
EVALUASI PENGGUNAAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) TERHADAP EFISIENSI DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X

Oleh

Alfina Nur Aini¹, Irda Sari²

^{1,2}Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

E-mail: ¹Alfinaputri2017@gmail.com, ²Irdasari13@gmail.com

Article History:

Received: 14-08-2025

Revised: 07-09-2025

Accepted: 17-09-2025

Keywords: Anjungan Pendaftaran Mandiri, Efisiensi Pelayanan, Pelayanan Rawat Jalan

Abstract: *Antrean panjang dan waktu tunggu yang lama saat pendaftaran pasien menjadi salah satu tantangan utama dalam pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit. Kondisi ini dapat menurunkan kenyamanan pasien serta menghambat efisiensi operasional rumah sakit. Untuk mengatasi hal tersebut, diterapkan inovasi teknologi berupa Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus melalui loket. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penggunaan APM terhadap efisiensi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui teknik wawancara dan observasi terhadap petugas pendaftaran, petugas APM, petugas rekam medis, tim IT, serta pasien pengguna APM. Data dianalisis secara reduksi, dikelompokkan berdasarkan pendekatan 5M (Man, Method, Machine, Material, Money), dan disajikan dalam bentuk narasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa APM mampu mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi beban kerja petugas, namun efektivitasnya belum optimal karena keterbatasan literasi teknologi pasien lansia, kurangnya sosialisasi, dan gangguan teknis pada mesin. Diperlukan peningkatan pelatihan petugas, perbaikan perangkat, dan edukasi pasien untuk memaksimalkan manfaat APM. Apakah peningkatan berkelanjutan ini mampu menciptakan pelayanan pendaftaran yang lebih efisien dan mandiri di masa mendatang.*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan mutu hidup masyarakat, khususnya dalam fasilitas kesehatan seperti rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada pasien.

Salah satu tantangan utama yang sering dihadapi di unit rawat jalan adalah antrean panjang dan waktu tunggu pasien yang lama pada proses pendaftaran. Antrean ini tidak

hanya menyebabkan ketidaknyamanan pasien, tetapi juga menghambat efisiensi operasional rumah sakit. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, inovasi teknologi informasi berupa Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) telah diimplementasikan di beberapa rumah sakit, termasuk Rumah Sakit X.

Pemanfaatan teknologi informasi di bidang pelayanan kesehatan terbukti dapat meningkatkan efektivitas kerja petugas dan mempercepat proses administrasi (Aulia & Sari, 2023). Selain itu, penerapan sistem elektronik juga terbukti dapat meningkatkan efisiensi dari segi pembiayaan operasional di unit rekam medis, karena proses kerja menjadi lebih terstruktur dan meminimalkan penggunaan sumber daya secara berlebihan (Septiana *et al.*, 2023).

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan, serta mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasinya guna mendukung pengelolaan rumah sakit yang lebih efisien dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

LANDASAN TEORI

APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat sebelumnya di rumah sakit) untuk melakukan 2 pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Eligibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran (Sabrina *et al.*, 2021). Pasien yang mendaftar melalui APM tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis (Nika Adiffa & Masturoh, 2022).

Manfaat diadakan mesin APM ini untuk mempermudah para pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri dan meminimalkan antrian di pendaftaran pasien (Yuli *et al.*, 2023). Penerapan sistem antrian online ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan. Kehadiran antrian online sangat membantu dan mempermudah pasien di mana pasien dapat lebih mudah mengetahui sendiri jam kunjungannya, sehingga pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan layanan spesialis. Sistem antrian online ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, kepastian layanan dan kenyamanan pasien atau keluarga pasien agar tidak perlu lagi datang pagi guna mengambil nomor antrian (Widiantara *et al.*, 2023).

