

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 No. 24, 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 gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada pasien, terutama pada pelayanan rawat jalan yang merupakan bagian penting dari setiap layanan.

Dalam era digitalisasi saat ini, penerapan teknologi informasi menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan baik disegala bidang terutama untuk sektor Kesehatan (Harmila Meysafera, 2024). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 46 Tahun 2014 menyebutkan tentang 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 (Peraturan Pemerintah RI, 2014). Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pelayanan kesehatan terbukti dapat meningkatkan efektivitas kerja petugas dan mempercepat proses administrasi (Alfina Nur Aini, 2025).

Salah satu teknologi yang berkembang saat ini dilingkungan kesehatan terutama untuk mempermudah proses pelayanan Kesehatan khususnya rawat jalan yaitu Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) (Ikawati et al., 2025). APM adalah mesin pendaftaran secara mandiri dengan *touchscreen*, *scanner barcode*, dan alat lainnya yang ada pada mesin APM. Penggunaan mesin APM memiliki

tujuan mengoptimalkan tahap pendaftaran rawat jalan supaya tercipta pelayanan yang mudah, gesit, serta nyaman. Adanya mesin APM, memungkinkan proses pendaftaran rawat jalan secara mandiri tidak perlu antri di loket pendaftaran, secara tidak langsung mengurangi antrian panjang dan mempermudah pegawai tenaga kesehatan mesin APM dapat membantu mengurangi beban kerja pada pegawai pendaftaran, yang dulunya hanya mendaftarkan pasien secara manual.

Sebagai rumah sakit pusat rujukan, RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah melayani sejumlah besar pasien rawat jalan setiap harinya, sehingga dengan adanya mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pendaftaran pasien secara mandiri guna mengurangi antrian Panjang di loket pendaftaran. Implementasi mesin APM di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah dengan sistem SIMETRIS mulai diberlakukan sejak pertengahan bulan Desember tahun 2024 terhitung sudah 10 bulan penggunaan.

Table 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Selama Satu Minggu Pertengahan Bulan Oktober di RSUP Prof. dr. I.N.G.N. Ngoerah Tahun 2025

Jumlah						
No	Hari	Kunjungan	Loket	%	APM	%
Rawat Jalan						
1	Senin	1.356	1.314	96,9 %	42	3,1 %
2	Selasa	1.265	1.205	95,3 %	60	4,7 %
3	Rabu	1.211	1.138	93,9 %	73	6,1 %
4	Kamis	1.286	1.217	94,6 %	69	5,5 %
5	Jum'at	1.268	1.193	94,1 %	75	5,9 %

Sumber Data 1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Gedung Poliklinik

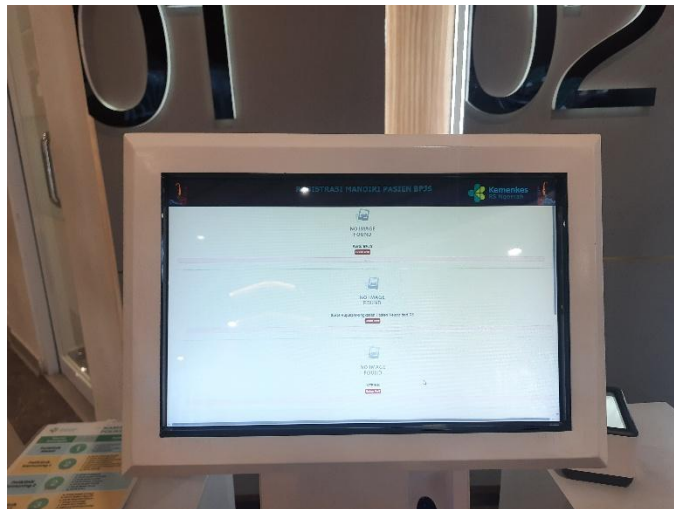
Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat kunjungan pasien rawat jalan selama seminggu pertengahan bulan oktober pada tahun 2025 tercatat sebanyak 6.386 pasien berkunjung. Kunjungan pasien pada hari senin tercatat sebanyak 1.356 pasien dengan 1.314 pasien melalukan *check-in* pada loket pendaftaran dan 42 pasien melakukan *check-in* pada APM. Kunjungan pasien pada hari selasa tercatat sebanyak 1.265 pasien berkunjung, dengan 1.205 pasien melakukan *check-in* di loket pendaftaran dan 60 pasien melakukan *check-in* pada APM. Pada hari rabu,

didapatkan kunjungan pasien sebanyak 1.211 orang, dengan 1.138 pasien melakukan *check-in* pada loket pendaftaran dan 73 diantaranya melakukan *check-in* pada APM. Pada hari Kamis, didapatkan kunjungan pasien sebanyak 1.286 orang, dengan 1.217 pasien melakukan *check-in* di loket pendaftaran dan 69 diantaranya melakukan *check-in* pada APM. Kunjungan pada hari Jum'at didapatkan pasien sebanyak 1.268 orang dengan 1.193 diantaranya melakukan *check-in* di loket pendaftaran pasien dan 75 sisanya melakukan *check-in* pada APM. Dengan adanya APM diharapkan dapat memudahkan proses registrasi mandiri pasien dilihat dari sekian banyak kunjungan pasien dalam kurun waktu tersebut. Namun, kebanyakan pasien justru masih banyak melakukan *check-in* di loket pendaftaran dibandingkan dengan menggunakan APM. Hal ini menyebabkan penggunaan APM tidak optimal.

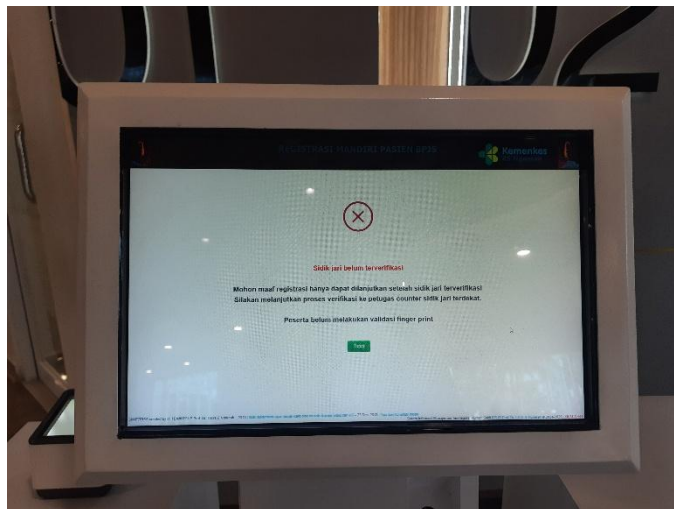


Gambar 1.1 Padatnya Antrian Pasien di Loket Pendaftaran

Dapat dilihat pada gambar diatas, pasien lebih ramai mengantre didepan loket pendaftaran pasien dibandingkan menggunakan APM secara mandiri. Padatnya antrian loket di poliklinik rawat jalan merupakan dampak yang ditimbulkan dari penggunaan APM yang kurang optimal. Kendala yang sering dijumpai pasien pada saat menggunakan APM yaitu sidik jari pasien tidak terbaca, jaringan lambat dan pasien terdeteksi belum melengkapi berkas pendaftaran.



Gambar 1.2 Berkas Pasien Belum Verif



Gambar 1.3 Sidik Jari Pasien Tidak Terbaca

Dapat dilihat pada gambar 1.2, mesin APM memunculkan pemberitahuan bahwa pasien belum melakukan verifikasi berkas, sehingga pasien harus melakukan verif terlebih dahulu ke loket pendaftaran. Kendala ini dapat ditimbulkan karena petugas pendaftaran belum melakukan verifikasi berkas melalui SIMETRIS untuk pasien yang ingin melakukan registrasi keesokan harinya. Dampaknya, dapat terjadi padat antrian pasien yang ingin menggunakan APM untuk registrasi mandiri. Selain dari berkas yang belum diverifikasi, kendala seperti *fingerprint* yang tidak terbaca dapat membuat pasien mengulang proses registrasi dari awal untuk melakukan *fingerprint* yang kedua kali seperti yang ditampilkan pada gambar 1.3. Masalah lain seperti jaringan internet yang

lambat dapat membuat penggunaan APM oleh pasien membutuhkan waktu lama, sehingga hal ini tidak efisien dikarenakan tetap menimbulkan padatnya antrian pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Alfina Nur Aini, 2025) bahwa penerapan APM juga menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya pemahaman pengguna, terutama pasien lansia, serta kendala teknis yang dapat mempengaruhi kelancaran proses pendaftaran. Sehingga untuk pasien yang baru pertama kali menggunakan APM begitupun lansia dibutuhkan pendampingan terlebih dahulu oleh petugas untuk kelancaran proses pendaftaran. Hal ini mengungkapkan bahwa peran penting petugas dalam membantu pengguna teknologi, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa terhadap sistem baru.

Berdasarkan latar belakang diatas, praktek kerja lapang ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan APM dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di unit rawat jalan RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar menggunakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif berdasarkan variable 5M (*Man, Money, Machine, Material, Method*). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat efektivitas APM berdasarkan variable yang telah ditentukan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah berdasarkan faktor *Man*

2. Menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah berdasarkan faktor *Money*
3. Menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah berdasarkan faktor *Machine*
4. Menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah berdasarkan faktor *Material*
5. Menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah berdasarkan faktor *Method*

1.2.3 Manfaat Magang

1. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa mendapatkan pengalaman dan wawasan langsung terkait efektivitas penggunaan APM sebagai mesin pendaftaran mandiri rawat jalan di SSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem informasi dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan, khususnya dalam penggunaan APM.

3. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan masukan bagi Instalasi Rekam Medik dan Tin IT RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar, terutama terkait dengan efektivitas penggunaan APM dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran rawat jalan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Praktek Kerja Lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar yang beralamatkan di Jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali.

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapang dilaksanakan selama 3 bulan terhitung sejak 25 Agustus 2025 – 14 November 2025 dengan jadwal yang telah ditentukan yaitu sebagai berikut:

- a. Senin–Jumat mulai pukul 07.30 s/d 16.00 WITA untuk pelayanan Poliklinik
- b. Senin–Sabtu mulai pukul 07.30 s/d 14.00 WITA untuk pelayanan Instalasi Gawat Darurat.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode variable 5M (*Man, Money, Machine Material, Method*) yang bertujuan untuk memberikan gambaran faktual mengenai efektivitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di unit rawat jalan RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan dari hasil analisis yang telah dilakukan di tempat penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian (Rukhmana, 2021). Data primer dalam laporan ini yaitu hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data wawancara dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan di Poliklinik RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Observasi yang dilakukan yaitu dengan mengamati proses pendaftaran pasien melalui APM secara mandiri serta dokumentasi kegiatan sebagai bukti penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dokumen, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, dan internet (Rukhmana, 2021). Data sekunder diperoleh dari data kunjungan rawat jalan poliklinik dalam kurun waktu seminggu pertengahan bulan oktober tahun 2025 yaitu hari senin sampai dengan jum'at.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling luas digunakan untuk memperoleh informasi dari responden/informan (Nina Siti, 2002). Wawancara pada penelitian ini merupakan kegiatan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan subjek penelitian. Wawancara mendalam pada penelitian ini merupakan metode pengumpulan data secara kualitatif yang mencakup penggalan secara mendalam pada suatu fenomena maupun kejadian yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan dengan 3 petugas pendaftaran rawat jalan poliklinik, dan 1 dari tin IT Rumah Sakit.

b. Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik Dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta (Hasanah, 2017). Observasi dalam laporan ini dilakukan dengan mengamati proses pendaftaran pasien melalui APM secara mandiri.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu salah satu Teknik pengumpulan data dengan cara mengambil gambar atau dokumen-dokumen untuk memperoleh data (Apriyanti Yoki et al., 2019). Dokumentasi pada penelitian ini digunakan sebagai bukti penelitian dan pada saat pengambilan data meliputi pengambilan gambar mesin APM.