

Optimalisasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS: Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Rumah Sakit Lavalette Malang

Optimization of BPJS Outpatient Registration: Use of Self-Registration Kiosk (APM) at Lavalette Malang Hospital

Fita Rusdian Ikawati¹, Anis Ansyori², Arti Widiyanti³, Hammam Abroor Asminoto⁴,
Erinia Rahayu Okta Kirana⁵, Amelia Septi Ayuni⁶, Arimbi Ulfa Nazira⁷, Putri Widya
Maharani⁸, Yeny Intan Puspa Ningrum⁹.

¹ Unit Rekam Medis Rumah Sakit Lavalette Malang

²⁻⁸Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/BRW Malang
Korespondensi e-mail: arimbiulfanazira@gmail.com¹, fita.160978@itsk-soepraoen.ac.id²,
anisansyori@itsk-soepraoen.ac.id³

ABSTRAK

APM merupakan Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas berbentuk seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat di Rumah Sakit Lavalette) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Egibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket informasi dan loket pendaftaran. Dengan adanya APM ini diharapkan bisa meminimalisir antrean pendaftaran yang biasanya terdapat antean yang sangat panjang pada loket informasi untuk pengambilan nomor antrian yang nantinya akan digunakan untuk mengantri pada loket pendaftaran. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih banyak pasien yang belum bisa menggunakan mesin APM tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas SDM, SPO, dan sarana dan prasarana dalam penggunaan APM. Rancangan penelitian yang dilakukan pada bulan Desember 2024 sampai Januari 2025 di Rumah Sakit Lavalette dengan menggunakan Metode desain dalam jurnal yang membahas anjungan pendaftaran mandiri di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menciptakan sistem yang intuitif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik pasien maupun staf.

Kata kunci: Pendaftaran, APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)

ABSTRACT

APM stands for Self-Service Registration Kiosk. This machine, which looks similar to an ATM, allows registered BPJS patients (those who have previously received treatment at Lavalette Hospital) to register and receive a SEP (Patient Eligibility Letter) without having to go through the information or registration counters. With the implementation of APM, it is expected to minimize long queues that are usually found at the information counters for obtaining queue numbers, which are then used to queue at the registration counters. Based on research findings, it is known that many patients are still unable to use the APM machine. The purpose of this research is to determine the quality of human resources, standard operating procedures, and facilities and infrastructure in the use of APM. The research design, conducted from December 2024 to January 2025 at Lavalette Hospital, uses a design method based on journals discussing self-service registration kiosks in hospitals. The objective of this research is to create a system that is intuitive, efficient, and meets the needs of both patients and staff

Keywords: *Registatio, (APM) Self-service registration machi*

Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran penting dalam dunia kesehatan. Manfaat ini diharapkan lebih meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, memudahkan akses informasi, serta otomatisasi proses. Saat ini sistem informasi masih belum optimal, hal ini dikarenakan pada rumah sakit masih kurang memperhatikan mutu kerja yang ada. Salah satu pengembangan teknologi informasi yang semakin pesat adalah sistem informasi pendaftaran pasien khususnya pada rawat jalan seperti APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Tinjauan keberhasilan dalam pengembangan tersebut dapat dilihat dari kepuasan pengguna yang mudah dan cepat, dengan demikian pelayanan yang baik akan membuat rumah sakit semakin dipercaya oleh Masyarakat luas [1].

Rumah Sakit Lavalette merupakan pusat pelayanan masyarakat dalam bidang kesehatan. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit memerlukan inovasi baru dengan menggunakan teknologi informasi. Semakin besar peran teknologi informasi sangat membantu dan mempermudah dalam proses pelayanan masyarakat, khususnya dalam bidang kesehatan. Pada dasarnya permasalahan mengenai pelayanan pendaftaran di rumah sakit yaitu antrian tunggu pendaftaran pasien yang panjang sehingga membutuhkan waktu lama untuk proses pendaftaran tersebut. Berdasarkan masalah tersebut, Rumah Sakit Lavalette berupaya mewujudkan pelaksanaan peningkatan teknologi melalui inovasi pelayanan pendaftaran mandiri melalui mesin APM (anjungan pendaftaran mandiri) untuk pasien BPJS yang sudah mendaftar online melalui aplikasi *mobile* JKN [2].

