

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi penyedia layanan kesehatan perorangan yang bersifat paripurna, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kemajuan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 telah memberikan dampak signifikan pada teknologi informasi, yang kini memegang peran penting di berbagai sektor, termasuk ekonomi, pendidikan, dan kesehatan. Dalam era globalisasi saat ini, teknologi informasi berfungsi sebagai alat yang mempermudah dan mendukung aktivitas manusia. Sistem ini secara resmi diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 mengenai Sistem Informasi Kesehatan (SIK). SIK didefinisikan sebagai suatu struktur terpadu yang mencakup data, informasi, indikator, prosedur, perangkat teknologi, serta sumber daya manusia. Semua elemen ini saling terkait dan diatur secara sistematis dengan tujuan memandu tindakan dan keputusan yang mendukung pembangunan kesehatan. Tujuan utama dari Sistem Informasi Kesehatan adalah untuk menjamin ketersediaan, kualitas, dan akses terhadap Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan, sehingga berkontribusi dalam mewujudkan masyarakat yang lebih sehat dan mandiri.

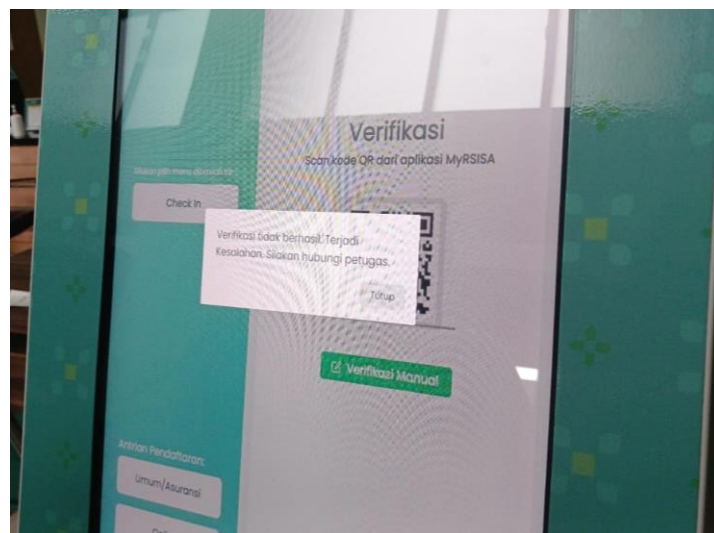
Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan kemauan dan kesadaran setiap individu agar menjalani hidup yang lebih sehat demi meningkatkan derajat kesehatan mereka. Untuk mempertahankan loyalitas pasien, rumah sakit harus menyediakan pelayanan unggulan, termasuk memiliki petugas yang ramah, cekatan, sigap, dan mampu melayani dengan cepat. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bagian layanan yang paling krusial. TPPRJ atau yang sering disebut loket pendaftaran memiliki fungsi atau peran vital 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 (Fiani & Pujihastuti, 2021).

Perkembangan terkini dalam layanan rumah sakit adalah penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan (Adiffa & Masturoh, 2022). Teknologi ini memungkinkan pasien rawat jalan untuk mendaftar secara mandiri, yang secara langsung dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran dan mempermudah petugas pendaftaran. Hal ini tidak hanya mengurangi antrean panjang tetapi juga mempermudah tugas tenaga Kesehatan (Meysafera & Noor, 2024). Rumah sakit di Indonesia banyak yang sudah mulai menggunakan mesin APM diantaranya adalah RSI Sultan Agung Semarang. APM di RSI Sultan Agung membantu dalam mencetak bukti pendaftaran pasien rawat jalan beserta Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien yang sebelumnya sudah mendaftar di aplikasi pendaftaran *online* sekaligus sebagai *check-in* pada saat melakukan pendaftaran langsung. Pasien yang mendaftar melalui aplikasi tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis. Oleh karena itu, keberadaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) menjadi solusi penting karena mampu mengurangi beban kerja staf pendaftaran, yang selama ini harus mendaftarkan pasien melalui loket pendaftaran. Efisiensi pendaftaran pun meningkat, memungkinkan petugas melayani lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu pasien di loket. RSI Sultan Agung, yang merupakan rumah sakit kelas B, telah mengadopsi sistem pendaftaran *online* sejak tahun 2014. Di bagian pendaftaran rawat jalan, terdapat lima unit APM berbasis teknologi yang terintegrasi secara sistematis dengan rekam medis elektronik (RME) pasien. Meskipun APM sangat mendukung pelayanan pendaftaran rawat jalan, implementasinya belum sepenuhnya optimal.

