

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2019). Pada pelayanan rawat jalan, rumah sakit memberikan layanan kesehatan tanpa memerlukan pasien untuk menginap. Layanan ini meliputi konsultasi dokter, pemeriksaan penunjang, pengobatan, dan rehabilitasi medis yang tersedia di berbagai poliklinik sesuai kebutuhan pasien (Kemenkes RI, 2010). 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).

Pendaftaran pasien merupakan tahapan awal dan sangat penting dalam pelayanan rumah sakit. Pendaftaran ini berfungsi sebagai dasar pencatatan data pasien yang akurat untuk mendukung kelancaran dan kualitas layanan medis berikutnya. Secara konvensional, pendaftaran dilakukan secara manual di loket pendaftaran oleh petugas administrasi, yang mengakibatkan antrean panjang dan waktu tunggu lama, sehingga menurunkan kenyamanan dan kepuasan pasien (Zalfa, 2021).

Pada pelayanan rumah sakit, Sebagian besar pasien yang mengakses layanan rawat jalan adalah peserta dari program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan adalah program jaminan kesehatan nasional yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia. Pelayanan bagi pasien BPJS memiliki prosedur administratif tersendiri, di mana pasien diwajibkan menunjukkan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) serta memperoleh Surat Eligibilitas Peserta (SEP) sebagai bukti keabsahan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Natassa & Maria Ulfa, 2024). Proses penerbitan SEP menjadi bagian penting dalam alur pendaftaran pasien rawat jalan, karena dokumen ini berfungsi sebagai dasar klaim

pelayanan kepada BPJS Kesehatan. Namun, dalam praktiknya, masih sering terjadi kendala teknis seperti keterlambatan verifikasi data, ketidaksinkronan sistem antara aplikasi rumah sakit dan portal BPJS, maupun kesalahan input data peserta, yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan dan menimbulkan antrean di loket pendaftaran (Kamil & Sari, 2024).

Antrian adalah garis tunggu yang terjadi ketika pasien membutuhkan layanan dari satu atau lebih penyedia layanan. Antrian muncul karena kebutuhan layanan melebihi kapasitas yang ada, sehingga pasien yang datang tidak bisa langsung dilayani. Antrian yang terlalu panjang dan waktu tunggu yang lama seringkali menjadi sumber ketidaknyamanan. Menurut standar penyediaan dokumen rekam medis untuk layanan rawat jalan, waktu tunggu maksimal adalah 10 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Rata-rata waktu tunggu bergantung pada kecepatan rata-rata pelayanan. Dalam sistem antrian, ada beberapa faktor utama yang memengaruhi antrian dan pelayanan, seperti distribusi waktu pelayanan, jumlah fasilitas pelayanan (barisan antrian), disiplin dalam proses pelayanan (urutan antrian), dan cara pemanggilan pasien (Fitriyah et al., 2023).

Sistem antrian manual selama ini dianggap kurang menarik dan kurang efisien (Cahyani et al., 2024). Pasien yang ingin mendaftar harus datang langsung ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrian. Panjangnya antrian tidak hanya membuat pasien merasa tidak nyaman karena harus menunggu panggilan sesuai urutan nomor, tetapi juga seringkali jam operasional tidak cukup untuk melayani semua pasien yang datang (Cahyani et al., 2024).

Waktu tunggu pasien diartikan sebagai lamanya waktu yang dibutuhkan pasien mulai dari pendaftaran hingga dilakukan tindakan oleh dokter spesialis, ideal waktu tunggu rawat jalan adalah kurang dari 60 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Salah satu aspek layanan rumah sakit yang sering menjadi sorotan keluhan pasien adalah lamanya waktu tunggu di bagian pendaftaran. Waktu pelayanan di area pendaftaran mencerminkan durasi yang dibutuhkan pasien untuk memperoleh pelayanan administratif, dan menurut standar pelayanan minimal dari Kementerian Kesehatan, waktu tunggu idealnya tidak melebihi 10 menit, lebih dari itu dikategorikan sebagai waktu tunggu yang lama (Menteri Kesehatan RI, 2008).

