

EVALUASI EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MESIN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI PUSKESMAS SENTOLO I KULONPROGO

¹Yuli Fitriyah, ²Syarah Mazaya, ³Irma Ardiani

^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Jalan Purwanggan No.35, Purwokinanti,
Pakualaman, Yogyakarta 55166

ABSTRAK

Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri adalah suatu fasilitas pendaftaran mandiri oleh pasien. Pasien yang mendaftar di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo dibantu oleh petugas APM. Penggunaan mesin APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo belum dilakukan secara efektif karena beberapa faktor, yaitu *Man, Money, Method, Machine*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengguna APM, mengetahui penggunaan mesin APM, mengetahui faktor-faktor, dampak dan upaya dalam peningkatan efektivitas penggunaan APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh dari pengguna APM, petugas pendaftaran, petugas APM dan petugas rekam medis. Data di analisis secara reduksi data dan disajikan dengan bentuk narasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya petugas APM sudah membantu dalam proses pendaftaran pasien, tetapi ada faktor yang menyebabkan tidak efektifnya penggunaan APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo yaitu dari segi *Man, Money, Method, dan Machine*. Dampaknya proses pendaftaran terganggu, terjadi penumpukan pasien, pelayanan tidak dilakukan sesuai prosedur, pelayanan pendaftaran akan menjadi lama dan dilakukan secara manual. Upaya yang dilakukan petugas agar penggunaan APM efektif adalah sosialisasi tentang sistem APM, pembuatan SOP, pengecekan fungsi mesin APM, penambahan kualitas internet.

Kata Kunci : Anjungan Pendaftaran Mandiri, Evaluasi, Efektivitas

ABSTRACT

The independent registration pallery is a self-registration facility by patients. Patients who register at the Sentolo I Health Center in Kulon Progo are assisted by the independent registration pallery officers. The use of the independent registration pallery machine at the Sentolo I Kulon Progo Health Center has not been carried out effectively, there are several factors that cause the ineffective use of the independent registration pallery, namely the Man, Money, Method, Machine factors. This study aims to evaluate the effectiveness of independent registration pallery users, determine the use of independent registration pallery machines, determine the factors, impacts and efforts to increase the effectiveness of APM use at the Sentolo I Health Center Kulon Progo.

This research is a type of qualitative descriptive research with a case study approach. Data were obtained from independent registration pallery users, registration officers, The independent registration pallery officers and medical record officers. The data were analyzed by data reduction and presented in the form of a narrative.

The results showed that the presence of independent registration pallery officers had assisted in the patient registration process, but there were factors that caused the ineffective use of independent registration pallery at the Sentolo I Kulon Progo Health Center, namely in terms of Man, Money, Method, and Machine. The impact is that the registration process is disrupted, there is a buildup of patients, services are not carried out according to procedures, registration services will take a long time and are done manually. Efforts made by officers so that the use of independent registration pallery is effective are socializing the independent registration pallery system, making SPO, checking the function of the machine, adding internet quality.

Keyword: Independent Registration Platform, Evaluation, Effectiveness.

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2018).

Rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang diberikan pada pasien. Rekam Medis memiliki peran dan fungsi yang sangat penting, yaitu sebagai dasar pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien, bahan pembuktian dalam perkara hukum bahkan untuk keperluan penelitian dan pendidikan, dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan dan terakhir sebagai bahan untuk pembuatan statistik kesehatan (Hatta, 2012)

Dengan adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan membuat Puskesmas kewalohandalam mengatasi penumpukan antrian pasien (Wati, 2017). Antrian merupakan suatu garis tunggu dari nasabah (satu) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat 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 (Isra, 2017).

