HALAMAN RINGKASAN

Analisis Hambatan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Dalam Mendukung Efektivitas Pendaftaran Pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat, Latifah Asroriah, NIM G41231613, Tahun 2026, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, dr. Novita Nuraini, M.A.R.S (Dosen Pembimbing), Khoirum Watiatsaro, S.Tr.MIK. (Clinical Instructor).

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pasien secara mandiri, termasuk pasien BPJS pada pelayanan rawat jalan. Penggunaan APM diharapkan dapat mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi ketergantungan pasien terhadap petugas. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran proses pendaftaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap hambatan penggunaan APM berdasarkan aspek Manajemen 5M, yaitu *Man*, *Machine*, *Method*, *Material*, dan *Money*, serta keterkaitannya dengan efektivitas pendaftaran pasien BPJS.

Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis hambatan penggunaan APM dalam mendukung efektivitas pendaftaran pasien BPJS di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat berdasarkan aspek *Man*, *Machine*, *Method*, *Material*, dan *Money*. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur dengan informan, dan dokumentasi. Informan dalam kegiatan ini terdiri dari kepala unit rekam medis, pegawai senior registrasi serta petugas pendaftaran rawat jalan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek *Man* masih terdapat pasien yang belum memahami tahapan penggunaan APM sehingga membutuhkan bantuan petugas. Selain itu, ditemukan pasien baru yang mengikuti antrean APM meskipun belum memiliki nomor rekam medis sehingga perlu diarahkan ke loket pendaftaran pasien baru. Pada aspek Machine, ditemukan kendala berupa gangguan sistem atau down serta kendala dalam proses *face recognition* yang dapat menghambat

kelancaran pendaftaran. Pada aspek *Method*, petunjuk penggunaan APM belum sepenuhnya sesuai dengan tampilan dan tahapan sistem saat ini. Kondisi tersebut dapat menyebabkan pasien salah memahami instruksi dan melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan prosedur, sehingga berpotensi mengakibatkan pengulangan proses serta memperpanjang waktu pendaftaran. Sementara itu, pada aspek *Material*, pemenuhan kebutuhan kertas dilakukan melalui koordinasi petugas ketika persediaan perlu diganti. Pada aspek *Money*, berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan anggaran APM menjadi tanggung jawab pihak rumah sakit dan tidak ditemukan kendala anggaran yang berarti.

Berdasarkan hasil tersebut, hambatan penggunaan APM yang paling berkaitan dengan efektivitas pendaftaran pasien BPJS terdapat pada aspek *Man*, *Machine*, dan *Method*. Hambatan tersebut dapat memengaruhi pemahaman pasien, kelancaran proses pendaftaran, serta waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Adapun aspek *Material* dan *Money* tidak menunjukkan hambatan yang berarti dalam pelaksanaan penggunaan APM di Rumah Sakit Pelni Jakarta Barat. Saran yang diberikan yaitu memperbarui petunjuk penggunaan APM agar sesuai dengan tahapan sistem dan lebih mudah dipahami, menambahkan notifikasi yang jelas pada layar APM, menyediakan pijakan atau penanda posisi berdiri pasien saat melakukan *face recognition*, serta membuat poster mengenai persiapan sebelum melakukan *face recognition.*