BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gangguan penglihatan merupakan salah satu permasalahan kesehatan yang masih menjadi perhatian di dunia. World Health Organization (WHO) melaporkan bahwa sedikitnya 2,2 miliar penduduk dunia mengalami gangguan penglihatan atau kebutaan, dengan sebagian kasus sebenarnya dapat dicegah atau ditangani apabila pelayanan kesehatan mata tersedia secara memadai dan tepat waktu. Kelainan refraksi yang tidak terkoreksi dan katarak menjadi salah satu penyebab utama gangguan penglihatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan mata masih tinggi dan diperlukan pelayanan yang mudah diakses serta mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien (World Health Organization, 2019).

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan, perkembangan teknologi informasi juga mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendorong integrasi sistem informasi kesehatan melalui SATUSEHAT sebagai bagian dari implementasi rekam medis elektronik sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis (Permenkes, 2022). Perkembangan tersebut mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk memanfaatkan teknologi dalam mendukung proses pelayanan, termasuk proses pendaftaran pasien. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran secara mandiri melalui mesin tanpa sepenuhnya bergantung pada petugas di loket pendaftaran.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki layanan unggulan Semarang *Eye Center* (SEC). Layanan tersebut dikembangkan sebagai pusat pelayanan kesehatan mata dengan konsep *one stop service*, mulai dari pemeriksaan, konsultasi, tindakan operatif, hingga pelayanan apotek dan optik. Tingginya kebutuhan terhadap pelayanan mata menjadikan proses administrasi dan pendaftaran sebagai salah satu bagian penting yang perlu didukung oleh sistem yang efektif. Pada pasien rawat jalan SEC menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pendaftaran, waktu tunggu, dan fasilitas pelayanan merupakan beberapa aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan pasien (Hidayati et al., 2014).

Sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan administrasi, RSI Sultan Agung Semarang telah menerapkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan *Eye Center*. Penerapan APM diharapkan dapat membantu pasien dalam melakukan proses pendaftaran secara mandiri serta mendukung efisiensi pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana APM telah berjalan sesuai dengan tujuan penerapannya. Evaluasi diperlukan karena keberadaan APM tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mesin dalam memproses pendaftaran, tetapi juga berkaitan dengan kemudahan pasien memperoleh dan memahami informasi, efisiensi proses, keamanan data, serta kualitas pelayanan yang diberikan melalui sistem. Tingginya aktivitas pelayanan pada Semarang *Eye Center* dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien selama periode Juni - Agustus. Berdasarkan data kunjungan yang diperoleh, terdapat 10.087 kunjungan pada periode tersebut. Rincian jumlah kunjungan berdasarkan dokter dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Dokter Juni–Agustus 2026

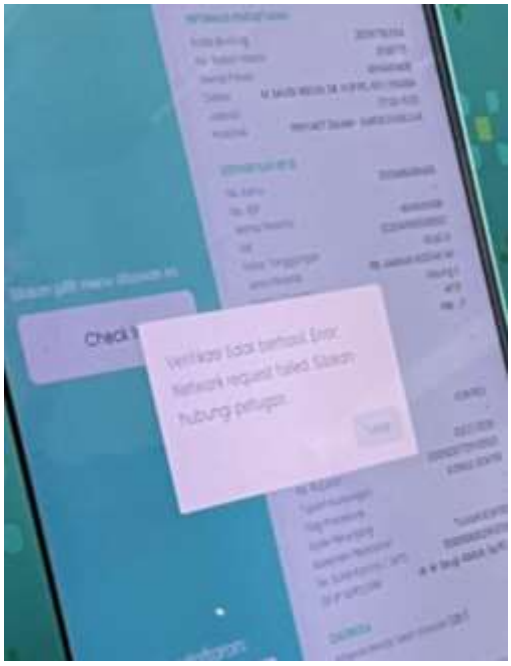
No	Nama Dokter	Jumlah Kunjungan
1.	dr. Harka Prasetya, Sp.M(K)	1.538
2.	dr. Sita Pritasari, Sp.M(K)	1.371
3.	dr. Christina Indrajati, Sp.M	443
4.	dr. Nika Bella, Sp.M	890
5.	dr. Atik Rahmawati, Sp.M	711
6.	dr. Imam Tiharyo, Sp.M(K)	104
7.	dr. Prabowo, Sp.M	1.943
8.	dr. Desti H, Sp.M	441
9.	dr. Nisita, Sp.M	237
10.	dr. Salma Alaydrus, Sp.M	252
11.	dr. M. Taufik Mahar, Sp.M	2.157
	Total	**10.087**

Berdasarkan jumlah kunjungan tersebut, proses pendaftaran menjadi salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan pasien di Semarang *Eye Center*.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan penulis di RSI Sultan Agung Semarang, ditemukan beberapa kondisi dalam penggunaan APM yang perlu diperhatikan. Pada pelayanan *Eye Center,* tersedia satu unit APM yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran mandiri pasien. Dalam penggunaannya, masih terdapat pasien yang mengalami kesulitan dalam mengikuti tahapan pendaftaran, terutama pasien baru dan lanjut usia. Pasien yang mengalami kesulitan biasanya membutuhkan bantuan petugas dalam menyelesaikan proses pendaftaran melalui APM. Pada kondisi antrean yang panjang, petugas juga dapat meminta bantuan petugas

keamanan untuk membantu pasien dalam menggunakan APM. Selain itu, masih terdapat pasien yang gagal melakukan proses check-in secara mandiri melalui APM sehingga harus melanjutkan proses pendaftaran melalui loket. Kondisi tersebut menyebabkan pasien yang telah melakukan pendaftaran secara online masih membutuhkan bantuan petugas sehingga pemanfaatan APM belum berjalan secara maksimal (Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022).

Permasalahan lain yang ditemukan pada penggunaan APM adalah adanya kendala jaringan pada proses verifikasi data pasien. Berdasarkan hasil pengamatan, ketika pasien melakukan proses check-in dan verifikasi data melalui APM, sistem dapat menampilkan pesan *"Verifikasi tidak berhasil. Error: Network request failed. Silakan hubungi petugas."* Kondisi tersebut menunjukkan bahwa gangguan jaringan dapat menyebabkan proses verifikasi data pada APM tidak dapat dilanjutkan sehingga pasien perlu mendapatkan bantuan petugas. Ketika proses verifikasi tidak berhasil, pasien tidak dapat menyelesaikan pendaftaran secara mandiri melalui APM dan perlu melanjutkan proses pendaftaran melalui loket dengan nomor antrean yang dikeluarkan oleh sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kondisi yang dapat mempengaruhi optimalisasi penggunaan APM dalam mendukung proses pendaftaran pasien.



Gambar 1. 1 Tampilan keterangan error network

Permasalahan lain yang teridentifikasi adalah munculnya kendala teknis saat proses pemindaian (scan) kode QR. Ketika pengguna memindai barcode mereka, sistem sering kali menampilkan pesan kesalahan: "Verifikasi tidak berhasil, terjadi kesalahan. Silakan hubungi petugas." Selanjutnya, sistem secara otomatis mengeluarkan tiket antrean untuk proses pendaftaran melalui loket. Kondisi tersebut menyebabkan proses pendaftaran mandiri tidak dapat diselesaikan melalui APM dan pasien perlu melanjutkan proses pendaftaran melalui loket.



Gambar 1. 2 Tampilan proses verifikasi tidak berhasil

Dalam proses pendaftaran pasien di Eye Center RSI Sultan Agung Semarang, APM digunakan untuk memproses pendaftaran mandiri maupun memperoleh nomor antrean loket. Pasien yang telah melakukan pendaftaran online dan berhasil menyelesaikan proses melalui APM akan memperoleh tiket antrean menuju poli. Apabila proses tidak berhasil, pasien akan memperoleh tiket antrean loket untuk melanjutkan pendaftaran dengan bantuan petugas. Sementara itu, pasien yang belum melakukan pendaftaran online biasanya diarahkan menggunakan APM untuk mengambil nomor antrean loket. Dengan demikian, APM mendukung alur pendaftaran pasien, baik yang dapat melanjutkan langsung ke poli maupun yang masih memerlukan proses melalui loket.

Untuk mengetahui secara sistematis sejauh mana APM tersebut telah berjalan sesuai tujuan penerapannya, diperlukan kerangka evaluasi yang mampu menilai sistem dari berbagai dimensi. Metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service*) merupakan kerangka analisis sistem informasi yang digunakan untuk mengevaluasi sistem berdasarkan enam aspek, yaitu kinerja, informasi,

ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan (Supriyatna, 2015). Melalui metode PIECES, penggunaan APM dapat dievaluasi secara menyeluruh berdasarkan manfaat dan kendala yang ditemukan dalam proses pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik melakukan evaluasi penggunaan APM di Semarang *Eye Center* RSI Sultan Agung Semarang menggunakan metode PIECES.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Melakukan Evaluasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* di RSI Sultan Agung Semarang.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* berdasarkan variabel *Performance*
2. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* berdasarkan variabel *Information*
3. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* berdasarkan variabel *Economy*
4. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* berdasarkan variabel *Control*
5. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* berdasarkan variabel *Efficiency*
6. Mengidentifikasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* berdasarkan variabel *Service*
7. Menyusun rekomendasi perbaikan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center* RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan hasil evaluasi enam aspek PIECES.