APM merupakan mesin pendaftaran yang dilakukan secara mandiri, dilengkapi fitur *touchscreen*, *barcode scanner*, dan *printer*. Rumah sakit di Jawa Timur yang menggunakan mesin APM salah satunya adalah RS Lavalette Malang dengan tipe B yang membantu pasien untuk mencetak bukti pendaftaran rawat jalan dan juga SEP (Surat Eligibilitas Pasien) bagi pasien yang telah berhasil melaksanakan pendaftaran online maupun pasien yang daftar langsung di tempat atau on site. Mesin APM juga membantu mengurangi antrean panjang di loket pendaftaran, sehingga pasien dapat lebih cepat mendapatkan pelayanan. Digitalisasi dalam pelayanan memiliki peran penting untuk mengoptimalkan kinerja dalam rumah sakit, supaya dapat terus bersaing dengan rumah sakit yang memiliki tipe yang sama [3].

Tujuan peneliti membuat poster mengenai alur anjungan pendaftaran mandiri (APM) adalah untuk mensosialisasi dan mempermudah pasien atau pengguna pada saat melakukan pendaftaran mandiri di rumah sakit lavalette malang. Peneliti membuat desain tersebut sangat relevan dikarenakan mesin APM merupakan sebuah inovasi teknologi informasi yang bisa membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Lavalette Malang [4].

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan rancangan pendekatan studi kasus mengenai rekam medis elektronik (RME). Penelitian dilakukan selama bulan Desember tahun 2024-Januari tahun 2025. Penelitian ini difokuskan kepada strategi dalam optimalisasi RME rawat jalan di RS Lavalette Malang. Subjek penelitian terdiri dari petugas rekam medis, petugas informasi pendaftaran, petugas pendaftaran, dan petugas IT. Sistem informasi pengambilan nomor antrian secara online menjadi objek penelitian ini, sementara pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, mempercepat proses pendaftaran, dan meningkatkan kepuasan pasien [5].

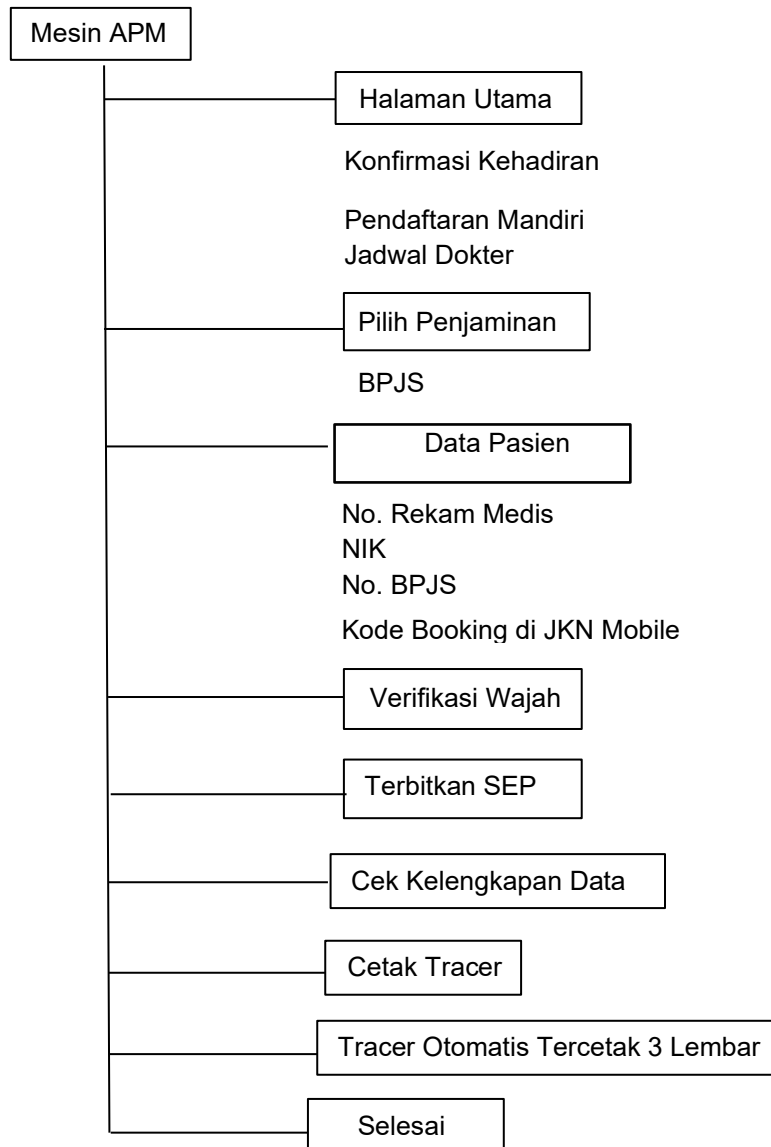
Hasil

Hasil identifikasi kebutuhan terdapat beberapa item yang diinginkan oleh pengguna, item tersebut meliputi konfirmasi kehadiran, penjaminan, data pasien, verifikasi wajah, menerbitkan SEP, dan mencetak tracer. Dari proses tersebut selanjutnya akan direalisasikan dalam desain UI (*user interface*).

