

Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

Alicya Mei Cahyani^{1*}, Ayu Tyas Purnamasari¹, Bernadus Rudy Sunindya¹

¹Program Studi DIII Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

alicyacahyani@gmail.com

Keywords:

Automated Registration Machine, Effectiveness, Hospital, Outpatient Care

ABSTRACT

Hospitals are health care institutions that organize comprehensive individual health services that provide inpatient, outpatient and emergency care services. One of the technologies that is currently developing in the health environment in facilitating the patient registration service process is the Automated Registration Machine (APM). This study aims to determine the effectiveness of the Automated Registration Machine (APM) service in outpatient services at Gambiran Hospital, Kediri City. This type of research uses descriptive research methods with a quantitative approach. The sample in this study were outpatients who used the APM (Automated Registration Machine) and TPPRJ (Outpatient Registration Point) services at Gambiran Hospital, Kediri City. Data collection using observation method with research instrument in the form of observation table. The results of the study of 30 respondents in each hospital service based on the average - average on the difference in the length of time patients when using APM services is 00.04 minutes, while in TPPRJ services is 00.37 minutes. It can be concluded that the Independent Registration Platform service is more efficient than the TPPRJ (Outpatient Registration Point) service. In conclusion, it is hoped that hospital employees will socialize in the form of procedural or flow directions to patients to use the APM machine service (Automated Registration Machine).

Kata Kunci

Anjungan Pendaftaran Mandiri, Efektivitas, Pelayanan Rawat Jalan, Rumah Sakit

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Salah satu teknologi yang berkembang saat ini dilingkungan Kesehatan dalam mempermudah proses layanan pendaftaran pasien yaitu Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) di RSUD Gambiran Kota Kediri. Pengumpulan data menggunakan metode observasi dengan instrument penelitian berupa table hasil observasi. Hasil penelitian dari 30 responden pada masing – masing layanan rumah sakit berdasarkan rata – rata pada perbedaan lama waktu pasien saat menggunakan layanan

APM yaitu 00.04 menit, sedangkan pada layanan TPPRJ yaitu 00.37 menit. Dapat disimpulkan bahwa layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri lebih efisiensi dibandingkan dengan layanan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan). Kesimpulannya diharapkan pegawai rumah sakit melakukan sosialisasi berupa arahan prosedur atau alaur kepada pasien untuk menggunakan layanan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).

Korespondensi Penulis:

Alicya Mei Cahyani,
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang,
Jl. Besar Ijen No.77c, Oro – Oro Dowo, Kec. Klojen,
Kota Malang, Jawa Timur 65119
Telepon : +6282115093597
Email: elicyacahyani@gmail.com

Tanggal submiti : 18-10-2024; Tanggal penerimaan :
27-10-2024; Tanggal publikasi : 30-10-2024



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Menteri Kesehatan RI, 2018). Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Karena pasien beranggapan bahwa rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya (Listiyono, 2015).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan berpengaruh pada minat kunjungan pasien. Pemberian layanan yang bermutu bisa membuat loyalitas pasien yang mengarah pada ketahanan serta kepuasan pasien (Agus Widiantara et al., 2023). Penerapan sistem antrian Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mengurangi antrian panjang pasien di tempat registrasi rawat jalan dengan harapan penerapan sistem antrian ini akan mampu memperlancar layanan, peningkatan kepuasan konsumen dan mutu registrasi rawat jalan (Agus Widiantara et al., 2023).

Menurut Permenkes RI No 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Menteri Kesehatan RI, 2013). SIMRS secara otomatis mampu membuat pekerjaan di setiap pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan tepat sehingga mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran (Rahayu, 2018). Pemanfaatan SIMRS dalam proses pendaftaran pasien seperti Anjungan pendaftaran Mandiri (APM), dengan penerapan sistem ini rumah sakit ingin memberikan kemudahan dan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Rahayu, 2018).

Antrian merupakan suatu garis tunggu dari pasien yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan yang melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan sehingga pasien yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis

pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Rata-rata lamanya waktu menunggu (waiting time) tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (rate of services) dalam sistem antrian terdapat beberapa faktor penting yang mendukung faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap antrian dan pelayanan bisa saja karena faktor distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan (barisan antrian), disiplin pelayanan (urutan), dan sumber pemanggilan (Fitriyah et al., 2023).