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) adalah mesin pendaftaran yang didesain sedemikian rupa dan dilengkapi dengan peralatan teknologi informasi. APM merupakan sebuah mesin berbentuk seperti ATM yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang pernah berobat di fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes). Mesin ini tentunya dapat memudahkan pasien untuk mendaftarkan diri dengan memilih pelayanan yang diinginkan dan dokter yang dilengkapi dengan kertas yang dicetak nomor antrian, pelayanan dan dokter (Setiawati, 2017). Puskesmas Sentolo 1 menggunakan APM untuk memproses pengambilan nomor antrian sesuai poliklinik, namun beberapa pasien kurang paham dalam menggunakan fitur APM ini, tentu jika pasien bingung menggunakan APM terdapat petugas APM yang membantu dalam pengambilan nomor tersebut. APM yang bertujuan untuk memaksimalkan proses pendaftaran rawat jalan agar menciptakan pelayanan yang mudah, cepat dan nyaman bagi pasien.

Tujuan diadakan mesin APM ini untuk mempermudah para pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri dan meminimalkan antrian di pendaftaran pasien. Di Puskesmas Sentolo I berkas rekam medis masih menggunakan kertas sehingga setiap pasien yang berobat ke Puskesmas Sentolo I petugas pendaftaran mencari berkas rekam medis pasien tersebut. Di Puskesmas Sentolo I pengambilan nomor antrian sudah tergabung dengan mesin APM, namun masih ada petugas APM yang kesulitan jika mesin APM tiba-tiba *error* atau *loading*, hal ini menyebabkan petugas APM harus memanggil petugas yang bisa membantu mengatasi masalah APM tersebut dan akibatnya pelayanan akan menjadi terganggu. Dalam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan pelayanan yang diterima maka akan dianggap memuaskan. Sama halnya dengan pelayanan pendaftaran dalam melayani pasien jika pelayanan tersebut dilakukan dengan cepat maka akan mendapatkan kesan yang memuaskan namun jika pelayanan lama dan menimbulkan pasien mengantri akan mempengaruhi Standar Pelayanan Minimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah semua yang menggunakan APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. Objek pada penelitian ini adalah objek penelitian ini adalah penggunaan APM di bulan Januari tahun 2022 di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu Observasi dan wawancara, Uji validasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu Kepala Rekam Medis di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo

HASIL

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 lama yang sudah terdaftar dan memiliki nomor rekam medis di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo hanya akan diminta memindai kode batang atau *barcode* yang terdapat di kartu BPJS sehingga data-datapatient 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 menekan poliklinik yang dituju atau menekan pasien baru. Pasien yang sedang mendaftar semua mengatakan bahwa adanya petugas APM sangat membantu dalam pendaftaran dan pengambilan nomor antrian. Pasien juga mengatakan dalam pendaftaran dilayani oleh petugas APM. Petugas APM mengatakan adanya APM ini sudah membantu dalam pengurangan antrian karena sudah terhubung dengan semua poli, sehingga di nilaisudah terlaksana dengan baik.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tidak efektifnya APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. Petugas APM menjelaskan faktor yang membuat tidak efektifnya APM adalah penunjukan petugas yang secara acak atau ganti-ganti, tidak adanya latar belakang pendidikan dalam penunjukan petugas APM. Namun terdapat faktor lain yaitu belumlah adanya SOP terkait

Gambar 1. Mesin APM



penggunaan APM. Faktor penting lainnya yaitu kendala dalam keteknisian seperti mati listrik, server *error*, BPJS *offline* dan pendaftaran menggunakan manual.

Dari faktor tersebut tentu akan terjadi dampak yang menghambat. Dampak yang terjadi jika pengguna APM tidak efektif di Puskesmas Sentolo I adalah jika mesin APM *error* atau *loading* petugas APM tidak bisa mengatasi sendiri tentu akan menghambat proses pendaftaran, seperti petugas bagian pendaftaran harus membantu membenarkan mesin APM lalu akhirnya menggunakan antrian manual dan harus mendaftar secara manual. Adapun dampak yang lain adalah SOP APM tergabung dengan SOP pendaftaran. salahsatu dampak penting yaitu kendala dalam keteknisian seperti mati listrik, server *error* dan pendaftaran menggunakan manual.

