RINGKASAN

Analisis Faktor Yang Memengaruhi Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (Apm) Pada Pelayanan Rawat Jalan Dari Perspektif Petugas Dengan Pendekatan 5m Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, Vanda Sanderiana Putri, NIM. G41232329, Tahun 2026, 248 hlm, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Dony Setiawan H. P, S.Kep., Ns., M.Kes (Dosen Pembimbing), Tegar Wahyu Yudha Pratama, S.ST., M.KM (Sekertaris Penguji) Darsono, A.Md. PerKes., S. ST., MHPM (Anggota Penguji)SSS

Analisis Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada Pelayanan Rawat Jalan dari Perspektif Petugas dengan Pendekatan 5M di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi pemanfaatan APM pada pelayanan rawat jalan berdasarkan unsur Man, Money, Material, Method, dan Machine. APM merupakan fasilitas yang digunakan untuk membantu pasien melakukan proses pendaftaran secara mandiri. Dalam pelaksanaannya, pelayanan APM melibatkan beberapa petugas yang berperan dalam memberikan arahan dan membantu pasien.

Berdasarkan hasil wawancara awal, ditemukan adanya perbedaan pemahaman antarpetugas mengenai alur penggunaan APM dan cara memberikan arahan kepada pasien. Petugas memperoleh pemahaman mengenai penggunaan APM melalui pengalaman dan pendampingan di lapangan, sementara pelatihan atau sosialisasi khusus yang dilakukan bersama belum tersedia. Selain itu, terdapat beberapa kondisi pada mesin yang dapat menyebabkan pasien membutuhkan bantuan petugas dalam menggunakan APM.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada petugas yang terlibat dalam pelayanan APM, yaitu petugas APM, customer service, dan satpam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan 5M untuk mengetahui faktor yang berkaitan dengan pemanfaatan APM.

Hasil penelitian pada unsur Man menunjukkan adanya perbedaan pemahaman antarpetugas, keterbatasan petugas ketika kondisi ramai, serta belum adanya pelatihan khusus. Pada unsur Money, tidak ditemukan kendala biaya yang secara langsung menghambat pelayanan APM, meskipun pemeliharaan dan dukungan biaya tetap perlu diperhatikan. Pada unsur Material, perlengkapan seperti kertas roll, spons, jaringan, serta media informasi telah tersedia, tetapi sebagian pasien masih membutuhkan bantuan petugas.

Pada unsur Method, alur penggunaan APM telah berjalan, tetapi pemahaman petugas mengenai prosedur belum sepenuhnya sama. SOP dan koordinasi antarpetugas masih perlu diperkuat agar informasi yang diberikan kepada pasien tidak berbeda-beda. Pada unsur Machine, APM sudah dapat digunakan, tetapi masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah mesin saat ramai, loading yang lama, sensitivitas fingerprint, dan server yang terkadang lambat.

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan APM di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta sudah berjalan, tetapi masih terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki, terutama pemahaman dan komunikasi petugas, prosedur pelayanan, serta kondisi teknis mesin. Hasil triangulasi juga menunjukkan perlunya penyamaan pemahaman antarpetugas. Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit melakukan sosialisasi atau pelatihan bersama, menyosialisasikan kembali SOP dan alur APM, meningkatkan komunikasi antarpetugas, serta melakukan pemeliharaan mesin secara rutin pada bagian fingerprint, sistem, dan jaringan.