1. Perencanaan Awal

Dalam proses perencanaan awal ini peneliti membuat beberapa hal yang akan menjadi dasar dalam sebuah perancangan, diantaranya: Perencanaan media, Device yang akan digunakan untuk menjalankan pendaftaran online ini yaitu, mesin KIOSK touchscreen menggunakan layar sentuh dilengkapi dengan scan barcode, mouse keyboard, dan printer untuk mencetak print out SEP. Penggunaan mesin pendaftaran online ini sangat memudahkan kepada pasien karena dilakukan secara selfservice (mandiri) dimana pasien bebas dari antrian yang lama. Berikut ini merupakan langkah-langkah yang dilakukan pengguna saat menjalankan mesin Anjungan

Pendaftaran Mandiri:



Gambar 1. Tahapan Pengguna Menggunakan Mesin APM

Langkah selanjutnya *Use Case Diagram*, merupakan gambaran dari hubungan dari pengguna dengan sistem yang menunjukkan interaksi antara pengguna dengan sistem yang dijalankan. Pentingnya use case diagram pada tahap perencanaan ini untuk mengetahui semua jenis interaksi yang akan dilakukan oleh pengguna. Typografi memiliki peran yang sangat penting untuk mendesain sebuah aplikasi ataupun sistem. Pemilihan yang tepat akan sangat berpengaruh sangat penting untuk sebuah teknis ataupun untuk sekedar memenuhi kebutuhan suatu proyek. Kemudian yang terakhir wireframe, yang merupakan sebuah kerangka dasar dari sebuah tampilan aplikasi. Pada tahapan sebuah perencanaan harus disesuaikan dengan kebutuhan user, sehingga desain yang diinginkan akan terpenuhi dengan maksimal

1. Perancangan Tahap Awal

Pada tahap ini peneliti merencanakan sebuah gambaran nyata dari sebuah produk yang diinginkan menggunakan canva.

2. Uji Coba

Pada tahapan uji coba ini peneliti melakukan uji coba terhadap rancangannya dengan cara mempresentasikan kepada pihak subjek. Hasil dari uji coba tersebut merupakan masukan dan saran terkait fitur yang ada pada aplikasi. Pentingnya uji coba dengan pengguna yaitu memberikan kemudahan serta peningkatan pemahaman pada penggunaan aplikasi.

3. Penyesuaian

Tahap ini peneliti melakukan penyesuaian antara hasil desain sebelum dilakukan uji coba sebelumnya dengan masukan dan saran dari subjek sesudah dilakukan uji coba.

4. UI Final

Hasil dari penyesuaian rancangan tersebut akan menjadi produk UI tahap final. Berikut ini merupakan hasil rancangan UI pendaftaran online di rumah sakit menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri:

1) Halaman Utama



Gambar 2. Menu Utama

Pada gambar 2 merupakan tampilan dashboard utama untuk pengguna yang sudah melakukan pendaftaran online pada Mobile JKN. Selanjutnya pengguna melakukan konfirmasi kehadiran dengan menekan konfirmasi kehadiran pada layar.

2) Halaman penjaminan



Gambar 3. Menu penjaminan

Pada halaman selanjutnya yaitu penjaminan. Pada halaman ini pengguna menekan penjaminan BPJS pada layar.

3) Halaman data pasien



Gambar 4. Menu data pasien

Pada gambar 4, merupakan tampilan untuk memverifikasi pendaftaran online, pengguna bisa memilih salah satu dari pilihan yang ada di layar untuk proses verifikasi data. Pengguna memasukkan data dengan cara diketik pada layar.

4) Halaman verifikasi wajah



Gambar 5. Menu verifikasi wajah

Pada halaman ini pengguna harus melakukan scan wajah untuk proses verifikasi. Scan wajah hanya bisa dilakukan untuk pengguna yang hendak berobat saja. Scan wajah dilakukan dengan ketentuan wajah harus terlihat jelas dan masuk dalam kotak biru kemudian jika sudah klik ambil foto.