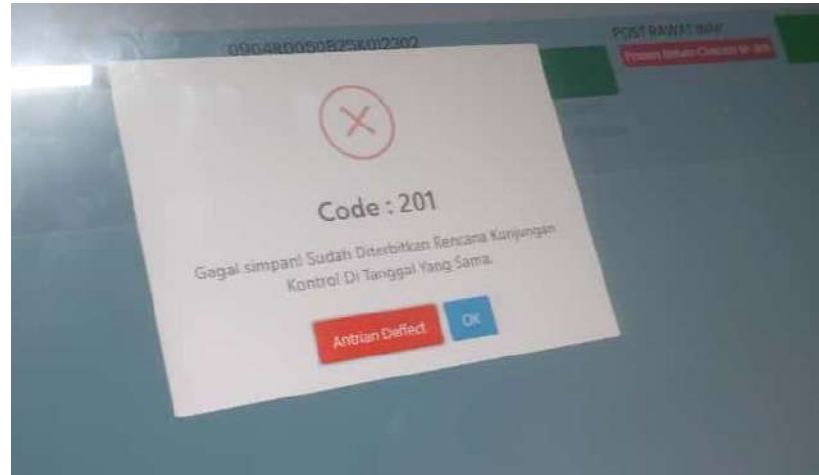
Apabila waktu tunggu tidak lama akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan, sebaliknya meningkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan disebabkan oleh lamanya waktu tunggu (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021).

Dalam era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan, termasuk dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Salah satu inovasi yang telah diterapkan adalah penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Anjungan Pasien Mandiri (APM) merupakan suatu mesin yang digunakan untuk memproses pengambilan nomor antrian sesuai poliklinik. Tugas dari petugas APM sendiri adalah untuk membantu dan mendampingi pasien dalam pengambilan nomor tersebut (Aini & Sari, 2025). Pasien yang mendaftar melalui APM tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis (Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022).

Rumah Sakit Pelni adalah rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410. Rumah Sakit Pelni merupakan salah satu rumah sakit 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. APM RS Pelni sudah memiliki kelebihan Bridging dengan pihak BPJS, sehingga pendaftaran yang dilakukan secara mandiri dapat langsung menghasilkan SEP (Surat Eligibilitas Pasien) (Leaders Talk Digitalisasi PT. Rumah Sakit Pelni Untuk Sustainability Di Era Universal Coverage, 2020).

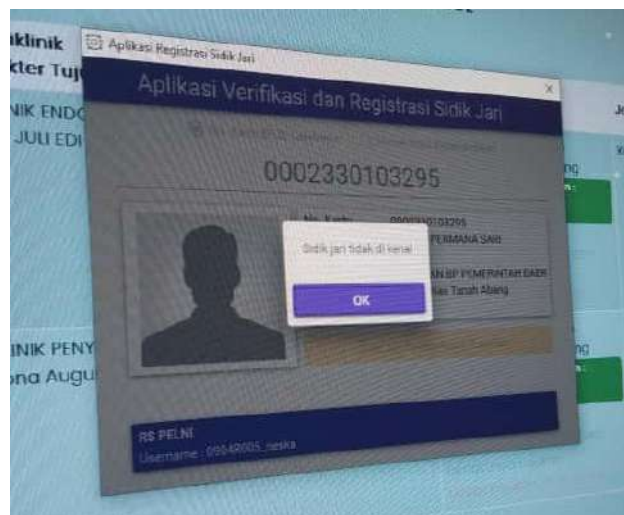
Meskipun demikian, tujuan optimal dari penggunaan APM belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan masih adanya antrian panjang

di loket pendaftaran rawat jalan bagi pasien BPJS akibat adanya kerusakan atau *defect* pada mesin APM.



Gambar 1. 1 Gagal Simpan SEP

Berdasarkan notifikasi error yang ditunjukkan pada Gambar 1.1, pesan dari *Microsoft .NET Framework 201* yang berbunyi "Gagal Simpan! Sudah Diterbitkan Rencana Kunjungan Kontrol Di Tanggal Yang Sama" sering terjadi pada pasien Post rawat inap.



Gambar 1. 2 Defect Biometrik

Berdasarkan notifikasi error yang ditunjukkan pada Gambar 1.2 pesan dari *Microsoft .NET Framework 201* yang berbunyi “Peserta belum Melakukan Enrollment Validasi Biometrik” diduga dapat disebabkan oleh dua faktor utama.

