

RINGKASAN

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) adalah sistem yang dibuat untuk mempermudah proses layanan yang biasanya dilakukan secara manual. Sistem ini menggunakan perangkat teknologi seperti komputer atau mesin yang dilengkapi dengan layar *touchscreen* atau *keyboard* yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan yang diinginkan (Oktaviansyah, 2023). Rumah Sakit Pelni, sebagai salah satu rumah sakit umum di Jakarta yang melayani pasien BPJS dan umum, telah mengimplementasi APM sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan pasien. Kehadiran APM diharapkan dapat mampu mempercepat alur pendaftaran, mengurangi antrean pada loket, serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam Rumah Sakit Pelni sendiri berfungsi sebagai mesin yang dapat digunakan pasien yang sudah terdaftar untuk mencetak E-SEP sebagai nomor antrean ke poli yang akan dituju pasien, selain itu pada APM pasien juga dapat menentukan jadwal konsultasi ke dokter kedepannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi lamanya waktu tunggu pasien adalah faktor *Man* (Sumber Daya Manusia) dan *Machine* (Mesin). Dari faktor *Man*, ditemukan bahwa waktu tanggap tim Teknologi Informasi (IT) terhadap gangguan APM masih tergolong lama, sekitar 1 jam setelah laporan diterima yang menyebabkan antrean semakin panjang. Koordinasi antarpetugas pendaftaran sudah efektif, namun belum terintegrasi dengan sistem pelaporan IT yang cepat.

Dari faktor *Machine*, ditemukan bahwa gangguan teknis sering terjadi pada sistem sidik jari (*fingerprint*) akibat kabel sensor yang tertarik serta jumlah mesin APM yang belum mencukupi untuk volume pasien harian. Meskipun petugas rutin memeriksa mesin setiap pagi, *error* masih sering muncul pada jam sibuk.

Faktor *Method* menunjukkan belum adanya alur pendaftaran yang jelas bagi pasien baru, sehingga banyak pasien baru yang mendaftar di APM padahal seharusnya melalui loket terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan antrean APM

menjadi lebih panjang. Sementara itu, faktor Media berkaitan dengan tata letak ruang yang kurang luas, di mana antrean sering menghalangi jalan dan area depan lift, menghambat mobilitas pasien dan petugas. Faktor *Material* tidak memberikan pengaruh signifikan karena stok bahan habis pakai seperti kertas dan tinta masih terjaga dengan baik.