

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (Permenkes, 2022). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-undang No 44, 2009). Rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (Kepmenkes, 2007). Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit tentunya tidak akan terlepas dari peran serta rekam medis pada setiap unit layanan kesehatan.

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu unit pelayanan rekam medis di rumah sakit adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) (Permenkes, 2022). TPPRJ atau yang sering disebut loket pendaftaran memiliki fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarga pasien, sehingga baik buruknya pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima pasien di tempat pendaftaran (Antik Pujihastuti, 2021).

Pada era revolusi 4.0 teknologi mengalami kemajuan yang sangat berpengaruh terhadap terhadap teknologi informasi dan memiliki peran yang sangat baik dalam bidang ekonomi, pendidikan dan tentunya pada sektor kesehatan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 46 Tahun 2014 terkait Sistem Informasi Kesehatan, yaitu seperangkat susunan mencakup pendataan, informasi, indikator, alur, seperangkat, teknologi, serta sumber daya manusia yang

berhubungan serta diatur dengan tersusun guna membimbing tindakan maupun putusan yang bermanfaat untuk mendorong pembangunan kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan ini memiliki tujuan menjamin kualitas ketersediaan, kualitas, serta akses atas Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan membangun masyarakat lebih sehat yang mandiri (Peraturan Pemerintah No 46, 2014).

Salah satu teknologi yang berkembang di lingkungan kesehatan dalam mempermudah proses pelayanan kesehatan adalah dengan adanya mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM adalah mesin pendaftaran secara mandiri yang dilengkapi dengan *touchscreen*, *scanner barcode*, dan alat lainnya yang ada pada mesin APM. Penggunaan mesin APM ini memiliki tujuan mengoptimalkan tahap pendaftaran rawat jalan supaya tercipta pelayanan yang mudah, gesit, serta nyaman (Ummah, 2019). Dengan adanya APM diharapkan pendaftaran rawat jalan menjadi lebih *simple* dan lebih cepat serta tidak terlalu lama pada semua rumah sakit.

RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo adalah sebuah rumah sakit pusat rujukan tertinggi pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai rumah sakit rujukan nasional, RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo melayani sejumlah besar pasien rawat jalan setiap harinya, sehingga memerlukan sistem yang efisien untuk pendaftaran dan administrasi pasien yaitu APM. Mesin APM ini mulai berlaku di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo sejak tahun 2018 terhitung sudah selama 6 tahun pelaksanaannya sebagai pendaftaran mandiri pasien dengan sebanyak 21 buah APM yang tersebar di beberapa outlet, dan 6 APM yang berada di pendaftaran rawat jalan pusat. Sebelum diberlakukannya mesin APM, dari beberapa wawancara dengan petugas menyampaikan bahwa sebelumnya antrian pendaftaran rawat jalan sangat panjang bahkan ada yang mengambil nomor antrian sangat pagi sebelum loket pendaftaran dibuka. Secara tidak langsung, dengan adanya mesin APM maka dapat memangkas proses antrian yang panjang di loket pendaftaran.

