

EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN

Achmad Jaelani Rusdi¹, Untung Slamet², Endang Fitriyani³, Amelia Septi Ayuni⁴

^{1,2,4}Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang,

³RSUD Waluyo Jati Kraksaan

E-mail: 1achmadjaelani@itsk-soepraoen.ac.id, 2untungslamet@itsk-soepraoen.ac.id,
3yaniendaf@gmail.com, 4ameliaremik19@gmail.com

Abstrak

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. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi antrean di loket pendaftaran, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga administrasi. Namun, pelaksanaannya di lapangan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Studi kasus yang dilakukan di salah satu rumah sakit menunjukkan adanya kendala dalam penggunaan APM, terutama karena masing-masing dari tiga unit mesin APM yang tersedia hanya menyediakan sebagian fitur layanan, seperti pencetakan nomor antrean, verifikasi data identitas pasien, dan pencetakan SEP. Tidak adanya integrasi antar mesin membuat pasien harus menggunakan beberapa APM secara bergantian untuk menyelesaikan proses pendaftaran, yang justru menambah antrean dan waktu tunggu. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan bagi pasien, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pemanfaatan APM serta mengidentifikasi hambatan teknis dan operasional dalam penerapannya di rumah sakit. Hasil analisis menunjukkan bahwa keberadaan APM belum sepenuhnya memberikan manfaat optimal karena kurangnya integrasi sistem. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan APM yang mampu menggabungkan seluruh fitur layanan pendaftaran dalam satu mesin secara terpadu. Dengan demikian, APM dapat benar-benar menjadi solusi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran dan mendukung transformasi digital di bidang Kesehatan.

Kata Kunci: Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM); Efisiensi Pendaftaran

Abstract

Self-Registration Kiosk (APM) is a technology-based service innovation designed to provide convenience for patients in independently registering at healthcare facilities, particularly hospitals. This system is expected to reduce queues at registration counters, accelerate the service process, and improve the efficiency of administrative staff. However, its implementation in the field does not always meet expectations. A case study conducted at one hospital revealed several obstacles in using APM, mainly due to the fact that each of the three available APM machines only offers partial service features, such as queue number printing, patient identity verification, and SEP (Eligibility Letter) printing. The lack of integration between machines forces patients to use multiple APMs in sequence to complete the registration process, which ironically increases waiting times and contributes to longer queues. This situation creates discomfort and confusion, especially for patients unfamiliar with digital services. This study aims to evaluate the effectiveness of APM utilization and to identify the technical and operational barriers in its implementation within hospitals. The analysis shows that the current APM setup has not yet provided optimal benefits due to the absence of system integration.

Therefore, there is a need to develop APMs that can incorporate all registration service features into a single, integrated unit. Such advancement would enable APM to truly serve as a solution for improving registration service quality and supporting digital transformation in the healthcare sector.

Keywords: *Self-Registration Kiosk (APM); Registration Efficiency.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai sistem informasi kesehatan berbasis komputer di rumah sakit Indonesia menawarkan berbagai keuntungan penting dalam hal efisiensi, ketepatan, dan mutu layanan kesehatan. Melalui RME, tenaga medis di rumah sakit dapat mengakses data pasien dengan lebih cepat dan praktis, mempercepat proses diagnosis serta terapi, dan memperkuat koordinasi antar anggota tim medis. Selain itu salah satu bentuk inovasi yang berkembang dalam sistem pelayanan rumah sakit adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran secara mandiri tanpa melalui loket konvensional. APM dirancang untuk memberikan kemudahan, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan efisiensi kerja tenaga administrasi. Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, penerapan APM telah dilakukan sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan. Namun, dalam praktiknya, sistem APM belum menunjukkan efektivitas dan efisiensi sebagaimana yang diharapkan. Beberapa unit APM yang tersedia hanya menyediakan sebagian dari keseluruhan fitur layanan pendaftaran, seperti pencetakan nomor antrian, verifikasi data pasien, dan cetak SEP. Akibat kurangnya integrasi antar mesin, pasien harus berpindah dari satu APM ke APM lainnya untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Kondisi ini justru menimbulkan antrian baru dan memperlama waktu tunggu, serta menyulitkan pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital.

Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal (*das sollen*) dan kenyataan di lapangan (*das sein*), sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi APM dalam mendukung pelayanan pendaftaran pasien. Menurut Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan mengimplementasikan sistem informasi kesehatan untuk menunjang pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. APM merupakan bagian dari sistem ini, yang bertujuan untuk mempercepat proses administrasi pasien melalui pelayanan digital. APM seharusnya memungkinkan pasien menyelesaikan seluruh proses pendaftaran secara mandiri dalam satu mesin yang terintegrasi, tanpa bantuan petugas, dan tanpa berpindah unit. Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, fitur layanan APM terbagi dalam beberapa unit yang tidak saling terintegrasi. Pasien harus berpindah-pindah mesin untuk menyelesaikan pendaftaran, yang menyebabkan antrian baru dan waktu tunggu yang lama.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam proses pendaftaran pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan, menilai efisiensi operasional APM dalam mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran, serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasinya guna merumuskan rekomendasi perbaikan terhadap sistem APM yang telah diterapkan.

2. METODE PENELITIAN

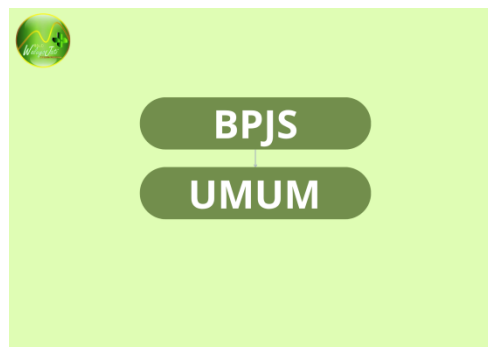
Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam mendukung pelayanan pendaftaran pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Jenis penelitian ini adalah studi kasus,

dengan fokus pada sistem pendaftaran yang diterapkan melalui APM. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam kepada petugas pendaftaran dan pasien, serta dokumentasi dan telaah literatur terkait. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk menggambarkan situasi aktual, mengidentifikasi hambatan teknis dan non-teknis, serta merumuskan rekomendasi perbaikan terhadap sistem APM yang ada di rumah sakit..

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Desain tampilan antarmuka APM yang ditemukan dalam observasi turut memperkuat temuan bahwa sistem yang ada masih bersifat terpisah dan tidak terpadu. Berdasarkan dokumentasi visual, terlihat bahwa pada APM untuk pasien BPJS, proses pendaftaran terdiri dari beberapa langkah seperti check-in menggunakan kode booking, validasi wajah dan sidik jari, serta pencetakan antrian. Sementara itu, pada APM untuk pasien umum, pasien diminta memilih poli, memasukkan NIK atau nomor rekam medis (NRM), dan melakukan konfirmasi data sebelum mencetak nomor antrian. Masing-masing alur ini dilakukan melalui antarmuka yang berbeda dan terpisah, menunjukkan bahwa setiap unit APM hanya melayani sebagian dari keseluruhan proses pendaftaran. Maka dari itu penulis memberikan solusi dengan membuat desain interface APM yang terintegrasi agar tidak terjadi antrian yang berulang pada setiap mesin APM. Antrean pasien yang menumpuk saat proses pendaftaran merupakan salah satu kendala yang kerap terjadi di rumah sakit.

Berikut ini adalah dokumentasi visual dari tampilan APM yang penulis buat untuk dapat bisa digunakan di RSUD Waluyo Jati Kraksaan:



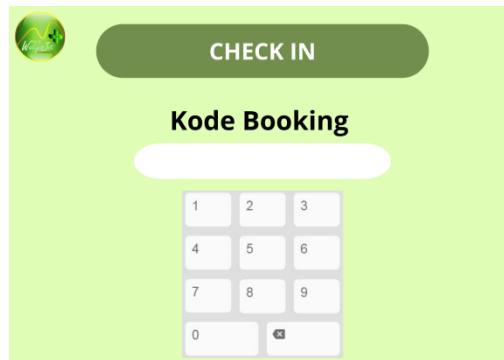
Gambar 1. Tampilan APM BPJS dan Umum

Gambar ini menunjukkan tampilan awal pada APM yaitu pasien BPJS atau UMUM. Pasien datang kemudian memilih jaminan BPJS atau UMUM.