5) Halaman konfirmasi kehadiran



Gambar 6. Menu konfirmasi kehadiran

Setelah pengguna melakukan scan wajah, maka akan muncul data pasien yang sudah didaftarkan online melalui Mobile JKN. Di menu ini pastikan rujukan yang dipilih sesuai dengan poli yang dituju. Jika sudah sesuai dan benar klik terbitkan SEP pada layar.

6) Halaman kelengkapan data



Gambar 7. Menu kelengkapan data

Setelah menerbitkan SEP, pengguna harus melihat kembali pada mesin APM apakah data sudah sesuai dan benar. Jika data sudah sesuai klik benar pada layar.

7) Halaman cetak tracer



Gambar 8. Menu cetak tracer

Pada gambar ke 8 merupakan menu cetak tracer, pengguna menekan cetak tracer pada layar untuk mencetak tracer yang akan dibawa ke poli.

8) Halaman akhir setelah pendaftaran online



Gambar 9. Menu akhir

Pada gambar ke 9 yang merupakan tampilan akhir setelah pengguna melakukan pendaftaran online menggunakan mesin anjungan pribadi. Gambar diatas merupakan tracer yang sudah tercetak. Tracer tersebut berisi nama pasien, No. Rekam Medis, poli tujuan, nomer antrian, dll.

Pembahasan

Proses pendaftaran pasien di Rumah Sakit Lavalette Kota Malang telah terintegrasi dengan sistem informasi modern, yakni SINUSA (Sistem Informasi Nusantara) yakni milik PT Pertamina Bina Medika. Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan, rumah sakit menyediakan dua opsi pendaftaran:

1) Pendaftaran Offline

Pada pendaftaran Offline Pasien dapat langsung datang ke loket informasi untuk pengambilan nomor antrian pendaftaran dan nomor antrian tersebut yang akan digunakan untuk ke loket pendaftaran pasien rawat jalan.

2) Pendaftaran Online

Melalui APM, fasilitas ini khusus diperuntukkan bagi peserta JKN yang telah terdaftar dalam sistem SINUSA (Sistem Informasi Nusantara Medika). Dengan menggunakan APM, pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri dan cepat melalui beberapa langkah mudah, yaitu:

- a) Konfirmasi Kehadiran: Pasien cukup mengklik tombol "konfirmasi kehadiran" pada layar *touchscreen* APM
- b) Pilihan Penjamin: Pilih "BPJS" sebagai penjamin pembayaran.
- c) Masukkan Nomor Identitas: Masukkan nomor rekam medis, NIK, nomor BPJS, atau kode booking yang diperoleh dari aplikasi JKN Mobile.
- d) Verifikasi Wajah: Ikuti petunjuk pada layar untuk melakukan scan wajah. Pastikan wajah tertangkap jelas dalam kotak biru yang disediakan.
- e) Verifikasi Data: Periksa kembali data yang tertampil pada layar untuk memastikan kebenarannya.
- f) Penerbitan Surat E-Rujukan (SEP): Sistem akan secara otomatis menerbitkan SEP sesuai dengan poli yang dituju.
- g) Cetak *Tracer*: *Tracer* akan dicetak secara otomatis. Ambil tracer yang telah tercetak dari mesin printer yang terintegrasi dengan APM.

Selesai: Setelah proses selesai, pasien dapat langsung menuju poli yang dituju dengan membawa *tracer* yang telah dicetak.

Simpulan dan saran

Implementasi anjungan pendaftaran mandiri (APM) di rumah sakit terbukti meningkatkan efisiensi proses pendaftaran pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun masih terdapat tantangan seperti kurangnya pemahaman pasien tertentu terhadap teknologi. Untuk mendukung keberhasilan APM, rumah sakit disarankan untuk melakukan promosi aktif melalui media informasi seperti poster, video tutorial, dan panduan langsung di lokasi anjungan, sehingga pasien lebih familiar dan termotivasi untuk menggunakan layanan ini. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja APM dan integrasinya dengan sistem informasi rumah sakit juga penting untuk memastikan pelayanan tetap efektif dan sesuai kebutuhan pasien. Peneliti merekomendasikan peningkatan ketelitian dalam pengisian data, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta penambahan jaringan internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar pustaka

1. Adiffa, S. N., & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. 7(2), 144–153
2. Hardiyani, R., Wariyanti, A. S., & Mulyono, S. (2023, May). Analisis Strategi Dalam Optimalisasi Rekam Medis Elektronik Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. In *Prosiding Seminar Nasional Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*.
3. Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(1), 65–77.
4. Rosmawati, D. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung. *Jurnal Manajemen*

- Informasi dan Administrasi Kesehatan, 7(2), 165-172.
5. Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64.