Selama ini sistem antrian manual dinilai kurang menarik dan produktif (Agus Widiantara et al., 2023). Antrian manual memaksa calon pasien melakukan registrasi dengan langsung datang ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrian. Antrian yang panjang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien saat mengantri karena lama menunggu panggilan berdasarkan urutan nomor bahkan terkadang jam operasional tidak mencukupi jumlah antrian karena banyaknya calon pasien yang ingin mencari pengobatan ke rumah sakit tersebut (Agus Widiantara et al., 2023).

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 (Fitriyah 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 (Agus Widiantara et al., 2023).

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di RSUD Gambiran Kota Kediri pada tanggal 25 Maret dan 25 Mei 2024. Populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu semua pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) di RSUD Gambiran Kota Kediri. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling* dengan 30 responden pada masing - masing layanan. Cara pengumpulan data dengan observasi secara langsung terhadap pasien rawat jalan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan membandingkan dengan pasien pengguna loket Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengelompokkan jumlah pasien berdasarkan waktu tunggu pada masing - masing layanan dengan menentukan persentase dan rata - rata jumlah kunjungan pasien. Penyajian data dalam penelitian ini menggunakan grafik tabel yang akan ditampilkan dalam bentuk narasi dan tabel. Grafik tabel meliputi waktu lama tunggu, jumlah pasien, rata - rata jumlah responden pada variabel yaitu efisiensi pada layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri pada pelayanan rawat jalan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri, pada rumah sakit terdapat dua layanan untuk pendaftaran pasien rawat jalan sebelum pasien selanjutnya ke poli klinik. Layanan tersebut yaitu APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efisien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri. Teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data menggunakan metode observasi. Observasi ini dilakukan selama dua hari yaitu tanggal 25 Maret dan 25 Mei 2024 dengan jumlah 30 responden di masing – masing layanan.

Karakteristik responden berdasarkan tempat pendaftaran rawat jalan dapat dilihat pada table ini :

Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan tempat pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri

No	Tempat Pendaftaran	Frekuensi	Persentase
1	APM	30	50%
2	TPPRJ	30	50%
	Total	60	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yaitu APM dan TPPRJ yang respondennya masing - masing sebanyak 50%. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri Pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri. Responden yang terlibat yaitu pasien yang menggunakan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dan pasien Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Pada awal sebelum Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri menerapkan sistem layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri semua pasien melakukan pendaftaran rawat jalan di loket pendaftaran. Dengan seiring berjalannya waktu pasien yang berobat ke rumah sakit ini semakin meningkat yang mengakibatkan penumpukan antrian pada loket pendaftaran.

Untuk memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran rawat jalan, Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri mengeluarkan mesin pendaftaran mandiri. Mesin ini biasa disebut dengan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Layanan ini mulai diterapkan pada 1 Juni 2023 dengan memiliki 4 anjungan pendaftaran mandiri (APM).

Menurut Aulia Nur Hidayati, dkk (2014), Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkan. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (customer satisfaction) hal ini berarti dengan memberikan kepada pasien apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka (Hidayati et al., 2014). Pada penelitian ini karakteristik responden yang digunakan yaitu jumlah kunjungan. Jumlah kunjungan ini diperoleh dari frekuensi per masing – masing layanan yaitu 30 jumlah kunjungan pasien TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) dan 30 jumlah kunjungan pasien APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Frekuensi kunjungan responden dapat mempengaruhi tingkat efisiensi terhadap masing – masing pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri.

Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan perbedaan lama waktu tempat pendaftaran rawat jalan

APM			TPPRJ		
Waktu	Jumlah Pasien		Waktu	Jumlah Pasien	
	n	%		n	%
00.02 menit	5	17	00.30 menit	1	3
			00.33 menit	1	3
00.03 menit	12	40	00.34 menit	2	7
			00.35 menit	4	13
00.04 menit	9	30	00.36 menit	2	7
			00.37 menit	2	7
00.05 menit	3	10	00.38 menit	6	20
			00.39 menit	5	17
			00.40 menit	3	10
00.06 menit	1	3	00.41 menit	1	3
			00.43 menit	2	7
			00.45 menit	1	3
Total	30	100	Total	30	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden tertinggi pada layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dengan kurun waktu pendaftaran 00.03 menit yaitu sebanyak 12 orang (40%), dan responden terendah dengan kurun waktu 00.06 yaitu sebanyak 1 orang (3%). Waktu tercepat menggunakan layanan di APM yaitu 00.02 menit, sedangkan waktu terlama menggunakan layanan di APM yaitu 00.06 menit. Rata – rata lama waktu pasien yang menggunakan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) adalah 00.04 menit.

Responden tertinggi di TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) dengan kurun waktu pendaftaran 00.38 sebanyak 6 orang (20%), dan responden terendah dengan kurun waktu 00.30, 00.33, 00.41, 00.45 yaitu masing – masing sebanyak 1 orang (3%) . Waktu tercepat menggunakan layanan TPPRJ atau loket pendaftaran yaitu 00.30 menit sedangkan waktu erlama pasien menggunakan layanan TPPRJ adalah 00.45 menit dengan rata – rata lama waktu pasien menggunakan layanan TPPRJ adalah 00.37 menit.

Menurut Agus Widiantara, Karuniati, dan Noor (2023) menyatakan bahwa waktu menjadi salah satu penentu keberhasilan sesuatu kegiatan. Mengingat anjungan pendaftaran mandiri digunakan untuk pelayanan publik maka diharapkan keberadaannya mampu memberikan ketepatan waktu yang lebih singkat untuk penggunaanya (Agus Widiantara et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kita identifikasi bahwa pasien yang menggunakan layanan TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) cenderung lama dalam melakukan proses

pendaftaran. Menurut (Limisran et al., 2024), terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan di TPPRJ, antara lain yaitu jaringan internet dan sistem yang digunakan, listrik padam secara tiba – tiba, dan masa berlaku referral keanggotaan telah habis. Faktor tersebut dapat menyebabkan lama waktu yang mengakibatkan penumpukan antrian pasien yang panjang saat pendaftaran. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, perbedaan lama waktu pada kedua layanan tersebut sangat berbeda. Pada pasien yang menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) termasuk lebih cepat, namun demikian Anjungan Pendaftaran Mandiri hanya dapat digunakan untuk pasien rawat jalan berulang saja yang sudah pernah berobat. Menurut Nina Marlina, Cicilia Widyarningsih, Haidar Istiqlal (2023), variable timeline yang paling tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dari hasil tersebut peneliti dapat menilai bahwa pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dapat mempercepat proses pendaftaran sehingga memberikan kepuasan kepada pasien (Marlana et al., 2023).

Perbedaan jumlah responden pada kedua layanan di RSUD Gambiran Kota Kediri terletak pada waktu pelayanan. Waktu pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap efisiensi pada proses pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Efisiensi lama waktu dapat dilihat dari rata – rata jumlah responden dalam satu jam yang menggunakan masing - masing pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri.

Tabel 3.3 Karakteristik berdasarkan jumlah responden per jam

Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	Rata – Rata Jumlah Responden Dalam 1 Jam
APM	10
TPPRJ	6,75

Berdasarkan dari tabel di atas, nilai rata – rata pasien per jam yang menggunakan APM yaitu 10, sedangkan nilai rata – rata pasien yang menggunakan TPPRJ yaitu 6,75. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi dapat diartikan sebagai ketepatan cara dalam melakukan sesuatu, dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga. Pengertian efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan rencana penggunaan masukan dengan penggunaan yang direalisasikan atau perkataan lain penggunaan yang sebenarnya (Mulyamah dalam Putri, 2019).

Proses pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri dipengaruhi oleh banyaknya penumpukan antrian pasien pada layanan pendaftaran. Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, rata – rata jumlah responden di TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) per jam yaitu 10. Menurut Ardiansyah (2021) , lama waktu tunggu jelas sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam berobat nantinya, oleh karena itu pelayanan pada pendaftaran harus dibuat sebaik mungkin demi mutu suatu pelayanan (Ardiansyah et al., 2021).