Gambar 2. Tampilan APM BPJS – Check in, Validasi dan Cetak Kitir

Desain terbaru untuk pasien BPJS mencakup tiga langkah utama: Check-in menggunakan kode booking, validasi biometrik (wajah dan sidik jari), dan pencetakan kitir (dokumen layanan). Ini menunjukkan adanya upaya untuk menyatukan beberapa fungsi dalam satu alur mesin APM.



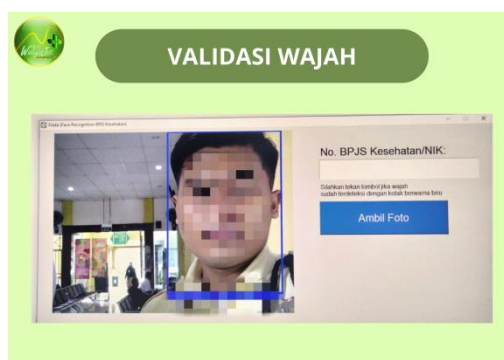
Gambar 3. Tampilan APM BPJS – Check In

Setelah melakukan pemilihan penjaminan, pasien masuk ke fitur check in dan memasukkan kode booking yang sesuai pada aplikasi Mobile Jkn pasien



Gambar 4. Tampilan APM BPJS - Validasi

Pasien melakukan validasi wajah terlebih dahulu, jika tidak berhasil maka bisa menggunakan validasi sidik jari.



Gambar 5. Tampilan APM BPJS - Validasi Wajah

Pasien melakukan validasi wajah dengan memasukkan Nomor Kartu BPJS atau Nomor Induk Kependudukan yang terdaftar di dukcapil.



Gambar 6. Tampilan APM BPJS - Validasi sidik Jari

Apabila Validasi Wajah tidak berhasil maka dapat menggunakan opsi yang kedua yaitu sidik jari, prososnya sama dengan validasi wajah. Pasien dapat memasukkan Nomor Kartu BPJS atau Nomor Induk Kependudukan.



Gambar 7. Tampilan APM BPJS - Cetak Antrian

Setelah melakukan Check-in dan Vallidasi, pasien dapat langsung mencetak nomor antrian poli atau kitir pada menu selanjutnya. Dengan memilih poli kemudian mencari nama serta alamat yang sesuai pada KTP dan dicetak.



Gambar 8. Tampilan APM Umum - pilih poli

APM untuk pasien umum menampilkan antarmuka yang lebih sederhana, dimulai dengan pengisian NIK atau nomor rekam medis, dilanjutkan dengan pemilihan poli tujuan, kemudian sistem menampilkan identitas pasien untuk dikonfirmasi. Proses ini bersifat linier dan tidak melibatkan validasi biometrik, sehingga rentan terhadap kesalahan input manual.



The screenshot shows a registration form titled "UMUM" (General). It contains a green box with the following patient information: NRM : 444444, NAMA : Mr. X, TTL : PROBOLINGGO, 01/01/2001, ALAMAT : DSN DSN, and NIK : 357300000000000. A blue arrow button labeled "DAFTAR" (Register) is located at the bottom right.

Gambar.9 Tampilan APM UMUM - Konfirmasi data

Pasien akan memastikan data tersebut telah lengkap dan sesuai kemudian, Jika dirasa sudah benar maka klik “DAFTAR”. Apabila data tidak sesuai, pasien dapat menuju ke petugas loket yang ada di sebelah APM untuk meng-update data pada SIMRS.



The screenshot shows a queue printing screen titled "CETAK ANTRIAN" (Print Queue). It displays a table of patient queues for RSUD Waluyo Jati Rawat Jalan, dated 20-06-2025. The table is organized into columns for different medical specialties (Poli).