Pemanfaatan langkah terakhir dari proses digital yaitu Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk *check-in* masih belum maksimal. Banyak pasien yang gagal melakukan check in mandiri, dan akhirnya mendapat nomor antrian untuk ke loket pendaftaran, sehingga pasien yang sudah mendaftar secara *online* pada akhirnya tetap harus dilayani oleh petugas di loket pendaftaran karena mereka gagal untuk menyelesaikan proses pendaftaran melalui APM, sehingga upaya

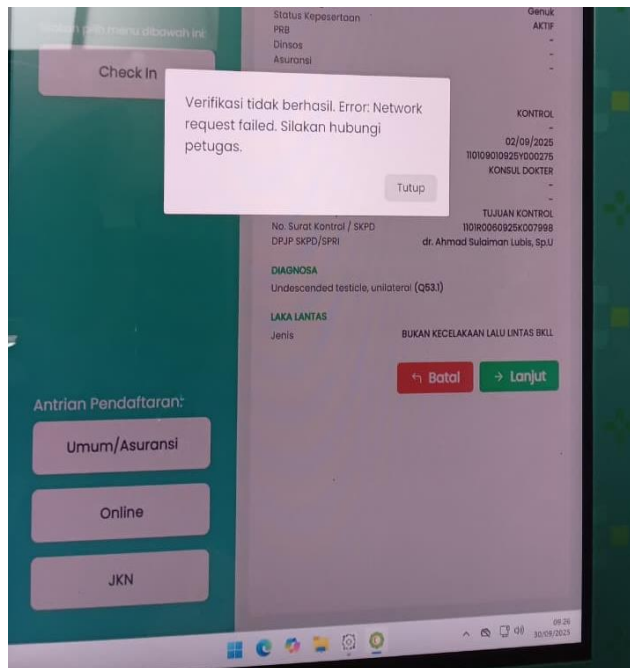
efisiensi tidak maksimal. Pasien yang mendaftar melalui APM tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis (Adiffa & Masturoh, 2022).

Permasalahan lain yang teridentifikasi terkait dengan sistem APM (Aplikasi/Alat Pendaftaran Mandiri) adalah munculnya kendala teknis saat proses pemindaian (*scan*) kode QR. Ketika pengguna memindai *barcode* mereka, sistem sering kali menampilkan pesan kesalahan: "Verifikasi tidak berhasil, terjadi kesalahan. Silakan hubungi petugas." Kemudian akan otomatis keluar nomor antrian untuk ke loket pendaftaran. Situasi ini secara langsung mengganggu alur pendaftaran mandiri yang seharusnya efisien.



Gambar 1.1 Tampilan Proses verifikasi tidak berhasil

Implementasi sistem pendaftaran mandiri ini juga menghadapi isu teknis kritis yang berkaitan dengan konektivitas jaringan. Ketika pasien mencoba memverifikasi data, sistem sering kali gagal menyelesaikan permintaan ke server (*network request failed*). Kegagalan ini menunjukkan adanya masalah komunikasi atau stabilitas jaringan antara perangkat APM dengan *database* atau sistem informasi rumah sakit.



Gambar 1.2 Tampilan keterangan error network

Berdasarkan permasalahan tersebut maka akan relevan dengan teori Laudon (2014) mengenai variabel teknologi, proses operasional, dan manajemen. Pada penelitian ini teknologi yang dimaksud yaitu dalam hal kemudahan penggunaan dan keandalan (reliabilitas) sistem. Sedangkan proses operasional terkait dengan alur proses penggunaan APM, Kemudian variabel manajemen yaitu tersedianya sumber daya manusia. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengambil judul Evaluasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSI Sultan Agung Semarang.

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Evaluasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSI Sultan Agung Semarang

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mengidentifikasi variabel teknologi pada penggunaan APM pendaftaran rawat jalan di RSI Sultan Agung Semarang
2. Mengidentifikasi variabel proses operasional penggunaan mesin APM pendaftaran rawat jalan di RSI Sultan Agung Semarang

3. Mengidentifikasi Variabel manajemen pada penggunaan mesin APM pendaftaran rawat jalan di RSI Sultan Agung Semarang.

1.2.3 Manfaat Magang Pengelolaan Sistem Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

1) Manfaat untuk mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah wawasan dan pemahaman lebih mendalam mengenai evaluasi sistem teknologi informasi di bidang kesehatan, khususnya penggunaan APM, serta penerapan metode TAM untuk menganalisis penerimaan teknologi.

2) Manfaat untuk Rumah Sakit

Sebagai rekomendasi pertimbangan untuk meningkatkan penggunaan APM di unit Rekam Medis RSI Sultan Agung Semarang guna untuk membantu petugas pendaftaran dalam hal mengurangi waktu antrian di loket pendaftaran rawat jalan.

3) Manfaat untuk Politeknik Negeri Jember

Mendapatkan gambaran atau informasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang diterapkan di dunia kerja, khususnya dibidang kesehatan program studi manajemen informasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Lokasi magang dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berlokasi di Jalan Raya Kaligawe KM. 04, Semarang, Jawa Tengah.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang

Waktu magang dilaksanakan mulai tanggal 25 Agustus sampai dengan 14 November 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

Laporan ini merupakan laporan kualitatif menggunakan teori Laudon (2014) mengenai variabel teknologi, proses operasional, dan manajemen. Pada penelitian ini mengidentifikasi teknologi dalam hal kemudahan penggunaan dan keandalan (reliabilitas) sistem. Sedangkan proses operasional terkait dengan

alur proses penggunaan APM. Kemudian variabel manajemen yaitu tersedianya sumber daya manusia. Teknik pengumpulan data pada laporan ini yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek laporan ini yaitu mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Subjek yang di pilih yaitu koordinator pendaftaran dan 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan. Petugas di pilih karena pihak yang secara langsung menangani semua kegagalan sistem APM dan merasakan dampak beban kerja akibat belum optimalnya penggunaan APM di lapangan.