Dengan adanya permasalahan tersebut, rumah sakit menciptakan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Menurut Sari (2023), mesin ini sekilas mirip dengan mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Egibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran (Sari & Noor, 2023). Mesin ini hanya bisa digunakan oleh pasien yang sudah pernah terdaftar atau pasien ulangan yang mendapat *barcode* dari poli klinik. Harapan adanya mesin Anjungan Pendaftaran

Mandiri yaitu dapat memangkas antrian pasien di loket pendaftaran. Rata – rata jumlah responden per jam pada Anjungan Pendaftaran Mandiri yaitu 6,75. Mayoritas pasien menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) lebih mempersingkat waktu dibandingkan dengan TPPERJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan). Menurut Agus Widiantara, Karuniati, dan Noor (2023) menyatakan bahwa penggunaan anjungan pendaftaran mandiri dari segi waktu yang dibutuhkan sangat singkat, prosesnya cepat, dan tidak memerlukan biaya tambahan, sehingga anjungan pendaftaran mandiri bisa menjadi solusi yang efektif untuk pendaftaran pasien rawat jalan (Agus Widiantara et al., 2023). Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa lama waktu tunggu pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang menggunakan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri lebih efisiensi terhadap sistem pendaftaran.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden yang digunakan yaitu jumlah kunjungan. Jumlah kunjungan ini diperoleh dari frekuensi per masing – masing layanan yaitu 30 jumlah kunjungan pasien TPPERJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) dan 30 jumlah kunjungan pasien APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, perbedaan lama waktu pada kedua layanan tersebut sangat berbeda. Rata – rata lama waktu pasien yang menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yaitu 00.04 menit, sedangkan pada layanan TPPERJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) yaitu 00.37 menit. Pada pasien yang menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) termasuk lebih cepat dibandingkan layanan di TPPERJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan). Pada hasil penelitian yang telah dilakukan, nilai rata – rata pasien per jam yang menggunakan layanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yaitu 10, sedangkan pada layanan TPPERJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) yaitu 6,75. Dalam hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lama waktu tunggu pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang menggunakan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri lebih efisiensi terhadap sistem pendaftaran pada loket pendaftaran. Saran yang dapat diberikan yaitu pegawai rumah sakit perlu melakukan sosialisasi berupa arahan prosedur atau alur kepada pasien untuk menggunakan layanan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) karena masih banyak pasien yang harus didaftarkan oleh petugas rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih kepada staf rekam medis beserta Intalasi Diklat di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang telah membantu jalannya penelitian ini, serta para pengajar dari Program Studi DIII Asuransi Kesehatan.

REFERENSI

1. Agus Widiantara, I. P., Karuniati, 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. <https://doi.org/10.52318/jisip.2023.v37.1.2>
2. Ardiansyah, I., Prasetyowati, A., & Latif, M. N. (2021). Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan : Literature Review. *Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 1.
3. Fitriyah, Y., Mazaya, S., & Ardiani, I. (2023). Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 255–260.

4. Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmini, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 9–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
5. Limisran, Juwita, E., & Wijaya, F. O. (2024). Tinjauan Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RS Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal EduHealth*, 01, 718–729. <https://doi.org/10.54209/eduhealth.v15i01>
6. Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di RumahSakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2.
7. Marlina, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawitdengan Metode EUCS. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 7(1), 65–77. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931>
8. Menteri Kesehatan RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
9. Menteri Kesehatan RI. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit* (Issue 82, pp. 1–37).
10. Menteri Kesehatan RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien* (Issue 04, pp. 1–35).
11. Nika Adiffa, S., & Masturoh, I. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022*. 7(2), 2502–7786.
12. Putri, U. H. (2019). *Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan*. 1–5.
13. Rahayu, S. (2018). *Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Di RSUD Wates Kulon Progo*. Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
14. Sabrina, M., Ulfa, H. M., & Azlina. (2021). *Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020*. *Jurnal Rekam Medis*
15. Sari, A. A. D., & Noor, F. A. (2023). *Efektivitas Penerapan Pendaftaran Pasien Menggunakan Mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Teori Technology Acceptance Model (TAM) Di Puskesmas Gambirsari*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.