RINGKASAN

Evaluasi Penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam Mendukung Proses Pendaftaran Pasien Pertamina dan Asuransi di RS Pusat Pertamina Jakarta Selatan, Irga Juliandra, NIM. G41230253, Tahun 2026, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Sabran, S.KM.,M.P.H (Pembimbing).

Perkembangan teknologi informasi mendorong rumah sakit memanfaatkan teknologi untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan, salah satunya melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). RS Pusat Pertamina Jakarta Selatan telah menerapkan APM untuk mendukung pendaftaran pasien rawat jalan dengan jenis pembayaran Pertamina, tunai, dan asuransi. Pasien yang telah melakukan reservasi *online* dapat melakukan *check-in* menggunakan *barcode*, sedangkan pasien tanpa reservasi dapat menggunakan APM untuk mengambil nomor antrean. Namun, berdasarkan observasi awal masih ditemukan kendala berupa pemrosesan sistem yang lambat, layar *touchscreen* kurang responsif, *barcode* sulit dipindai, munculnya keterangan "data tidak ditemukan" pada reservasi pasien Pertamina, informasi tahapan pelayanan setelah *check-in* yang belum jelas, serta pasien yang masih membutuhkan bantuan petugas. Oleh karena itu, evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan penerapan APM.

Evaluasi ini menggunakan metode PIECES yang meliputi *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency,* dan *Service*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek evaluasi meliputi petugas yang berkaitan dengan penggunaan APM dan pasien sebagai pengguna, sedangkan objek evaluasi adalah penerapan APM dalam mendukung proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi di RS Pusat Pertamina Jakarta Selatan.

Hasil evaluasi pada aspek *Performance* menunjukkan bahwa APM telah menjalankan fungsi pelayanan yang tersedia, tetapi pemrosesan sistem masih

lambat, terutama pada jam pelayanan yang ramai, dan layar *touchscreen* terkadang tidak responsif. Pada aspek *Information*, APM telah menampilkan informasi pasien dan pelayanan melalui *tracer*, tetapi belum memberikan petunjuk yang jelas mengenai tahapan selanjutnya. Pasien Pertamina dan asuransi yang melakukan reservasi *online* masih harus menuju bagian pendaftaran untuk verifikasi dokumen, sehingga sebagian pasien kebingungan dan bertanya kepada petugas.

Pada aspek *Economics*, manfaat APM dalam mengurangi kebutuhan pendampingan petugas belum optimal karena pasien masih membutuhkan bantuan dalam berbagai tahapan penggunaan. Pada aspek *Control*, pemindaian *barcode* terkadang mengalami kendala dan data reservasi pasien Pertamina dapat tidak ditemukan meskipun *barcode* telah dipindai. Pada aspek *Efficiency*, pasien yang melakukan reservasi *online* masih harus kembali ke menu utama setelah *check-in* dan pencetakan *tracer* untuk memilih menu "Ambil Nomor Antrean". Sementara itu, pada aspek *Service*, APM telah menyediakan fasilitas pendaftaran mandiri, tetapi sebagian pasien masih memerlukan arahan dan pendampingan petugas untuk menggunakannya.

Secara keseluruhan, penerapan APM di RS Pusat Pertamina Jakarta Selatan telah mendukung proses pendaftaran pasien, tetapi masih memerlukan peningkatan pada kinerja sistem, kejelasan informasi, pemanfaatan sumber daya, pengendalian proses *check-in*, efisiensi alur, dan kemudahan pelayanan bagi pasien. Hasil evaluasi menggunakan metode PIECES diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas penerapan APM.