

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 (Kesehatan, 2022). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Indonesia, 2009). Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit tidak lepas dari peran rekam medis di setiap unit pelayanan kesehatan.

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kesehatan, 2022). Salah satu unit pelayanan rekam medis adalah pelayanan rawat jalan di mana setiap pasien yang datang harus dicatat dan datanya diolah secara akurat. Sebagai bagian dari pelayanan rawat jalan, rumah sakit menyediakan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), yang berperan dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien ditempat pendaftaran (Fiani & Pujiastuti, 2021). Untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pengolahan data pasien, rumah sakit mulai menerapkan sistem pendaftaran mandiri berbasis teknologi, sehingga proses pelayanan di TPPRJ menjadi lebih cepat dan memudahkan pasien dalam mengakses layanan rawat jalan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (Permenkes, 2022), terkait Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Salah satu teknologi yang digunakan dalam mempermudah proses pelayanan kesehatan adalah

dengan adanya Anjungan Pendaftaran Mandiri. Menurut (Adiffa & Masturoh, 2022), Anjungan Pendaftaran Mandiri adalah mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan. Penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mempermudah para pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri dan meminimalkan antrian di pendaftaran pasien (Fitriyah et al., 2023).

RSUP Dr. Hasan Sadikin merupakan rumah sakit kelas A dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Jawa Barat. Sebagai rumah sakit rujukan nasional, RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melayani jumlah pasien rawat jalan yang sangat tinggi setiap harinya, sehingga memerlukan sistem yang efisien untuk mendukung proses pendaftaran dan administrasi pasien. Berikut merupakan data kunjungan pasien rawat jalan.

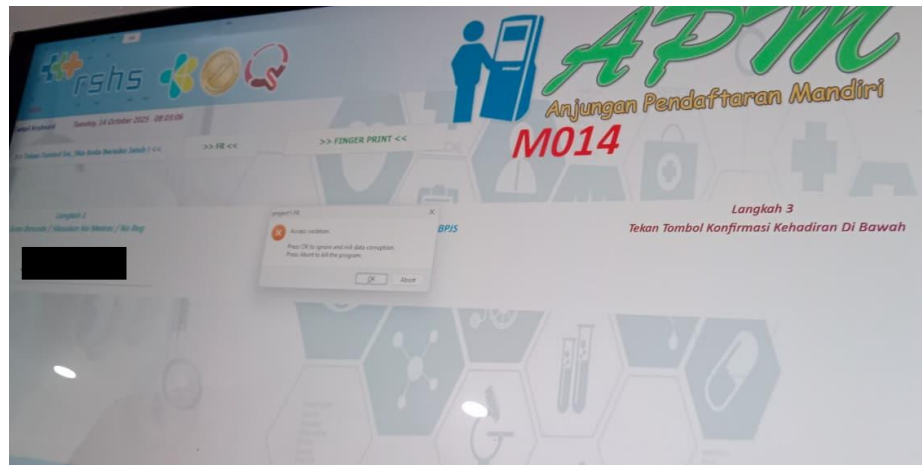
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

No	Bulan	Jumlah Kunjungan	Capaian rata-rata 3 bulan	Selisih Rata-rata
1	Juli	107014	101.203	5.811
2	Agustus	94927	101.203	-6.276
3	September	101668	101.203	465

Sumber : RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Juli, Agustus, dan September bervariasi, dengan rata-rata kunjungan selama tiga bulan sebesar 101.203 pasien. Pada bulan Juli, jumlah kunjungan meningkat sebesar 5.811 dibanding rata-rata, sedangkan pada bulan Agustus menurun sebesar 6.276 dan pada bulan September meningkat sedikit sebesar 465. Perubahan jumlah kunjungan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan APM belum sepenuhnya stabil setiap bulannya. Tingginya jumlah penggunaan pada anjungan pendaftaran mandiri, seperti terlihat pada Grafik Penggunaan APM. Sejalan dengan penelitian (Fernanda et al., 2023), tingginya jumlah kunjungan pada instalasi rawat jalan sehingga menyebabkan lama waktu tunggu pelayanan mengalami perpanjangan. Untuk mengatasi hal tersebut, rumah sakit memanfaatkan inovasi seperti Anjungan

Pendaftaran Mandiri. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mulyana et al., 2025), implementasi APM di RS Awal Bros Batam dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, penggunaan pada Anjungan Pendaftaran Mandiri juga berpotensi menimbulkan kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan pasien.



Gambar 1. 1 Gangguan Teknis Pada Mesin APM

Pada Gambar 1.1 terlihat kendala pada mesin APM, yaitu data tidak muncul saat pasien menginput informasi. Selain itu, pasien mengalami kesulitan menggunakan fitur seperti verifikasi identitas melalui *fingerprint*, sehingga masih memerlukan pendampingan petugas. Layar mesin yang kurang *responsif* dan ketiadaan panduan penggunaan yang jelas membuat sebagian pasien kesulitan menyelesaikan pendaftaran secara mandiri. Meskipun rumah sakit telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penanganan gangguan teknis pada mesin APM, belum tersedia panduan penggunaan bagi pasien maupun petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan APM masih perlu dievaluasi agar sistem dapat berfungsi optimal dan membantu mengurangi antrean pendaftaran (Astari et al., 2022).

Efektivitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) bergantung pada sejauh mana sistem tersebut sesuai dengan tugas dan kebutuhan pengguna. Jika teknologi tidak mendukung tugas pengguna secara optimal, proses pendaftaran dapat menjadi kurang efisien. Untuk menganalisis hal ini, penulis menggunakan pendekatan *Task-Technology Fit* (TTF), yang memiliki keunggulan dalam menilai

sejauh mana teknologi mampu mendukung pengguna dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Ketika teknologi sesuai dengan kebutuhan tugas, pengguna dapat bekerja lebih efisien karena sistem memberikan kemudahan, dukungan, serta informasi yang relevan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian, kecocokan antara tugas dan teknologi akan meningkatkan kinerja, efektivitas, serta kecepatan pengambilan keputusan pengguna (Napitupulu & Palupi, 2024).

Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana APM mampu membantu pasien dalam proses pendaftaran, bagaimana peran petugas mendukung penggunaan sistem, serta kendala teknis atau operasional yang masih perlu diperbaiki. Berdasarkan pendekatan TTF tersebut, dilakukan Analisis Penggunaan APM dalam Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan pendaftaran pasien.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/ PKL

Melakukan Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/ PKL

1. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Ditinjau Dari Variabel *Task Characteristic*
2. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Ditinjau Dari Variabel *Technology Characteristic*
3. Menganalisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Ditinjau Dari Variabel *Task-Technology Fit*
4. Menganalisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Ditinjau Dari Variabel *Utilization*
5. Menganalisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Ditinjau Dari Variabel *Performance Impact*

1.2.3 Manfaat Magang/ PKL

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil analisis ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk mengetahui sejauh mana efektivitas sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam mendukung proses pendaftaran pasien. Selain itu, hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan agar pelayanan pendaftaran menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa lain di Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan (PMIK) dalam memahami penerapan dan evaluasi sistem informasi kesehatan di rumah sakit.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam melakukan evaluasi sistem informasi di bidang pelayanan kesehatan, khususnya sistem APM. Serta menambah wawasan tentang pentingnya efektivitas sistem dalam meningkatkan mutu pelayanan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktik Kerja Lapang Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung beralamat di Jalan Pasteur No. 38 Bandung Kelurahan Pasteur, Kecamatan Sukajadi, Jawa Barat 40161.

1.3.2 Waktu

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang dilakukan dalam rentan waktu 3 bulan, dimulai dari tanggal 25 Agustus 2025 sampai dengan 14 November 2025. Kegiatan dilaksanakan setiap hari Senin hingga Jum'at pukul 07.00 hingga 15.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun laporan yaitu penelitian kualitatif. Menurut (Safarudin et al., 2023), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, semakin dalam analisis maka semakin berkualitas hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu dengan cara menggali dan mengevaluasi terhadap permasalahan yang ada untuk menggambarkan kondisi yang sedang terjadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan TTF, yaitu *Task Characteristic*, *Technology Characteristic*, *Task-Technology Fit*, *Utilization*, dan *Performance Impact*.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiono sebagaimana dikutip dalam (Waruwu et al., 2024), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang menjadi sumber atau memiliki informasi tersebut. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiono sebagaimana dikutip dalam (Waruwu et al., 2024), data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung, misalnya melalui perantara, laporan atau dokumen yang telah ada sebelumnya. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari berbagai referensi, seperti data yang telah tersedia sebelumnya, serta dari literatur berupa jurnal maupun artikel terkait.

1.4.3 Unit Analisis

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang akan diteliti adalah penggunaan APM dibagian Instalasi Rawat Jalan yang terdiri dari 1 orang petugas rawat jalan, 3 orang petugas membantu APM, dan pasien.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Anjungan Pendaftaran mandiri di bagian Instalasi Rawat jalan.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses interaksi yang terjadi antara pewawancara dengan narasumber atau responden melalui komunikasi secara langsung untuk memperoleh informasi (Iryana & Kawasati, 2023). Wawancara atau tanya jawab dilakukan untuk memperoleh informasi terkait tujuan penelitian kepada 4 informan yaitu 3 petugas APM dan 1 petugas rawat jalan

2. Observasi

Observasi merupakan proses yang melibatkan pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, serta rasional terhadap berbagai fenomena yang terjadi, baik dalam kondisi nyata maupun dalam situasi yang telah dirancang sebelumnya (Iryana & Kawasati, 2023). Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas penggunaan mesin APM dalam proses pendaftaran pasien di unit rawat jalan. Kegiatan observasi mencakup pemantauan terhadap kinerja mesin serta tahapan proses pendaftaran yang dilakukan melalui APM.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan mengumpulkan berbagai catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, foto, maupun hasil karya penting dari seseorang atau suatu instansi. Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari jumlah kunjungan pasien, dan data lain terkait penggunaan mesin APM.