Namun, penerapan APM juga menghadapi berbagai tantangan seperti kurangnya pemahaman pengguna, terutama pasien lansia, serta kendala teknis yang dapat mempengaruhi kelancaran proses pendaftaran. Oleh karena itu, evaluasi penggunaan APM menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana alat ini memberikan dampak terhadap efisiensi pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit X (Vitriani *et al.*, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran faktual mengenai penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) terhadap efisiensi di unit rawat jalan Rumah Sakit X. Penelitian dilaksanakan di unit rawat jalan Rumah Sakit X pada bulan Agustus hingga Oktober. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna APM di unit rawat jalan. Informan penelitian dipilih

dengan teknik *purposive sampling*, yaitu petugas loket, petugas APM, pasien pengguna APM dan Petugas IT (Cahyani *et al.*, 2024).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada informan yang relevan. Sedangkan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pendaftaran menggunakan APM di unit rawat jalan untuk memperoleh gambaran nyata terkait aktivitas, alur, dan kendala pelaksanaan di lapangan, Data hasil wawancara dan observasi kemudian dianalisis secara deskriptif melalui reduksi data kemudian dikelompokkan menggunakan pendekatan 5M (Man, Method, Machine, Material, Money) dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh sehingga dapat memberikan kesimpulan yang komprehensif mengenai tingkat efisiensi penggunaan APM dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. Uji validasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu Kepala Rekam Medis di Rumah Sakit X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Anjungan Pasien Mandiri merupakan suatu mesin yang digunakan untuk memproses pengambilan nomor antrian sesuai poliklinik. Tugas dari petugas APM sendiri adalah untuk membantu dan mendampingi pasien dalam pengambilan nomor tersebut. Pasien yang sudah mendaftar online lewat Aplikasi khusus Rumah Sakit X maupun mobile JKN hanya akan diminta memindai kode batang atau barcode yang terdapat di kertas daftar maupun di Aplikasi Mobile JKN sehingga data pasien tersebut akan langsung masuk kedalam komputer pendaftaran dan poliklinik yang dituju. Untuk pasien baru dan pasien tidak memiliki kartu BPJS sistem pemindaian kode batang tidak dapat diterapkan sehingga petugas APM akan langsung mengarahkan pasien untuk mendaftar menuju loket (Purnama & Wahab, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) memerlukan keterlibatan berbagai petugas, seperti petugas APM, perekam medis, petugas loket, dan tim IT. Secara umum, jumlah petugas dinilai sudah mencukupi, meskipun tim IT masih mengalami kekurangan staf. Petugas telah mendapatkan sosialisasi dan pelatihan dasar sebelum APM digunakan, kecuali petugas loket yang belajar secara otodidak berdasarkan SOP. Namun, tantangan terbesar berasal dari karakteristik pasien, yang sebagian besar merupakan lanjut usia sehingga kurang melek teknologi. Kondisi ini menuntut petugas untuk sabar, komunikatif, dan bersedia memberikan pendampingan secara berulang agar pasien dapat menggunakan APM dengan benar.

Prosedur penggunaan APM telah disusun dan tersedia dalam bentuk panduan, tetapi implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan. Banyak pasien, terutama lansia, kesulitan memahami alur dan menu yang terlalu rumit, sehingga sering memerlukan bantuan petugas. Beberapa pasien juga tidak mengetahui ketentuan waktu check-in, yang harus dilakukan satu jam sebelum pemeriksaan, sehingga menyebabkan kebingungan. Sosialisasi prosedur kepada pasien dinilai masih kurang intensif, sehingga edukasi lebih banyak diberikan secara langsung ketika pasien mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun metode operasional telah tersedia, namun belum sepenuhnya terinternalisasi oleh pengguna.

Dari sisi perangkat, APM dinilai sangat membantu mempercepat proses pendaftaran dan mempersingkat waktu tunggu pasien. Namun, masih ditemukan beberapa kendala

teknis, seperti kecepatan mesin yang lambat pada dua unit APM yang masih menggunakan HDD, gangguan jaringan, serta masalah verifikasi wajah atau sidik jari yang sering gagal. Kamera pada beberapa mesin juga belum selaras sehingga dapat menimbulkan antrian yang tidak tertib. Tim IT secara rutin melakukan pemantauan performa sistem, pembaruan perangkat lunak, serta perbaikan ketika terjadi gangguan. Meskipun demikian, stabilitas jaringan dan peningkatan spesifikasi perangkat masih menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan lebih optimal.

Bahan pendukung untuk operasional APM seperti kertas antrian dan tinta elektronik selalu tersedia dan diatur agar tidak terjadi kekosongan stok. Namun, masih terdapat kebutuhan dokumen manual tambahan seperti formulir general consent dan bukti kronologis untuk syarat klaim, yang membuat proses pendaftaran belum sepenuhnya paperless. Selain itu, meskipun petunjuk penggunaan telah disediakan, kebanyakan pasien tidak membacanya sehingga manfaatnya kurang optimal. Ukuran huruf pada layar APM yang terlalu kecil juga menjadi kendala bagi pasien lansia. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian materi informasi agar lebih ramah pengguna, terutama bagi kelompok usia lanjut.