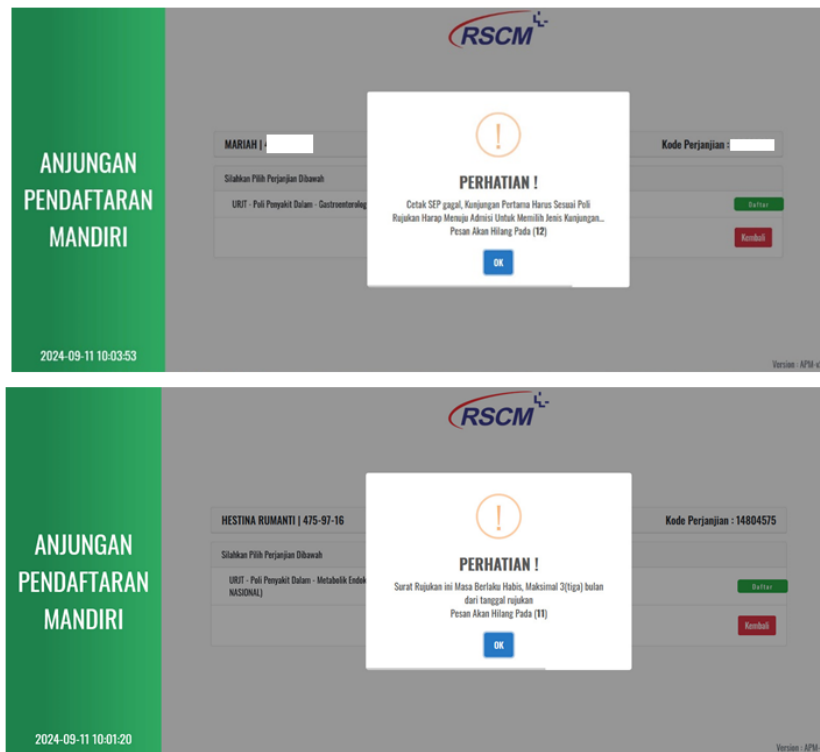
Tabel 1.1 Pendataan Kunjungan Pasien Rawat Jalan triwulan Agustus-Oktober di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, 2024

No	Bulan	Jumlah Kunjungan	Kunjungan melalui APM	%	Kunjungan melalui loket pendaftaran	%
1	Agustus	75.643	40.417	53,4%	35.216	46,5%
2	September	72.231	40.305	55,8%	31.926	44,1%
3	Oktober	82.582	48.341	58,5%	34.241	41,4%

Sumber 1 Data Sekunder

Dari tabel 1.1 di atas didapatkan kunjungan pasien rawat jalan selama tiga bulan terakhir terjadi peningkatan yang sangat pesat begitu pula dengan pendaftaran yang menggunakan mesin APM juga mengalami peningkatan. Pada bulan Oktober tercatat jumlah kunjungan yaitu 82.582 pasien dengan banyaknya pasien yang mendaftar menggunakan mesin APM sebanyak 58,5% kunjungan pasien. Sedangkan pada bulan sebelumnya yaitu September jumlah kunjungan pasien sebanyak 72.231 kunjungan dan yang mendaftar menggunakan mesin APM sebanyak 55,8% pasien. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmadi & Q, 2023) yang menunjukkan bahwa teknologi seperti APM telah terbukti mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan di berbagai rumah sakit.

Namun dibalik manfaat yang banyak diberikan, mesin APM juga memiliki permasalahan yang bisa dilihat pada tabel 1.1 di atas tepatnya di bagian kunjungan pendaftaran melalui loket pendaftaran. Kunjungan pasien melalui loket pendaftaran biasanya diakibatkan oleh mesin APM yang mengalami kendala maupun beberapa pemeriksaan tindakan yang tidak bisa melalui mesin APM.



Gambar 1. 1 Gangguan teknis pada mesin APM

Pada Gambar 1.1 merupakan bukti dari kendala yang biasanya terjadi pada mesin APM. Kendala teknis yang biasa dialami mesin APM seperti *loading* yang terlalu lama sehingga mengakibatkan menumpuknya antrian pasien yang ingin mendaftar dengan APM. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suharto & Purnomo (2022) mengungkapkan bahwa peran penting petugas dalam membantu pengguna teknologi, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa terhadap sistem baru. Hal ini sejalan dengan penelitian (Che Ishak et al., 2021) bahwa teknologi self-service sering menghadapi tantangan teknis dan memerlukan pendampingan dari staf untuk membantu pengguna, begitupula mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi baru. Terutama pasien yang baru pertama kali berkunjung ataupun kurang paham akan proses pendaftaran mandiri, sehingga kurangnya petugas yang menjaga mesin APM akan berdampak pada keefektifitasan APM. Kendala lainnya yaitu terjadinya gagal cetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta), sensor pada sidik jari yang terkadang tidak terbaca, serta tidak sinkronnya notif *check-in* pada aplikasi RSCMKu dengan APM.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka akan *relevan* dengan teori Laudon (2014) mengenai variabel teknologi, proses operasional, dan manajemen. Pada penelitian ini akan menganalisis teknologi dalam hal kemudahan penggunaan, keandalan (*reliabilitas*) sistem, dan pemeliharaan dan perawatan sistem. Sedangkan proses operasional terkait jumlah pasien yang terlayani dan kelancaran alur proses. Kemudian variabel manajemen yaitu kemampuan dan keterampilan petugas serta dukungan sumber daya manusia. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengambil judul “Efektivitas Penggunaan Mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pendaftaran Rawat Jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui efektivitas penggunaan mesin APM pendaftaran rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis teknologi dalam efektivitas penggunaan mesin APM pendaftaran rawat jalan
2. Menganalisis proses operasional sebagai faktor dari efektivitas penggunaan mesin APM pendaftaran rawat jalan
3. Menganalisis manajemen sebagai faktor dari efektivitas penggunaan mesin APM pendaftaran rawat jalan

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa mendapatkan pengalaman dan wawasan langsung terkait efektivitas penggunaan mesin APM sebagai mesin pendaftaran mandiri rawat jalan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan pembelajaran rekam medis bagi program studi Manajemen Informasi

Kesehatan Politeknik Negeri Jember di bidang pelayanan kesehatan berbasis teknologi, khususnya terkait penggunaan mesin APM

3. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan masukan bagi RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo pada Instalasi Rekam Medik dan Admisi, terutama untuk efektivitas penggunaan mesin APM dalam mendukung proses pendaftaran rawat jalan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Praktik kerja lapangan dilaksanakan di bagian pendaftaran rawat jalan khususnya bagian Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo yang beralamat di Jl. Pangeran Diponegoro No. 71, Kenari, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10430 pada tanggal 07 Oktober sampai 27 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfungsi untuk menganalisis dan menjelaskan data yang terkumpul baik berupa kata-kata maupun gambar sehingga tidak menekankan pada angka (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan mesin APM yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

1.4.2 Unit Analisis

1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah obyek atau sasaran yang akan diteliti (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini, objek penelitian ini yaitu efektivitas mesin APM.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama dari data penelitian meliputi variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2023). Subjek penelitian ini yaitu 3 orang petugas rawat jalan 1 kepala sub admisi, dan 1 penanggungjawab APM.

Tabel 1. 2 Informan Penelitian

No	Subjek	Jumlah Petugas	Uraian Kegiatan	Keterangan
1	Petugas Admisi Rawat Jalan	3	Bertanggung jawab untuk melayani pendaftaran pasien dan mendukung kelancaran operasional pendaftaran menggunakan mesin APM	Informan Utama
2	Kepala sub admisi	1	Bertanggung jawab atas pengelolaan proses pendaftaran dan monitoring penggunaan mesin APM	Informan Utama
3	Penanggungjawab APM (Petugas IT)	1	Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pengelolaan sistem yang berkaitan dengan mesin APM	Informan Pendukung
Total		5		

1.4.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini data primer didapatkan dengan melakukan observasi, dokumentasi dan wawancara langsung kepada

informan utama dan pendukung RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo terkait penggunaan mesin APM.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan secara tidak langsung dari sumber yang sudah ada melalui buku, jurnal, peraturan atau penelitian terdahulu.

Data sekunder dalam penelitian ini berupa informasi yang mendukung pemahaman terkait konteks penggunaan mesin APM.

1.4.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah karakteristik dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2023). Variabel pada penelitian ini adalah aspek pada teori menurut (Laudon, 2014) yaitu teknologi, proses, dan manajemen.

Tabel 1. 3 Definisi Istilah

No.	Variabel	Defini Operasional	Indikator	Teknik Pengumpulan
1	Teknologi	Aspek yang mencakup perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan jaringan komunikasi yang digunakan dalam mesin APM.	<ul style="list-style-type: none"> a. keandalan perangkat keras mesin APM b. kemudahan antarmuka pengguna c. Pemeliharaan dan Perawatan APM 	Observasi langsung dan wawancara mendalam
2	Proses	Alur kegiatan pendaftaran pasien yang dilakukan dengan mesin APM untuk mempercepat dan mempermudah proses administratif.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan alur pendaftaran dengan mesin APM b. Efisiensi waktu pendaftaran 	Observasi langsung dan Dokumentasi
3	Manajemen	Kompetensi dan keterlibatan dalam operasional mesin APM.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelatihan yang diberikan kepada petugas b. Ketersediaan petugas APM 	Wawancara mendalam dan Observasi langsung

1.4.5 Teknik Pengumpulan

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dimana pengamat yang dilakukan tidak terbatas pada perilaku manusia, proses kerja, dan objek-objek alam lainnya (Sugiyono, 2023). Observasi dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung aktivitas penggunaan mesin APM dalam proses pendaftaran pasien di unit rawat jalan. Observasi ini meliputi kinerja mesin dan proses pendaftaran.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam yang mana untuk memperoleh informasi terkait tujuan penelitian yaitu dengan tanya jawab sambil bertatap muka atau tanpa pedoman wawancara kepada 5 informan antaranya 3 informan utama yaitu petugas rawat jalan, 1 kepala sub admisi, dan 1 petugas IT.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil gambar, tulisan, dan rekaman sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainnya (Sugiyono, 2023). Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari jumlah kunjungan pasien, dan data lain terkait penggunaan mesin APM di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.4.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2023) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian ini dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar. Instrumen penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dalam penelitian ini berisi pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya terkait pertanyaan terbuka dan dapat ditambahkan pertanyaan lain sesuai dengan kebutuhan informasi. Pedoman wawancara ini dibuat sesuai dengan variabel yang ada pada teori (Laudon, 2014) yaitu teknologi, proses, dan manajemen. Pada setiap variabel akan terdapat pertanyaan yang dibuat berdasarkan informasi terkait efektivitas penggunaan mesin APM.

2. Kamera Handphone

Kamera Handphone digunakan untuk pendokumentasian proses penggunaan dan kondisi mesin APM serta kegiatan wawancara.

3. Perekam Suara

Perekam suara digunakan untuk merekam informasi dari informan selama wawancara berlangsung.

1.4.7 Analisis Data

Penelitian ini dianalisis menggunakan metode kualitatif dan dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Berikut langkah-langkah analisis data menurut (Sugiyono, 2023):

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara seleksi, pemfokusan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang didapatkan dari lapangan yang nantinya dilanjutkan saat pengumpulan data. Pada tahap reduksi ini data diperoleh dari wawancara mendalam dengan informan utama dan pendukung, kemudian disaring untuk menemukan poin-poin penting terkait efektivitas mesin APM, kendala teknis, serta dampak yang didapatkan terhadap beban kerja petugas.

2. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data yang dilakukan dengan uraian yang dilakukan dalam bentuk narasi dan tabel terkait variabel yang diteliti.

3. Menarik Kesimpulan

Membuat kesimpulan dari penelitian kualitatif yang dilakukan. Kesimpulan yang ditemukan di awal masih bisa berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, namun jika kesimpulan yang ditemukan di awal memiliki bukti yang valid maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan kredibel.

1.4.8 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah keakuratan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2023). Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif meliputi uji credibility, tranferability, dependability, dan confirmability. Pada penelitian ini digunakan uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji data yang diperoleh dengan mengecek data tersebut kepada beberapa sumber. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari wawancara dengan 3 petugas rawat jalan, 1 kepala sub admisi, dan 1 petugas IT.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengambilan data pendukung terkait efektivitas penggunaan mesin APM yaitu melalui observasi terhadap mesin APM, wawancara kepada petugas dan dokumentasi terkait kendala yang terjadi pada APM.