



SOSIALISASI PENGGUNAAN MESIN APM DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN

Fitria Rakhmawati¹, Mochammad Malik Ibrahim², M. Sa'id Abdurrohman Kunta Mardlian³, Titis Eka Gusti⁴, Siti Fatima A⁵, Tika Serlyana B⁶, Alya Mufidah⁷, Aprilia Putri A⁸, Dhea Anggrela S⁹, Diah Sri F¹⁰, Farah Salsabila¹¹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: fna_2007@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat dievaluasi pada setiap bagian, dan salah satu bagian yang penting adalah loket pendaftaran. Jika pelayanan di loket pendaftaran tidak mampu mengatasi jumlah kedatangan konsumen, maka antrian akan terbentuk. RSUD Prof. dr. Soekandar menghadapi tantangan dengan adanya lonjakan kunjungan pasien yang menyebabkan antrian panjang di loket pendaftaran. Untuk mengatasi masalah ini, rumah sakit tersebut telah menerapkan sistem pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri sejak Februari 2023. Observasi menunjukkan bahwa sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri memerlukan dukungan internet yang stabil dan petugas yang siap membantu pasien setiap hari. Meskipun terdapat tiga mesin APM yang tersedia, loket pendaftaran tetap dipadati antrian, terutama oleh pasien lanjut usia yang memerlukan pendampingan. Pengabdian masyarakat inj bertujuan untuk memberikan edukasi mengenai tata cara pendaftaran pasien rawat jalan dengan menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri. Metode pengabdian masyarakat yang dilakukan adalah sosialisasi secara langsung kepada pasien. Kegiatan sosialisasi ini yang sudah dilakukan mempengaruhi tingkat pemahaman pasien dalam penggunaan mesin APM. Diharapkan dengan adanya kegiatan ini dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pasien maupun keluarga pasien terkait pendaftaran dengan menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri secara mandiri dan berkelanjutan.

Kata kunci: Antrian, Anjungan Pendaftaran Mandiri, Sosialisasi

ABSTRACT

Service quality can be evaluated in each section, and one of the important sections is the registration counter. If the service at the registration counter is unable to cope with the number of consumer arrivals, then a queue will form. Prof. dr. Soekandar Regional Hospital faces challenges with a surge in patient visits that cause long queues at the registration counter. To overcome this problem, the hospital has implemented an online registration system and an Independent Registration Kiosk since February 2023. Observations show that the Independent Registration Kiosk system requires stable internet support and officers who are ready to assist patients every day. Although there are three APM machines available, the registration counter is still crowded with queues, especially by elderly patients who need assistance. This community service aims to provide education on the procedures for outpatient registration using the Independent Registration Kiosk machine. The community service method carried out is direct socialization to patients. This socialization activity that has been carried out has influenced the level of patient understanding in using the APM machine. It is hoped that this activity can increase the understanding and knowledge of

patients and their families regarding registration using the Independent Registration Kiosk machine independently and sustainably.

Keywords: Queue, Self-Registration Kiosk, Socialization

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Ellitan, 2022). Mutu pelayanan dapat pada Rumah Sakit dapat dinilai dari berbagai bagian, salah satunya adalah bagian loket pendaftaran. Jika pelayanan di loket pendaftaran tidak mampu menampung jumlah kedatangan konsumen, maka akan terjadi antrian. Masyarakat atau pasien perlu adanya kesederhanaan sistem pelayanan saat menerima pelayanan dari suatu Rumah Sakit untuk mendapatkan kenyamanan. (Septian, 2021)

Setiap rumah sakit menerapkan prosedur pendaftaran rawat jalan yang bervariasi sesuai dengan kebijakan masing-masing. Proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit masih belum sepenuhnya optimal, dan banyak pasien yang masih kurang memahami cara pendaftaran tersebut. (Situmorang et al., 2023)

Di Indonesia pelayanan pendaftaran rawat jalan masih memiliki masalah yang hampir sama antar rumah sakit yaitu terkait antrian panjang di loket pendaftaran. Seperti dalam penelitian (Widodo et al., 2022) Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan masih ada antrian panjang di Pusat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). (Elliyanti & Septri Badoriasari, 2022). Begitu juga Permasalahan yang terjadi pada RSIA Gizar Cikarang Selatan yaitu dalam registrasi pasien seperti prosedur registrasi yang berbelit-belit. (Asworowati et al., 2023)

Sama halnya pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta menggunakan APM yang diharapkan dapat memudahkan pasien dalam pendaftaran mandiri dan mengurangi antrean. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti kurangnya sosialisasi kepada pasien mengenai alur penggunaan APM, yang menyebabkan kebingungan dan menghambat pelayanan pendaftaran dengan sistem APM. (Nurazizzah et al., 2024)