1.2.3 Manfaat Magang Pengelolaan Sistem Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

a. Bagi Rumah Sakit

Memberikan informasi mengenai kondisi penggunaan APM di Semarang *Eye Center* RSI Sultan Agung Semarang berdasarkan aspek *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service* yang dapat menjadi bahan masukan dalam mengoptimalkan penggunaan APM.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Menjadi bahan referensi dan informasi mengenai penerapan metode PIECES dalam analisis penggunaan APM di fasilitas pelayanan kesehatan serta mendukung pengembangan pembelajaran di bidang manajemen informasi kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Menjadi bahan referensi dan informasi mengenai penerapan metode PIECES dalam analisis penggunaan APM di fasilitas pelayanan kesehatan serta mendukung pengembangan pembelajaran di bidang manajemen informasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Lokasi magang dilakukan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang berlokasi di Jalan Raya Kaligawe KM 04, Semarang, Jawa Tengah.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang

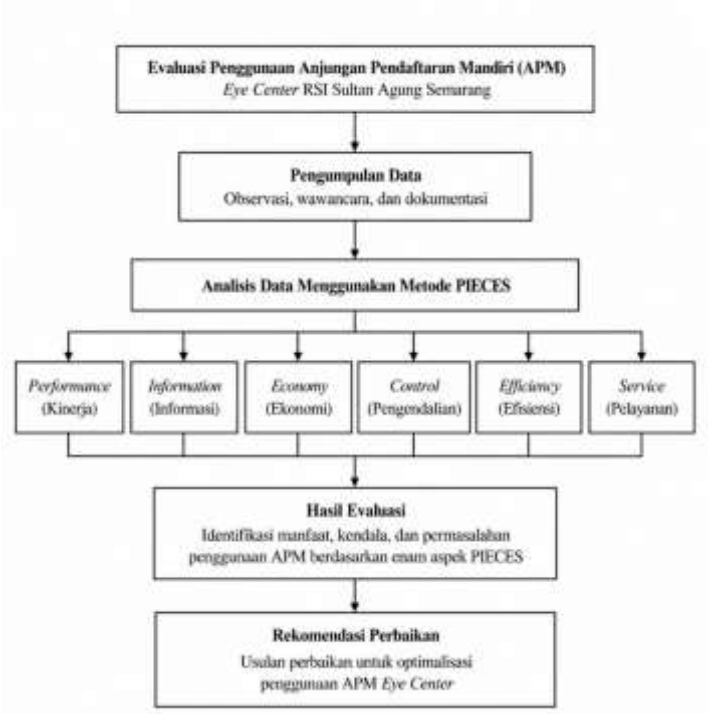
Waktu pelaksanaan magang dilaksanakan mulai tanggal 03 Agustus 2026 sampai dengan 23 Oktober 2026.

1.4 Metode Pelaksanaan

Penyusunan laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus *(case study)* untuk menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Semarang *Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pemahaman terhadap penggunaan APM. Informan berjumlah 3 (tiga) orang, yang terdiri atas 2 (dua) orang petugas pendaftaran rawat jalan *Eye Center* sebagai pengguna langsung APM dan 1 (satu) orang penanggung jawab rawat jalan yang memiliki pemahaman mengenai pengelolaan pelayanan pendaftaran.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap penggunaan APM, wawancara dilakukan kepada informan dengan berpedoman pada enam dimensi PIECES, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data kunjungan pasien serta dokumen lain yang relevan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode PIECES *(Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service)* untuk memperoleh gambaran mengenai penggunaan APM berdasarkan aspek kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan pelayanan.

Untuk memperjelas alur evaluasi penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) *Eye Center*, mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan rekomendasi perbaikan, kerangka evaluasi menggunakan metode PIECES disajikan pada Gambar 1.3.



Gambar 1. 3 Kerangka Evaluasi Metode PIECES

Kerangka tersebut menggambarkan tahapan analisis penggunaan APM berdasarkan enam aspek PIECES hingga diperoleh hasil identifikasi yang menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan.