

RINGKASAN

Efektifitas Pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni, Wa Ode Isnaeni, NIM G41221820, Tahun 2025, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Mochammad Choirur Roziqin, S. Kom, M.T (Dosen Pembimbing), Khoirum Watiatsaro S.Tr. MIK (*Clinical Instructur*).

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit tidak lepas dari peran rekam medis di setiap unit pelayanan kesehatan. Unit rekam medis mempunyai beberapa bagian, salah satunya adalah Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Pelayanan pendaftaran pasien merupakan tahap awal yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan rumah sakit, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan kepuasan pasien. Waktu pelayanan di area pendaftaran mencerminkan durasi yang dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan administratif. Prosedur ini diatur jelas dalam standar pelayanan minimal dari Kementerian Kesehatan tahun 2008, yakni waktu tunggu idealnya tidak melebihi 10 menit, lebih dari itu dikategorikan sebagai waktu tunggu yang lama.

Rumah Sakit Pelni adalah salah satu rumah sakit tipe B yang menjadi mitra BPJS Kesehatan sejak tahun 2014. Hampir 80% pasien Rumah Sakit Pelni adalah pasien dengan jaminan BPJS. Banyaknya pasien yang datang ke RS Pelni menyebabkan kebutuhan akan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan menjadi sangat penting. Salah satu teknologi yang dimanfaatkan adalah mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri APM. Mesin ini memungkinkan pasien mendaftar secara mandiri dan langsung terintegrasi dengan sistem BPJS, sehingga mengurangi antrean dan mempercepat alur administrasi. Pelayanan pendaftaran pasien di Rumah Sakit Pelni dilakukan melalui dua sistem yaitu APM yang bersifat mandiri dan otomatis, serta TPPRJ yang konvensional melalui loket.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas APM sebagai solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni, terutama bagi pasien BPJS yang mendominasi jumlah kunjungan ($\pm 80\%$). Hasil penelitian

menunjukkan bahwa Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) memiliki tingkat efektivitas yang tinggi dalam pelayanan pendaftaran pasien BPJS di Unit Rawat Jalan RS Peln. Waktu pelayanan melalui APM rata-rata hanya sekitar 1 menit, jauh lebih cepat dibandingkan waktu pendaftaran manual yang umumnya memerlukan beberapa menit lebih lama. Selain itu, APM mampu melayani lebih dari 20 pasien per jam, sehingga berkontribusi signifikan dalam mengurangi antrean dan beban kerja petugas.

Meskipun terdapat kendala teknis seperti sinkronisasi data atau gangguan sistem yang sesekali menghambat proses, secara keseluruhan APM tetap memberikan kinerja pelayanan yang lebih efisien dan stabil. Sehingga dengan peningkatan integrasi data antara sistem rumah sakit dan BPJS, efektivitas APM berpotensi semakin optimal serta mendukung percepatan pelayanan administrasi rawat jalan.