Pada tingkat provinsi, masalah serupa juga sering terjadi. Misalnya, waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di RS HASTA HUSADA Kepanjen masih belum optimal, terutama untuk pasien lama. Banyak pasien di rumah sakit ini mengeluhkan waktu tunggu yang lama di poliklinik, yang menyebabkan antrian padat dan membuat pasien gelisah, mengingat waktu pelayanan rawat jalan yang terbatas. (Prisusanti, 2024)

RSUD Prof. dr. Soekandar menghadapi masalah serupa dengan lonjakan kunjungan yang menyebabkan antrian panjang. Untuk mengatasi masalah ini, mereka menerapkan sistem pendaftaran online dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sejak Februari 2023. Meskipun APM diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu, kendala teknis dan kurangnya pemahaman pasien terhadap penggunaan APM masih menjadi tantangan. Dalam hal kesehatan, masyarakat masih menghadapi kendala dalam menggunakan sistem online APM (Anjungan Pelayanan Mandiri) karena kurangnya sosialisasi (Asiva Noor Rachmayani, 2021). Bahkan dengan tiga mesin APM yang tersedia, loket pendaftaran masih dipadati antrian, terutama oleh pasien lanjut usia yang memerlukan pendampingan. Observasi menunjukkan bahwa sistem APM memerlukan dukungan internet yang stabil dan petugas yang siap membantu pasien setiap harinya.

METODE

Sosialisasi kepada pasien menggunakan pendekatan yang mudah dipahami dan ramah. Metode yang digunakan dalam sosialisasi meliputi

1. Pemberian Informasi Secara Langsung (Face-to-Face):

Kami memberikan penjelasan langsung kepada pasien tentang fungsi mesin APM, cara penggunaannya, serta manfaat yang akan diperoleh. Penjelasan ini dilakukan secara sederhana agar mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang Pendidikan.

2. Demonstrasi Penggunaan Mesin:

Untuk meningkatkan pemahaman pasien, dilakukan demonstrasi langsung penggunaan mesin APM di ruang pelayanan terkait. Pasien diberikan

kesempatan untuk melihat cara penggunaan mesin secara real-time dan mengajukan pertanyaan.

3. Brosur dan Panduan Tertulis:

Pasien juga diberikan brosur atau panduan tertulis yang menjelaskan langkah-langkah penggunaan mesin APM secara rinci.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap persiapan dalam melakukan presentasi dimulai dari perencanaan desain brosur yang akan disebar kepada para pasien saat melakukan sosialisasi. Desain tersebut berisi penjelasan, syarat serta tata cara pendaftaran pasien dengan menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).



Gambar 1. Desain Brosur

Pada tahap presentasi yang telah dilakukan kepada pasien di RSUD Prof.dr Soekandar dengan mengadakan sosialisasi secara langsung tentang bagaimana tata cara serta persyaratan dalam pendaftaran dengan menggunakan mesin APM dimana metode yang digunakan dalam sosialisasi tersebut adalah pemberian informasi secara langsung serta demonstrasi dengan menyebarkan brosur agar pasien mudah dalam memahami dan bisa mudah dalam memperagakan secara langsung. Pemberian informasi dan sosialisasi yang diberikan mempengaruhi tingkat

pemahaman pasien dalam penggunaan mesin APM. Hal ini dikarenakan informasi dan juga sosialisasi akan memberikan pengetahuan mengenai penggunaan mesin APM. Semakin sering pasien mendapatkan informasi dan sosialisasi maka pasien tersebut akan lebih memahami bagaimana cara mengoperasikan mesin APM (Sulistyawati, 2022).

Banyak pasien mengaku bahwa belum pernah menjumpai adanya sosialisasi terkait penggunaan mesin APM. Sehingga para pasien saat diberi pertanyaan mengenai cara penggunaan mesin APM, para pasien merasa kbingungan dalam menjawab.



(a)



(b)

Gambar 2. (a) & (b) Sosialisasi dan Demostrasi kepada pasien

Dari sosialisasi yang telah dilaksanakan selama 3 hari mulai pada tanggal 13-15 februari 2025 yang bertempat di Loker terpadu RSUD Prof.dr Soekandar dimana peneliti melibatkan sebanyak 89 responden sehingga menunjukkan bahwa jenis kelamin mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang, perbedaan kecerdasan pada laki-laki dan perempuan sering dikaitkan dengan adanya perbedaan fisiologis otak, meskipun tidak serta merta berkaitan langsung dengan perbedaan kecerdasan. Menurut Rushton & Ankney (2009) menyatakan bahwa volume otak berkorelasi dengan tingkat kecerdasan seseorang. Secara umum, laki-laki memiliki volume otak yang lebih besar daripada perempuan (Ruigrok dkk., 2014). Orang dewasa memiliki

otak dengan berat rata-rata sekitar 1,5 kg dengan volume sekitar 1.130 cm³ pada perempuan dan 1.260 cm³ pada laki-laki. (Anwar et al.,2019)

Tabel 1. Tingkat Pemahaman Berdasarkan Jenis Kelamin

Tingkat Pemahaman	Laki- Laki		Perempuan		Total	
	n	%	n	%	n	%
Paham	16	17,98%	34	38,20%	50	56.18%
Tidak Paham	11	12,36%	28	31,46%	39	43.82%
Total	27	30.34%	62	69.66%	89	100%

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat perbedaan tingkat pemahaman secara gender. Dengan ini dapat menginformasikan bahwa perempuan lebih banyak yang memahami materi, jumlah yang tidak memahami juga lebih besar dibandingkan laki-laki.

