BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan 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. (Puspitarini et al., 2009). (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023) tentang Kesehatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit perlu dilakukan secara terintegrasi sesuai dengan kebutuhan pasien. Salah satu pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan yang menjadi bagian penting dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien.

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien tanpa memerlukan perawatan inap dan meliputi kegiatan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik, serta pelayanan kesehatan lainnya (Kemenkes RI, n.d.). Dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan, pasien harus melalui beberapa tahapan sebelum memperoleh pelayanan di poliklinik. Salah satu tahapan awal tersebut adalah pendaftaran pasien. Pendaftaran menjadi bagian penting karena berkaitan dengan proses administrasi, identifikasi pasien, serta persiapan pasien sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, proses pendaftaran perlu diselenggarakan secara teratur dan didukung oleh sistem yang mampu membantu pasien maupun petugas dalam menjalankan tahapan pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi mendorong rumah sakit untuk melakukan digitalisasi pada berbagai proses pelayanan, termasuk pelayanan pendaftaran pasien. Pemanfaatan teknologi dalam proses pendaftaran dapat memberikan alternatif bagi pasien untuk melakukan sebagian tahapan pelayanan secara mandiri serta membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran secara mandiri di fasilitas kesehatan, khususnya rumah sakit (Rusdi et al., 2025). (Sabrina & Ulfa, 2021) menjelaskan bahwa APM digunakan untuk membantu pasien melakukan proses pendaftaran secara mandiri sehingga pasien tidak sepenuhnya bergantung pada petugas di loket pendaftaran. Penerapan APM dapat memberikan alternatif dalam proses pendaftaran serta mendukung pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan rawat jalan.

Penerapan APM pada pelayanan rawat jalan telah dilakukan di berbagai rumah sakit. (Cahyani et al., 2024) menunjukkan bahwa penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan dapat membantu mengurangi waktu tunggu pada loket pendaftaran. (Cahyani et al., 2024) juga menunjukkan bahwa penggunaan APM memiliki waktu pelayanan yang lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan melalui tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa APM dapat mendukung proses pendaftaran pasien dengan memberikan alternatif pelayanan yang memanfaatkan teknologi.

Selain aspek waktu pelayanan, penerapan APM perlu memperhatikan kesesuaian fungsi dan informasi yang tersedia dengan kebutuhan pasien. (Sari et al., 2024) dalam penelitian mengenai respons pasien terhadap penggunaan APM menunjukkan bahwa beberapa aspek penggunaan APM berkaitan dengan respons pasien dan merekomendasikan pembaruan menu atau layanan untuk mengakomodasi kebutuhan pasien, termasuk pasien asuransi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pasien perlu menjadi pertimbangan dalam penerapan dan pengembangan fungsi APM.

Kesesuaian fungsi APM dengan tahapan pelayanan juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan. (Moewardi, 2026) menjelaskan bahwa APM digunakan untuk memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, mengurangi antrean pada loket, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan efisiensi administrasi. Namun, penerapan APM perlu didukung oleh fungsi yang sesuai dengan tahapan pelayanan yang harus dilakukan pasien. (Vitriani et al., 2025) juga menunjukkan adanya

kendala dalam penerapan APM yang berkaitan dengan penggunaan dan kemudahan pengguna dalam menjalankan proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan APM perlu dievaluasi berdasarkan kebutuhan tugas pengguna dan fungsi teknologi yang tersedia.

RS Pusat Pertamina (RSPP) merupakan salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup besar. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan RS Pusat Pertamina pada bulan Juni sampai Agustus 2026, jumlah kunjungan pasien menunjukkan adanya perbedaan jumlah kunjungan setiap bulannya.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan RS Pusat Pertamina Bulan Juni-Agustus 2026

Bulan	**Jaminan/Asuransi**	**Pertamina**	**Total**
Juni	70303	98909	169212
Juli	85209	105864	191073
Agustus	69974	23935	93909

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RS Pusat Pertamina pada bulan Juni 2026 sebanyak 169.212 kunjungan, yang terdiri dari 70.303 kunjungan pasien Pertamina dan 98.909 kunjungan pasien jaminan/asuransi. Pada bulan Juli 2026, jumlah kunjungan meningkat menjadi 191.073 kunjungan, yang terdiri dari 85.209 kunjungan pasien Pertamina dan 105.864 kunjungan pasien jaminan/asuransi. Sementara itu, pada bulan Agustus 2026 jumlah kunjungan tercatat sebanyak 93.909 kunjungan, yang terdiri dari 69.974 kunjungan pasien Pertamina dan 23.935 kunjungan pasien jaminan/asuransi. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RS Pusat Pertamina melibatkan jumlah kunjungan yang besar serta pasien dengan jenis pembayaran Pertamina maupun jaminan/asuransi.

Berdasarkan hasil observasi awal di RS Pusat Pertamina (RSPP), APM digunakan dalam proses pelayanan pasien dengan tiga jenis pembayaran, yaitu Pertamina, tunai, dan asuransi. Pasien yang telah melakukan reservasi pelayanan

secara online memperoleh barcode reservasi yang digunakan untuk melakukan check-in melalui APM. Setelah melakukan check-in, pasien memperoleh tracer yang memuat informasi pelayanan seperti nama pasien, nomor rekam medis, poli, tempat pelayanan, jam booking, dokter, jenis pembayaran, dan nomor antrean dokter. Pada pasien yang melakukan reservasi online, setelah proses check-in selesai dan tracer tercetak, pasien masih perlu kembali ke menu utama APM untuk memilih menu "Ambil Nomor Antrean" guna memperoleh nomor antrean pendaftaran. Selanjutnya, pasien melanjutkan tahapan pelayanan sesuai dengan jenis pembayaran yang digunakan.

Pada pasien tunai yang telah melakukan reservasi online, setelah melakukan check-in melalui APM pasien dapat melanjutkan proses pelayanan menuju poliklinik. Sementara itu, pasien Pertamina dan asuransi yang telah melakukan reservasi online setelah melakukan check-in melalui APM masih perlu menuju petugas pendaftaran untuk melakukan verifikasi dokumen sebelum melanjutkan pelayanan ke poliklinik. Tahapan verifikasi tersebut merupakan bagian dari alur pelayanan pasien Pertamina dan asuransi sejak perubahan proses pelayanan pada 1 Juli 2026.

Berdasarkan kondisi tersebut, ditemukan beberapa permasalahan dalam penggunaan APM. Informasi yang diberikan setelah pasien melakukan *check-in* belum menjelaskan tahapan yang perlu dilakukan selanjutnya secara jelas, khususnya bagi pasien Pertamina dan asuransi yang masih harus melakukan verifikasi dokumen pada petugas pendaftaran. Kondisi tersebut menyebabkan pasien masih memerlukan bantuan petugas untuk mengetahui tahapan pelayanan selanjutnya. Selain itu, berdasarkan hasil observasi awal, APM terkadang memerlukan waktu sekitar 3-4 detik untuk merespons perintah pengguna, terutama pada jam pelayanan yang ramai. Menurut (Nielsen, 1993), waktu respons sekitar 1 detik merupakan batas agar alur berpikir pengguna tidak terputus, sedangkan jeda lebih dari 10 detik dapat mengalihkan perhatian pengguna dari tugas yang sedang dikerjakan. Berdasarkan acuan tersebut, waktu respons APM sebesar 3-4 detik telah

melampaui batas 1 detik sehingga dapat menjadi indikasi awal keterlambatan interaksi pengguna dengan sistem.

Layar sentuh (*touchscreen*) APM juga terkadang tidak responsif sehingga pasien perlu mengulangi sentuhan agar perintah dapat diterima oleh sistem.Kendala juga ditemukan pada penggunaan barcode reservasi. Berdasarkan hasil observasi awal, barcode reservasi terkadang sulit di-scan oleh APM sehingga pasien perlu melakukan percobaan kembali atau memperoleh bantuan petugas. Pada pasien Pertamina yang telah melakukan reservasi online juga ditemukan kondisi ketika barcode reservasi digunakan pada APM tetapi sistem menampilkan keterangan "data tidak ditemukan". Kondisi tersebut menyebabkan proses check-in tidak dapat dilakukan secara langsung melalui APM dan pasien memerlukan bantuan petugas. Penyebab teknis dari kendala pembacaan barcode dan munculnya keterangan "data tidak ditemukan" masih perlu ditelusuri lebih lanjut melalui pihak yang bertanggung jawab terhadap sistem.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapan APM masih terdapat beberapa kondisi yang perlu diperhatikan, baik dalam penggunaan perangkat, penyampaian informasi kepada pasien, maupun proses pembacaan dan pengolahan data reservasi. Kondisi tersebut berkaitan dengan bagaimana APM menjalankan fungsi dan mendukung proses pelayanan pasien secara operasional. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui kondisi penerapan APM secara menyeluruh serta mengidentifikasi bagian yang masih memerlukan perbaikan dalam mendukung proses pelayanan pasien Pertamina dan asuransi.