ANTRIAN PASIEN RSUD WALUYO JATI RAWAT JALAN TANGGAL 20-06-2025			
DALAM	VCT	AMAK	BEDAH SARAF
SARAF	PARU	GIGI	MATA
BEDAH	ORTOPEDI	UMUM	KULIT
JANTUNG	KANDUNGAN	REHABILITASI	THT
JIWA	ORTODONTI	KID	

Gambar 10. Tampilan APM UMUM - Cetak Antrian

Setelah data dikonfirmasi, pasien umum dapat langsung mencetak nomor antrian sesuai poli yang dipilih. Antrian ini juga terhubung dengan antrian BPJS

Hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien. Temuan utama dari penelitian ini adalah adanya ketidakterpaduan sistem antar mesin APM yang menyebabkan pasien harus berpindah dari satu mesin ke mesin lainnya untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Hal ini tidak hanya memperpanjang waktu tunggu pasien tetapi juga menimbulkan kebingungan, terutama bagi pasien lanjut usia atau yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Secara ilmiah, ketidakterpaduan sistem ini menunjukkan bahwa belum diterapkannya prinsip interoperabilitas dalam desain sistem APM. Interoperabilitas merupakan kemampuan sistem yang berbeda untuk berkomunikasi dan bertukar informasi secara efisien, yang dalam konteks ini berarti satu mesin APM seharusnya dapat menyelesaikan semua tahapan pendaftaran. Ketiadaan

interoperabilitas menyebabkan alur kerja terfragmentasi, berlawanan dengan prinsip efisiensi operasional yang mengutamakan aliran kerja yang ramping dan minim langkah berulang.

Trend penggunaan APM menunjukkan bahwa meskipun banyak pasien yang tertarik untuk mencoba, namun hanya sebagian kecil yang mampu menyelesaikan pendaftaran secara mandiri tanpa bantuan petugas. Hal ini disebabkan oleh antarmuka pengguna (user interface) yang kurang ramah, informasi yang terbatas, serta tidak adanya petunjuk atau pendampingan pada saat penggunaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yuniarti et al. (2023) yang menekankan pentingnya edukasi dan pelatihan pasien sebagai faktor pendukung keberhasilan penggunaan APM.

Dari sisi efisiensi, justru terjadi pemborosan waktu dan energi karena pasien harus mengantri di lebih dari satu unit APM. Fenomena ini bertentangan dengan teori efisiensi operasional yang mengharuskan minimalisasi proses dan waktu. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian Lestari dan Hadi (2022) yang menemukan adanya pengurangan beban kerja administrasi dengan APM, maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan tersebut hanya dapat tercapai jika sistem APM berfungsi secara menyeluruh dan terpadu.

Secara keseluruhan, penulis menegaskan bahwa efektivitas dan efisiensi APM sangat bergantung pada desain sistem yang terintegrasi, kemudahan penggunaan bagi pasien, serta dukungan edukatif dari rumah sakit. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa RSUD Waluyo Jati Kraksaan perlu melakukan pengembangan sistem APM secara teknis dan strategis untuk benar-benar mewujudkan pelayanan pendaftaran yang cepat, mandiri, dan bermutu.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Waluyo Jati Kraksaan belum berjalan secara optimal dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien. Ketidakterpaduan fitur antarunit APM menyebabkan pasien harus berpindah dari satu mesin ke mesin lainnya, yang pada akhirnya memperpanjang waktu tunggu dan menimbulkan kebingungan, terutama bagi pasien yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Hambatan ini tidak hanya mengurangi kenyamanan pasien, tetapi juga berdampak pada efisiensi alur kerja rumah sakit. Secara ilmiah, permasalahan tersebut menunjukkan perlunya integrasi sistem dan penguatan aspek edukatif terhadap pasien. Dengan demikian, peningkatan efektivitas dan efisiensi APM hanya dapat dicapai melalui pengembangan sistem yang terpadu dan mudah digunakan, serta didukung oleh edukasi berkelanjutan dari pihak rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, A. M., Purnamasari, A. T., & Sunindya, B. R. (2024). Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(2), 20-27.
- Ikawati, F. R. (2024). Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 288-298.
- Kementerian Kesehatan. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Nofiriyani, N., Seha, H. N., Yulida, R., & Nurazizzah, N. A. (2024). PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR HIDAYAH BANTUL. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(2), 1-5.

Yuniarti, D., Prasetya, A., & Ramadhani, N. (2023). Pentingnya Edukasi Pasien dalam Penggunaan APM di Rumah Sakit. *Jurnal Teknologi dan Informasi Kesehatan*, 11(3), 201–210.