Dari aspek pendanaan, anggaran untuk pemeliharaan dan perawatan APM dinilai sudah mencukupi. Tim IT secara berkala mendapat dukungan anggaran untuk pengembangan sistem, pemantauan database, serta pembaruan perangkat. Meskipun demikian, pengembangan fitur dan peningkatan spesifikasi perangkat seperti penggantian HDD ke SSD masih memerlukan investasi lanjutan. Dukungan anggaran ini menjadi penting agar APM dapat terus diperbarui sesuai kebutuhan, sekaligus menjamin keberlanjutan layanan pendaftaran yang efisien dan modern di Rumah Sakit X.

Berdasarkan hasil penelitian, dari aspek *Man* (sumber daya manusia), pelaksanaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit X telah didukung oleh jumlah petugas yang mencukupi, yaitu petugas APM, perekam medis, petugas loket, dan tim IT. Sebagian besar petugas telah mendapatkan sosialisasi dan pelatihan awal sebelum APM diterapkan, sedangkan petugas loket mempelajari prosedur secara mandiri berdasarkan SOP. Karakteristik pasien yang sebagian besar merupakan lanjut usia menuntut petugas untuk bersikap sabar, komunikatif, dan memberikan pendampingan berulang agar pasien dapat menggunakan APM dengan benar.

Dari aspek *Method* (metode atau prosedur), prosedur penggunaan APM telah tersedia dan diimplementasikan, namun masih terdapat hambatan dalam penerapannya. Banyak pasien kesulitan memahami alur penggunaan APM, terutama karena banyaknya menu dan fitur yang harus diklik serta ketidaktahuan tentang waktu check-in yang harus dilakukan satu jam sebelumnya. Hal ini menyebabkan petugas harus memberikan edukasi secara langsung kepada pasien. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan strategi sosialisasi.

Dari aspek *Machine* (mesin atau perangkat), APM terbukti mampu mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi waktu tunggu pasien. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti kecepatan mesin yang lambat pada unit yang menggunakan HDD, gangguan jaringan, serta kegagalan sistem dalam verifikasi wajah atau sidik jari. Kamera pada beberapa mesin juga belum selaras sehingga menyebabkan antrean tidak tertib. Tim IT telah melakukan pemantauan dan perbaikan rutin, tetapi stabilitas jaringan dan peningkatan spesifikasi perangkat masih diperlukan agar pelayanan lebih optimal.

Dari aspek *Material* (bahan dan kelengkapan), kebutuhan operasional seperti kertas antrean dan tinta elektronik selalu tersedia sehingga tidak terjadi kekosongan stok. Namun, proses pendaftaran belum sepenuhnya digital karena masih membutuhkan dokumen manual seperti formulir general consent. Panduan penggunaan yang telah disediakan juga jarang dibaca oleh pasien, serta ukuran huruf pada layar terlalu kecil sehingga menyulitkan pasien lansia. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian tampilan dan materi informasi agar lebih mudah dipahami pasien.

Dari aspek *Money* (pendanaan), dukungan anggaran untuk perawatan dan pengembangan APM dinilai telah mencukupi. Tim IT mendapatkan dukungan dana untuk pengembangan sistem, pemantauan jaringan, dan pembaruan perangkat. Meski demikian, masih dibutuhkan alokasi anggaran tambahan untuk meningkatkan spesifikasi perangkat seperti penggantian HDD ke SSD dan penyempurnaan sistem agar proses check-in dapat dilakukan lebih sederhana agar proses pendaftaran dapat berjalan lebih cepat dan stabil.

Secara keseluruhan, penerapan APM di Rumah Sakit X telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pendaftaran dan mengurangi beban kerja petugas. Namun, masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi, seperti rendahnya literasi teknologi pasien lansia, kurangnya sosialisasi prosedur, kendala teknis pada mesin, serta kebutuhan penyederhanaan fitur dan antarmuka. Dengan demikian, upaya peningkatan kapasitas petugas, penguatan sosialisasi kepada pasien, dan peningkatan infrastruktur teknologi menjadi langkah strategis agar tujuan digitalisasi pelayanan pendaftaran melalui APM dapat tercapai secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit X memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi proses pendaftaran pasien rawat jalan. APM terbukti mampu mengurangi waktu tunggu dan antrean pasien, serta membantu petugas dalam mengurangi beban kerja administrasi. Namun, efektivitas APM belum optimal karena masih terdapat berbagai hambatan, antara lain rendahnya literasi teknologi pada pasien lansia, kurangnya sosialisasi, serta kendala teknis pada mesin dan jaringan.