Pertama, peserta BPJS belum melakukan proses pendaftaran validasi biometrik. Kedua, terjadi pada pasien lansia yang garis sidik jarinya sudah tidak terbaca dengan baik akibat faktor usia dan kondisi kulit yang menipis.

Berdasarkan permasalahan teknis seperti munculnya notifikasi error saat proses pendaftaran, dan lambatnya respons mesin, menjadi kendala yang mengganggu pengalaman pengguna dan menimbulkan adanya keluhan dari pasien. Kondisi ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien dan efektivitas proses pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Hio (2025) bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin efektif pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Kendala teknis seperti *error* sistem dan aplikasi yang tidak stabil mengindikasikan perlunya perbaikan pada infrastruktur teknologi APM di Rumah Sakit Pelni. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk menganalisis “Efektifitas Pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni”. Hasil dari laporan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang komprehensif untuk meningkatkan kinerja dan penerimaan APM, serta mendukung optimalisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Pelni.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL

Untuk menganalisis Efektifitas Pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Mengidentifikasi Alur Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan (TPPRJ) dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Pelni.
2. Menganalisis perbedaan waktu pendaftaran pasien antara penggunaan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di Rumah Sakit Pelni.
3. Mengidentifikasi rata-rata waktu tunggu dan jumlah pasien per jam pada layanan APM dan TPPRJ di Rumah Sakit Pelni.

4. Mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan antara sistem pendaftaran mandiri (APM) dan sistem loket (TPPRJ) di Rumah Sakit Pelni.

1.2.3 Manfaat Magang/PKL

a. Bagi Mahasiswa

Membantu dalam penerapan ilmu yang telah didapat pada waktu perkuliahan dan melatih untuk menerapkan ilmu secara terarah dan terkonsep dengan baik serta dapat menambah wawasan dalam menganalisis sistem informasi manajemen di Rumah Sakit Pelni

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya untuk program studi Manajemen Informasi Kesehatan

c. Bagi Rumah Sakit

Menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran mandiri, sehingga proses administrasi pasien menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien, Serta Membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan pada sistem informasi pendaftaran mandiri yang dapat mempercepat alur pelayanan rawat jalan. Sehingga pelayanan pendaftaran menjadi lebih mudah, transparan, dan minim kesalahan administrasi yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

1.3 Lokasi dan Waktu

a. Lokasi Magang/PKL

Praktek kerja lapang dilaksanakan pada RS PELNI Jakarta yang berlokasi di Jalan K.S. Tubun No.92 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

b. Waktu Magang/PKL

Kegiatan orientasi dilaksanakan pada tanggal 24 - 25 Agustus 2025, kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan kegiatan praktek kerja lapang pada tanggal 26 -

14 November 2025 dan dilakukan setiap hari Senin hingga hari Sabtu mulai pukul 07.30 - 03.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan praktek kerja lapang (PKL) ini dilakukan secara luring bertempat Rumah Sakit Peln Jakarta Barat, yang di bimbing oleh *clinical instruktur* (CI), petugas di Rumah Sakit Peln dan dosen pembimbing program studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan kondisi yang terjadi dan menganalisis efektivitas layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dibandingkan dengan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berdasarkan waktu tunggu dan jumlah kunjungan pasien.

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah semua pasien rawat jalan yang menggunakan layanan APM dan TPPRJ di RS Peln. Pengambilan sampel dilakukan secara random sampling dengan jumlah 50 responden untuk masing-masing layanan, sehingga total sampel 100 pasien.

1.4.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah tabel hasil observasi yang merekam data waktu tunggu pasien saat menggunakan layanan APM dan TPPRJ. Observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap pasien rawat jalan yang menggunakan kedua layanan tersebut.

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap pasien rawat jalan pengguna APM dan TPPRJ. Peneliti mengamati secara langsung waktu tunggu dan aktivitas pasien saat menggunakan kedua layanan tersebut. Data kemudian dianalisis dengan menentukan persentase dan rata-rata jumlah kunjungan pasien,

serta disajikan dalam bentuk narasi dan tabel yang menggambarkan efisiensi layanan.