Evaluasi kinerja operasional suatu sistem dapat dilakukan menggunakan metode PIECES. PIECES merupakan kerangka analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja operasional sistem berdasarkan enam aspek, yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency,* dan *Service*. PIECES merupakan kerangka yang dapat menganalisis kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut atau untuk perbaikan dari sistem sebelumnya (Purwani, 2025). Analisis PIECES merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan

memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi, dari analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut sehingga menjadi acuan dalam proses pelaksanaan ataupun pengelolaan lebih lanjut (Septiani et al., 2023).

Penggunaan metode PIECES sesuai dengan permasalahan yang ditemukan pada penerapan APM di RSPP karena kondisi yang ditemukan berkaitan dengan berbagai aspek dalam operasional sistem, mulai dari kinerja perangkat, penyampaian informasi, pengendalian proses, efisiensi, hingga pelayanan kepada pasien. Melalui metode PIECES, penerapan APM dapat dievaluasi berdasarkan keenam aspek tersebut untuk mengetahui kondisi dan permasalahan yang terdapat pada penerapan APM. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dapat menjadi dasar dalam menentukan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kondisi penerapan APM.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan evaluasi terhadap penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RS Pusat Pertamina untuk mengetahui kondisi kinerja operasional APM dalam mendukung proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi. Melalui metode PIECES, evaluasi dilakukan dengan meninjau penerapan APM berdasarkan aspek *Performance*, *Information, Economics, Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Evaluasi tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi penerapan APM serta mengidentifikasi bagian yang masih memerlukan perbaikan dalam mendukung proses pelayanan pasien Pertamina dan asuransi. Hasil evaluasi selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan terhadap penerapan APM pada proses pendaftaran rawat jalan di RS Pusat Pertamina.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Melakukan evaluasi penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam mendukung proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi di RS Pusat Pertamina menggunakan metode PIECES

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari aspek Performance pada pasien Pertamina dan asuransi
2. Menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari aspek Information pada pasien Pertamina dan asuransi
3. Menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari aspek Economics pada pasien Pertamina dan asuransi
4. Menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari aspek Control pada pasien Pertamina dan asuransi
5. Menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari aspek Efficiency pada pasien Pertamina dan asuransi
6. Menganalisis penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari aspek Service pada pasien Pertamina dan asuransi

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

   Hasil evaluasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RS Pusat Pertamina untuk mengetahui kesesuaian penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan kebutuhan proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi. Selain itu, hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pengembangan penerapan APM agar sesuai dengan alur pelayanan yang diterapkan di rumah sakit

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

   Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan dalam memahami penerapan dan evaluasi teknologi informasi kesehatan, khususnya Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menggunakan metode PIECES di rumah sakit

3. Bagi Penulis

   Penelitian ini memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam melakukan evaluasi penerapan teknologi informasi pada pelayanan

kesehatan, khususnya Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), serta menambah wawasan mengenai penerapan metode PIECES dalam mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan perbaikan sistem

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktik Kerja Lapang di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) beralamat di Jalan Kyai Maja No. 43, RT. 4/RW. 8, Kelurahan Gunung, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12120.

1.3.2 Waktu

Praktik Kerja Lapang/Magang dilaksanakan pada tanggal 03 Agustus 2026 sampai 24 Oktober 2026.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun laporan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu dengan cara menggali dan mengevaluasi permasalahan yang terdapat pada penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi di RS Pusat Pertamina. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode PIECES yang terdiri dari *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency,* dan *Service* untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pada penerapan APM serta menentukan kebutuhan perbaikan sistem.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara mengenai penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) serta alur pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi di RS Pusat Pertamina
2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen atau sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan penerapan APM, informasi alur pelayanan, serta literatur berupa jurnal dan artikel yang berkaitan dengan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan metode PIECES

1.4.3 Unit Analisis

1. Subjek Penelitian

   Subjek penelitian yang akan diteliti adalah penggunaan APM dibagian Instalasi Rawat Jalan yang terdiri dari 1 orang petugas APM rawat jalan, dan 2 orang petugas information center.

2. Objek Penelitian

   Objek penelitian adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi di RS Pusat Pertamina.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan APM, alur pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi, fungsi APM, serta tahapan pelayanan yang dilakukan setelah pasien melakukan check-in melalui APM.

2. Observasi

   Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam proses pendaftaran pasien Pertamina dan asuransi. Kegiatan observasi mencakup pengamatan terhadap tahapan penggunaan APM, fungsi dan informasi yang tersedia pada APM, serta kesesuaian alur pada APM dengan tahapan pelayanan yang harus dilakukan pasien.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, foto, yang berkaitan