Dari sisi sumber daya manusia, petugas telah berupaya mendampingi pasien dalam menggunakan APM serta memberikan edukasi langsung, meskipun hal ini menyebabkan beban kerja tambahan. Dari sisi metode, alur dan prosedur pendaftaran melalui APM sebenarnya sudah tersedia, tetapi belum seluruhnya dipahami oleh pasien sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan. Dari sisi mesin, beberapa unit APM masih memiliki keterbatasan teknis seperti kecepatan pemrosesan yang lambat dan gangguan koneksi, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas perangkat dan stabilitas jaringan.

Selain itu, dari aspek material, kebutuhan logistik untuk operasional APM sudah tersedia dengan baik, namun panduan penggunaan yang ada masih kurang dimanfaatkan oleh pasien. Sedangkan dari aspek pendanaan, dukungan anggaran untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem APM dinilai sudah mencukupi, tetapi perlu terus ditingkatkan agar sistem dapat berfungsi lebih optimal dan berkelanjutan.

Dengan demikian, diperlukan upaya perbaikan secara menyeluruh, terutama melalui

peningkatan kualitas SDM, penyederhanaan antarmuka APM, peningkatan sosialisasi kepada pasien, serta pemeliharaan rutin mesin dan jaringan. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat memaksimalkan pemanfaatan APM sehingga tujuan utama penerapan teknologi ini, yaitu menciptakan pelayanan pendaftaran yang cepat, efektif, efisien, dan berkualitas, dapat tercapai secara optimal

Pengakuan/Acknowledgements

Dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini. Terutama kepada Kepala Rekam Medis Rumah Sakit X yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di unit rawat jalan, serta petugas pendaftaran, petugas APM, dan tim IT yang telah memberikan waktu, perhatian, dan bantuan dalam proses wawancara dan observasi. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan satu PKL yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kerjasama yang sangat berharga selama pelaksanaan penelitian ini. Dukungan dan kerjasama yang baik dari semua pihak sangat membantu kelancaran penelitian ini, dan semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi Rumah Sakit X dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adiffa, S. N., & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(2), 144–153. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i2.1023>
- [2] Aulia, A.-Z. R., & Sari, I. (2023). Analisis Rekam Medis Elektronik Dalam Menunjang Efektivitas Kerja Di Unit Rekam Medis Di Rumah Sakit Hermina Pasteur. *INFOKES*, 7(1), 21–31. <https://doi.org/10.56689/infokes.v7i1.1028>
- [3] Cahyani, A. M., Purnamasari, A. T., & Sunindya, B. R. (2024). Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. *IJHIMR : Ndongesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(2), 79–86. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4995>
- [4] Purnama, S. I., & Wahab, S. (2024). Tinjauan Implementasi Pendaftaran Pasien Reservasi Online Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Bandung. *PREP*, 8(2), 2866–2875.
- [5] Sabrina, M., Ulfa, H. M., & Azlina. (2021). Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, 1(2), 159–170. <https://doi.org/10.25311/jrm.vol1.iss2.398>
- [6] Septiana, F., Rustiawati, S., & Sari, I. (2023). Analisa Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Efisiensi Pembiayaan di Unit Rekam Medis Rumah Sakit "X." *HIJP : HEALTH INFORMATION JURNAL PENELITIAN*, 15(1), e944.
- [7] Vitaloka, R., & Sari, I. (2024). Tinjauan Implementasi Rekam Medis Elektronik dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Rawat Inap di RS Paru Dr.H.A.Rotinsulu. *Jurnal Infokes (Informasi Kesehatan)*, 8(1), 52–61.

- [8] Vitriani, A., Suparti, S., & Lieia, R. (2025). Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Terhadap Efektivitas Pelayanan Di RSUP Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 4(1), 28–33. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v4i1.227>
- [9] Widiantara, A., Kurniawati, N. N., & Noor, M. (2023). Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk Pendaftaran Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara di Denpasar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 37(1), 9–24.
- [10] Yuli, F., Syarah, M., & Irma, A. (2023). Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 255–260.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN