

HALAMAN RINGKASAN

Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dalam Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, Oktavia Putri Dewitasari, NIM G41220807, Tahun 2025, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Sabran, S.KM., M.P.H. (Dosen Pembimbing). Agus Setiawan Abdurachman, A.Md.Kes., SAP. (Pembimbing Lapangan).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, rekam medis memiliki peranan penting sebagai pusat pelayanan informasi pasien. Di era digitalisasi, rumah sakit dituntut untuk memanfaatkan informasi teknologi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai rumah sakit kelas A dan referensi nasional memiliki jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang tinggi setiap harinya. Berdasarkan data kunjungan bulan Juli hingga September 2025, rata-rata kunjungan mencapai lebih dari 100.000 pasien per bulan. Tingginya jumlah pasien ini berdampak pada bertambahnya waktu tunggu pendaftaran. Untuk mengatasi hal tersebut, rumah sakit menerapkan sistem APM yang diharapkan mampu mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi antrean. Namun dalam praktiknya masih ditemukan kendala seperti gangguan teknis pada mesin, layar sentuh yang kurang responsif, dan sebagian pasien yang belum terbiasa menggunakannya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dilaksanakan selama tiga bulan, dari 25 Agustus hingga 14 November 2025 di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan petugas pendaftaran dan pasien pengguna APM, serta dokumentasi lapangan. Analisis dilakukan dengan menggunakan model

Task-Technology Fit (TTF) yang mencakup lima variable, yaitu *Task Characteristics* , *Technology Characteristics* , *Task-Technology Fit* , *Utilization* , dan *Performance Impact* .

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari aspek Karakteristik Tugas , APM telah sesuai dengan tugas pendaftaran pasien seperti verifikasi data, pengumpulan bukti registrasi, dan pemberian nomor antrian. Namun sebagian pasien masih membutuhkan bantuan petugas terutama pada proses pemindaian kartu atau pengoperasian mesin. Pada aspek Karakteristik Teknologi , sistem APM sudah memiliki teknologi yang memadai seperti pemindai barcode , sidik jari , pengenalan wajah , serta printer, dan telah terintegrasi dengan SIMRS. Meski demikian, kendala jaringan dan error sistem masih menjadi kendala dalam pelayanan.

Dari hasil analisis *Task-Technology Fit* , APM dinilai mampu mempercepat proses pendaftaran pasien dan mengurangi beban kerja petugas, dengan estimasi waktu pendaftaran kurang dari satu menit. Namun keandalan sistem masih perlu ditingkatkan karena gangguan teknis sering terjadi pada jam sibuk. Aspek *Utilization* menunjukkan bahwa penggunaan APM tergolong tinggi pada jam pelayanan pagi, dan petugas berperan aktif membantu pasien yang mengalami kesulitan. Pemanfaatan sistem ini sudah baik, namun masih bergantung pada dukungan petugas agar pelayanan tetap lancar.

Dari sisi *Performance Impact* , penggunaan APM terbukti memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. APM mampu memangkas waktu tunggu pasien dari rata-rata 10–15 menit menjadi kurang dari 5 menit, serta membantu petugas fokus pada tugas lain. Namun, keberhasilan penggunaan tetap dipengaruhi oleh faktor manusia dan kondisi sistem. Ketika APM mengalami gangguan, pasien masih diarahkan ke loket pendaftaran.