Tabel 2. Tingkat Pemahaman di setiap Fase Dewasa

Fase	Paham		Tidak Paham		Total	
	n	%	n	%	n	%
Dewasa Awal	39	43.82%	6	6.74%	45	50.56%
Dewasa Madya	28	31.46%	13	14.61%	41	46.07%
Dewasa Akhir	2	2.25%	1	1.12%	3	3.37%
Total	69	77.53%	20	22.47%	89	100%

Berdasarkan tabel di atas terdapat peningkatan pemahaman yang berbeda disetiap fasenya. Sebagian besar dewasa awal lebih banyak memahami dengan persentase 43,82% jika dibandingkan dengan dewasa madya dan dewasa akhir. Semakin tinggi usia juga ikut mempengaruhi tingkat pemahaman.

Usia juga mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang. Tingkat pemahaman pada fase dewasa awal memiliki persentase yang paling tinggi diantara fase yang lain. Fase ini dimulai dari usia 20 hingga 39 tahun (masa perkembangan yang lebih stabil). Mereka mulai mengalami perubahan fisik dan psikologis yang lebih stabil, seperti peningkatan kemampuan kognitif dan emosional dan hal ini menjadi argumen tersendiri tentang tingginya tingkat pemahaman di fase dewasa awal (Naibaho et al., 2024).

Fase dewasa madya, yang biasanya dimulai dari usia 40 hingga 59 tahun, adalah masa perkembangan yang lebih matang. Pada tahapan ini, orang dewasa mulai mengalami perubahan fisik yang lebih signifikan, seperti penurunan kemampuan fisik dan perubahan hormonal. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuisioner yang menunjukkan tingkat pemahaman yang cukup rendah jika dibandingkan dengan tingkat pemahaman pada fase dewasa awal.

Sedangkan fase dewasa akhir, yang biasanya dimulai dari usia 60 tahun ke atas (masa perkembangan yang lebih tua) biasanya menyebabkan penurunan tingkat pemahaman yang cukup drastis jika dibandingkan dengan 2 fase sebelumnya. (Naibaho et al., 2024)

SIMPULAN DAN SARAN

Melalui program pengabdian masyarakat yang telah diadakan dengan cara sosialisasi kepada para pasien, diharapkan dapat menambah pengetahuan pasien ataupun yang bersangkutan terkait dengan fitur yang ada pada Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam pendaftaran pasien di rawat jalan RSUD Prof.dr Soekandar. Kegiatan sosialisasi ini telah berjalan tanpa adanya hambatan mulai dari tahap persiapan sampai tahap presentasi. Dengan dilaksanakannya kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan para pasien atau responden dapat memanfaatkan mesin APM dengan mandiri secara berkelanjutan, sehingga dapat mengurangi antrian pada loket pendaftaran rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Asiva Noor Rachmayani. (2021). *Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta*. 6.

Asworowati, R. D., Mustomi, D., Adawia, P. R., Suhendra, A. D., Natong, A., & Cahya Ningrum, M. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Gizar Berbasis Mobile. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 542–549. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1059>

Ellitan. (2022). UU Republik Indonesia No.44. *Экономика Региона*, 19(19), 19.

Elliyanti, P., & Septri Badoriasari, P. (2022). Tinjauan Sistem Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 394–399. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v2i3.358>

- Naibaho, D., Manurung, T. P. R. I., Haloho, H. E. P., Manik, M. K., & Siahaan, R. E. (2024). Studi Kasus: Psikologi Perkembangan, Meneliti Perkembangan Masyarakat Sidikalang Dari Fase Anak-anak – Lansia. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 224–233.
- Nurazizzah, N. A., Yulida, R., Seha, H. N., & Indonesia, P. P. (2024). *Jurnal Kesmas Prima Indonesia PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR*. 8(2), 1–6.
- Prisusanti, R. D. (2024). *ANALISIS KUANTITATIF : WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN RS HASTA HUSADA KEPANJEN* *Quantitative Analysis : Waiting Time and Patient Satisfaction with Outpatient Services at Hasta Husada Kepanjen Hospital PENDAHULUAN Masalah an*. 2(3), 532–544.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, 5(1), 53–64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Situmorang, M., Rahmawati, R., & Farhansyah, F. (2023). Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rs Santa Elisabeth Batam Kota. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(2), 45–51. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i2.3709>