

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2023). Rawat jalan merupakan pelayanan yang bertujuan untuk pemeriksaan, diagnosis, pengobatan dan rehabilitas. Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit tidak lepas dari peran rekam medis di setiap unit pelayanan kesehatan. Pelayanan rekam medis di rumah sakit merupakan subsistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam pengumpulan dan pengolahan data menjadi informasi hingga menyajikan informasi kesehatan tersebut kepada pengguna, baik internal maupun eksternal. Perekam medis dalam pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan di rumah sakit meliputi pengumpulan data pasien di bagian pendaftaran, merakit setiap lembar rekam medis, memeriksa dan menganalisis kelengkapan pengisian berkas rekam medis, menganalisis dan memberi kode diagnosis dan tindakan medis, mengolah data yang berkaitan dengan indikator kinerja rumah sakit serta mendistribusikan dan menyimpan berkas rekam medis.

TPPRJ adalah salah satu bagian dari unit rekam medis, tempat pendaftaran rawat jalan adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang tugasnya menerima dan melakukan pencatatan pendaftaran (registrasi) pasien rawat jalan (Maulidah, 2020). Pelayanan di tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Seiring berjalannya waktu, pendaftaran pasien rawat jalan tidak hanya bisa dilakukan di TPPRJ yang dilayani oleh petugas pendaftaran, namun juga dapat melalui sistem, sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik

(Permenkes, 2022). Dalam hal ini pasien dapat mencetak e-SEP atau bukti janji melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

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 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.

Namun dalam penyelenggaraannya masih ditemukan beberapa kendala, berdasarkan observasi dan wawancara masih ditemukan sejumlah permasalahan yang berdampak pada lamanya waktu tunggu pasien di APM.

Tabel 1.1 Rata-Rata Waktu Tunggu Pendaftaran Melalui APM

Pasien	Waktu
Pasien 1	10 menit
Pasien 2	9 menit
Pasien 3	8 menit 30 detik
Pasien 4	10 menit
Rata-rata	9 menit 23 detik

Berdasarkan tabel di atas, secara rata-rata waktu tunggu pasien dari saat mulai mengantre di mesin APM hingga berhasil mencetak E-SEP atau bukti perjanjian dokter adalah sekitar 9 menit 23 detik pada kondisi tidak padat dan bahkan dapat mencapai 15 menit pada kondisi padat. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Ramadani et al. (2022) di mana rata-rata waktu tunggu pendaftaran menggunakan APM adalah 3-4 menit, sedangkan menurut penelitian Cahyani et al. (2024) disebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu pendaftaran pasien melalui APM adalah 4 menit. Waktu tunggu tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan mandiri belum sepenuhnya efisien, karena pada prinsipnya APM dirancang untuk mempercepat proses registrasi pasien. Kondisi ini menjadi perhatian peneliti karena dapat memengaruhi kepuasan pasien serta efektivitas pelayanan rawat jalan secara keseluruhan.



Gambar 1.1 Antrean di APM

Beberapa penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada APM adalah lamanya respon tim IT terhadap mesin APM jika terjadi kendala, ketika

APM mengalami gangguan, waktu tanggap tim IT untuk datang dan memperbaiki kendala di APM dapat mencapai sekitar satu jam. Kondisi ini menyebabkan proses pendaftaran terhenti sementara, pasien harus menunggu lebih lama, dan antrean di area APM menjadi semakin panjang, permasalahan ini termasuk ke dalam unsur *Man* (sumber daya manusia), karena berkaitan dengan efektivitas koordinasi antarunit kerja. Kendala selanjutnya yaitu APM umumnya diperuntukkan bagi pasien lama yang telah memiliki nomor rekam medis. Namun, di lapangan masih ditemukan banyak pasien baru yang datang langsung ke mesin APM karena tidak mengetahui bahwa mereka seharusnya melakukan pendaftaran di loket registrasi manual. Ketidakjelasan alur informasi ini menyebabkan antrian di APM menjadi tidak teratur dan memperlambat proses bagi pasien lain yang sebenarnya sudah memahami sistem, permasalahan ini termasuk ke dalam unsur *Methode* (metode atau prosedur kerja. Selain itu, dari unsur *Machine* (mesin), ditemukan bahwa sistem *fingerprint* (sidik jari) yang digunakan sebagai verifikasi identitas pasien sering kali mengalami gangguan teknis. Gangguan pada sistem ini membuat pasien tidak dapat melanjutkan proses mencetak e-SEP, permasalahan ini termasuk ke dalam unsur *Machine* (mesin). Semakin lama waktu tunggu pasien pada proses pendaftaran, maka semakin lama pula waktu pelayanan medis yang diterima pasien, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Dewi et al., 2019).

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengambil topik PKL yang berjudul “Analisis Penyebab Panjangnya Antrean Rawat Jalan pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Pelni” di mana penulis menggunakan metode 5M untuk mencari faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan yang terjadi di Anjungan Pendaftaran Mandiri, penulis menggunakan unsur *Man*, *Media*, *Material*, *Machine*, *Method*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

Menganalisis faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Pelni.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL

- a. Menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada APM dari aspek *Man*.
- b. Menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada APM dari aspek *Media*.
- c. Menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada APM dari aspek *Material*.
- d. Menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada APM dari aspek *Machine*.
- e. Menganalisis penyebab lamanya waktu tunggu pasien rawat jalan pada APM dari aspek *Method*.

1.2.3 Manfaat MAGANG/PKL

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Menambah wawasan dan pengetahuan terkait pelaksanaan kegiatan Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Pelni.
 - 2) Menerapkan teori mengenai Manajemen Rekam medis dan Informasi Kesehatan yang telah dipelajari selama di perkuliahan.
 - 3) Menambah pengetahuan mengenai proses pendaftaran pasien lewat Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - 1) Sebagai tambahan studi literatur dan bahan kajian dalam program studi Manajemen Informasi Kesehatan.
 - 2) Sebagai bahan pembelajaran mengenai fungsi dari mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri.
- c. Bagi Rumah Sakit
 - 1) Sebagai bahan evaluasi atau masukan bagi rumah sakit terkait waktu tunggu pasien di APM.
 - 2) Dapat mengetahui apa saja faktor penyebab lamanya antrean pasien rawat jalan di APM.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi PKL

Lokasi Praktik Kerja Lapang Rumah Sakit Peln beralamat di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

1.3.2 Waktu PKL

Kegiatan Praktik Kerja Lapang di Rumah Sakit Peln dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus - 14 November 2025, dengan waktu pelaksanaan setiap hari Senin - Sabtu pada pukul 07.00 – 15.00 WIB di bagian unit Rekam Medis.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor hambatan pendaftaran pasien baru pada unit rawat jalan yaitu deskriptif kualitatif dengan menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena- fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia (Rusandi & Rusli, 2021). Sementara itu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor penyebab menggunakan metode 5M yaitu mengidentifikasi dari unsur manusia (*Man*), lingkungan (*Media*), bahan atau sarana dan prasarana (*Material*), mesin (*Machine*), dan metode (*Method*).

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Sumber data primer pada laporan ini didapatkan melalui kegiatan observasi atau pengamatan langsung dan dokumentasi pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Peln.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yanag tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat

dokumen (Sugiyono, 2013). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam laporan ini meliputi SPO pencetakan E-SEP menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan SPO pendaftaran pasien *defect counter*.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan memperhatikan fenomena secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut (Ni'matuzahroh, 2018). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang berlokasi di gedung poliklinik pasien reguler Rumah Sakit Pelni dan dilakukan pada saat pasien menggunakan mesin APM tersebut untuk kontrol maupun membuat janji kontrol kepada dokter.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini bentuk dokumentasi yaitu berupa foto mengenai APM yang dapat mendukung dalam menentukan hambatan.

c. Wawancara

Melalui wawancara, peneliti memiliki kesempatan untuk menggali secara lebih mendalam berbagai aspek dari subjek penelitian, seperti pandangan, pengalaman, serta perasaan yang mungkin tidak terungkap melalui metode observasi, wawancara juga memberi keleluasaan bagi peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan atau alur percakapan sesuai dengan respons dari partisipan. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih rinci dan personal (Romdona et al., 2025). Peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada responden yang terdiri *Head*

of Administrasion dan staf pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 2 orang.