

RINGKASAN

Analisis Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dalam Meningkatkan Efisiensi Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar, Marcelina Ardhelia Soraya, NIM. G41221937, Tahun 2025, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, dr. Novita Nuraini, MARS (Dosen Pembimbing) dan Kurniawan Bagus Saputro, S.RM (*Clinical Instructure*).

Pada era digitalisasi, rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, terutama pada pendaftaran rawat jalan. Di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah sudah diterapkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk mempercepat proses check-in pasien tanpa harus antri di loket. Namun pada kenyataannya masih ditemukan kendala seperti pasien yang belum paham cara menggunakan APM, terutama lansia, dan beberapa masalah teknis pada mesin. Oleh karena itu dilakukan analisis efektivitas penggunaan APM untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini berfokus pada variable 5M (*Man, Money, Machine, Material, Method*) dimana *Man* selaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia, *Money* yakni anggaran yang digunakan, *Machine* sebagai alat yang digunakan (APM), *Material* sebagai bahan tambahan pendukung mesin, dan *Method* sebagai Standar Prosedur Operasional (SPO). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat efektivitas APM berdasarkan variable yang telah ditentukan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Man yang dimaksud pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran dan pasien selaku pengguna mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat 1 petugas sebagai penanggung jawab registrasi berlatar belakang Pendidikan Sarjana Rekam Medis. 1 petugas lainnya merupakan lulusan D-IV Rekam Medis dan 1 lainnya merupakan lulusan D-III Rekam Medis. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas

Sumber Daya Manusia (SDM) sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Sehingga, hal ini dapat berdampak kepada peningkatan kualitas kerja yang mana petugas dapat dengan mudah beradaptasi dengan pengembangan teknologi yang mana membuat proses manajemen secara keseluruhan lebih efektif.

Money yang dimaksud pada penelitian ini adalah anggaran yang tersedia untuk pemeliharaan dan perawatan APM. Hal ini berkaitan dengan pengadaan APM dan pengembangan sistem. Berdasarkan hasil wawancara dengan tim IT Rumah Sakit, diperoleh pernyataan bahwa anggaran pengadaan APM dulunya sudah *include* dengan Pembangunan Gedung poliklinik baru. Sedangkan untuk pengembangan sistem, berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa pengembangan APM sudah terencana yakni APM akan terintegrasi dengan BPJS menggunakan FRISTA, sehingga pasien dapat menggunakan validasi *face* tanpa perlu sidik jari. Namun hal ini belum terlaksana, dikarenakan masih menunggu kajian diajukan kembali ke atasan.

Machine yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang ada di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, terdapat 10 APM yang tersedia di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah, 3 diantaranya terletak di Gedung Poliklinik lantai 1, 2 APM di Gedung Poliklinik masing-masing lantai 2, 3 dan 4, serta 1 APM di Gedung KIA. Namun, dari 3 APM yang tersedia di lantai 1 gedung poliklinik hanya 1 APM yang bisa digunakan untuk validasi biometrik dan *terbidding* dengan BPJS, 1 APM diantaranya tidak terhubung dengan BPJS dan 1 lainnya tidak dapat digunakan. Begitu juga dengan APM yang terletak di masing-masing lantai 2, 3 dan 4 yang mana hanya 1 APM yang dapat digunakan untuk validasi biometrik. Sedangkan APM yang terletak di Gedung KIA, hanya digunakan untuk pasien anak yang tidak membutuhkan validasi biometrik, sehingga pasien anak hanya perlu melakukan *check-in* tanpa melakukan *fingerprint*. Namun, dalam penggunaannya, APM seringkali mengalami kendala teknis seperti *fingerprint* pasien tidak terbaca untuk kali pertama, sehingga mengharuskan pasien melakukan validasi biometrik untuk kedua kalinya.

Material pada penelitian ini adalah alat *scanner barcode*. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, material yang tersedia sering kali mengalami kendala saat digunakan. Sering kali terjadi pada pasien yang akan melakukan *check-in* di APM yakni pada saat pasien meng-*scan barcode* pada kartu berobat pasien yang mana alat scan tersebut tidak berfungsi sehingga angka tidak muncul pada sistem. Walaupun pasien sudah mencoba beberapa kali hasil tetap sama yakni *scan* tidak terbaca, sehingga pasien diharuskan untuk mengetik secara manual pada sistem yang mana merupakan layer sentuh. Hal ini kurang memudahkan pasien dalam penggunaan APM yang mana *material* yang ada kurang berfungsi sebagaimana mestinya.

Method yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Standar Prosedur Operasional (SPO) dan alur terkait penggunaan APM di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, belum terdapat SPO terkait dengan penggunaan APM sehingga petugas belum memiliki acuan terkait penggunaan APM yang ada. Dampaknya, apabila terjadi kendala teknis pada penggunaannya, belum terdapat panduan untuk penanganannya, sehingga dapat membuat proses pendaftaran menjadi terhambat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa APM belum efektif dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan karena sebagian besar pasien masih mendaftar melalui loket. Kendala utama terdapat pada faktor SDM, perangkat, dan prosedur. Untuk meningkatkan efektivitas APM, disarankan adanya edukasi berkelanjutan kepada pasien, pelatihan rutin bagi petugas, peningkatan kualitas mesin serta jaringan, pengadaan pemindai yang lebih responsif, serta penyusunan SOP yang jelas mengenai tata cara penggunaan APM.