Upaya peningkatan efektivitas penggunaan APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo, akan dilakukan evaluasi kembali, penetapan petugas yang paham dengan APM dan sosialisasi tentang mesin APM. akan dilakukan

pembuatan SOP tentang penggunaan APM. Dan akan dilakukan evaluasi kembali, penetapan petugas, pemahaman tentang mesin APM, sosialisasi dan penambahan internet serta jenset listrik dan yang diharapkan dari adanya APM ini adalah mempercepat proses pendaftaran.

PEMBAHASAN

Menurut UU Republik Indonesia nomor 25 tahun 2005 bab 1 tentang ketentuan umum pasal 7 Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hasil penelitian terhadap pengguna anjungan pendaftaran mandiri di puskesmas sentolo Kulon progo selama bulan Januari 2022 diperoleh informasi bahwa adanya petugas APM membantu dalam pelayanan pendaftaran pasien. Adanya petugas APM ini untuk membantu pasien dalam pendaftaran, karena ada pasien lansia yang kurang paham dengan sistem APM.

Efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi (Gibson, 2013). Semakin dekat dengan prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan "standar" maka mereka dinilai semakin efektif (Efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan antara keluaran "output" yang dicapai dengan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan "input" dalam suatu perusahaan atau seseorang). Efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan pasal 11 ayat (11) bahwa perekam medis dan informasi kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang termasuk dalam jenis keteknisian medis. Di Puskesmas Sentolo I masih banyak faktor yang mempengaruhi keefektifitasan penggunaan APM seperti beberapa faktor antara lain kurang pemahamannya petugas dengan sistem APM dan penunjukan petugas APM secara acak yang tidak memiliki latar belakang pendidikan rekam medis, belum ada SOP tentang penggunaan APM sehingga dalam pelaksanaannya selama ini belum ada pedoman, faktor lain yang mempengaruhi tidak efektifnya penggunaan APM adalah seperti server APM error, BPJS offline dan listrik mati. Jika hal tersebut terjadi pelayanan masih dilakukan secara manual.

Menurut Dwimawanti (2004) Pelayanan publik yang berkualitas tinggi merupakan masalah krusial yang harus diselesaikan. Oleh karena itu layanan yang murah, baik dan lebih cepat bisa di buat menjadi nyata. Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu jenis pelayanan administratif, jenis pelayanan barang, dan jenis pelayanan jasa. Dampak yang terjadi jika pengguna APM tidak efektif di Puskesmas Sentolo I adalah jika mesin APM *error* dan *loading* petugas APM tidak bisa mengatasi sendiri. Untuk hambatan di bagian pendaftaran, petugas pendaftaran harus membantu petugas APM mengatasi masalah di mesin APM dan petugas pendaftaran hanya sedikit otomatis pelayanan akan menjadi lama. Dampak yang terjadi jika pengguna APM tidak efektif di Puskesmas Sentolo I adalah jika mesin APM *error* dan *loading* petugas APM tidak bisa mengatasi sendiri. Untuk hambatan biasanya di bagian pendaftaran, petugas pendaftaran harus membantu petugas APM mengatasi masalah di mesin APM dan petugas pendaftaran hanya sedikit otomatis pelayanan akan menjadi lama.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 tentang Standar Pelayanan Kedokteran menjelaskan bahwa Standar Prosedur Operasional adalah suatu perangkat instruksi/langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan proses kerja rutin tertentu, atau langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama dalam melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh fasilitas pelayanan kesehatan berdasarkan standar profesi. Hasil penelitian di Puskesmas Sentolo I Kulonprogo ditemukan belum terdapat SOP tentang penggunaan APM. Dampak yang terjadi jika tidak ada SOP adalah pelayanan tidak dilakukan sesuai langkah-langkah. *Machine* atau mesin digunakan untuk

memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja (Rusdiarti, 2008). Sarana atau fasilitas merupakan suatu sumber daya yang mendukung dalam kelancaran suatu kegiatan organisasi. Untuk terciptanya kelancaran diperlukan alat atau sarana dan prasarana yang mendukung. Dampak yang terjadi jika pengguna APM tidak efektif di Puskesmas Sentolo I adalah jika mesin APM error dan loading pendaftaran dilakukan secara manual, akibatnya pelayanan pendaftaran menjadi lebih lama sehingga antrian pasien menjadi menumpuk. Upaya peningkatan efektivitas pengguna APM. Efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan (Tampi, 2003). Hasil penelitian diketahui bahwa Puskesmas Sentolo I belum sepenuhnya menjalankan penggunaan APM dengan efektif karena hasil yang diharapkan belum sesuai yaitu menciptakan pelayanan yang cepat. Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo upaya yang akan dilakukan adalah dilakukan evaluasi kembali tentang kinerja petugas terhadap APM, penetapan petugas yang benar-benar paham terhadap mesin APM. Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo upaya yang akan dilakukan adalah pembuatan SOP tentang penggunaan mesin APM, melakukan pengecekan terhadap fungsi mesin APM, penambahan kualitas internet dan penambahan jenset listrik.

KESIMPULAN

1. Puskesmas Sentolo I Kulon Progo sudah menjalankan APM sesuai fungsinya yaitu sebuah mesin yang digunakan untuk pendaftaran, pengambilan nomor antrian. Pengambilan nomor antrian di bantu oleh petugas APM.
2. Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo masih banyak faktor yang mempengaruhi keefektifitas penggunaan APM sehingga dinilai belum efektif yaitu petugas APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo yang ditunjuk secara acak dengan latar belakang bukan dari perekam medis, belum ada SOP tentang penggunaan APM, server APM error, BPJS offline dan listrik mati pelayanan pendaftaran di lakukan secara manual.
3. Dampak yang terjadi jika penggunaan APM tidak efektif di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo adalah pendaftaran menjadi terhambat jika petugas pendaftaran membantu mengatasi APM yang sedang *error* sehingga proses pendaftaran akan terganggu dan terjadi penumpukan antrian pasien.
4. Upaya peningkatan efektivitas penggunaan APM di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo adalah dilakukan pelatihan kepada seluruh petugas tentang penggunaan APM, sosialisasi tentang sistem APM, penetapan petugas yang benar-benar paham dengan mesin APM dan berlatar belakang rekam medis, segera dilakukan pembuatan SOP tentang penggunaan APM, dilakukan pengecekan terhadap fungsi mesin APM dan dilakukan Penambahan kualitas internet dan penambahan jenset listrik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan terima kasih kepada kepala rekam medis di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo. beserta staf rekam medis yang telah membantu jalannya penelitian ini dan jugadosen pembimbing yang telah membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes, 2009. (2018). *Pengertian Puskesmas*. Blog_Details. https://Puskesmas.Tangerangkota.Go.Id/Home/Blog_Details/1/70
- Dwimawanti (2004). *Kualitas Pelayanan Publik. Kualitas Pelayanan Publik*.
<https://www.Coursehero.Com/File/119237115/574-1110-1-Pb-Kualitas-Pelayananpdf/>
- Gibson Et.Al. (2019). *Pengertian Efektivitas Menurut Ahli* <https://www.konsultanpsikologjakarta.com/>
- Hatta. (2012). *Rekam Medis. Wordpress.Com*. <https://Aepnurulhidayat.Wordpress.Com/2016/08/27/Modul-Rekam-Medis-By-Aep-Nurul-Hidayah/>

- Menteri Kesehatan. (2021). *Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019*. Jogloabang. <https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019-puskesmas> Undang-Undang Nomor 25, 53 Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis 1689 (2009). <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf> <https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180> <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003> <https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001> <http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran. (2010). (*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1438/MENKES/PER/IX/2010 Tentang Standar Pelayanan Kedokteran, 2010*). <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/Bn464-2010.pdf>
- Peraturan Pemerintah RI. (2018). *Standar Pelayanan Minimal. 2*.
- Rusdiarti. (2008). *Pengertian Method*. http://eprints.ums.ac.id/46472/28/NAS_KAH_PUBLIKASI.pdf
- Setiawati. (2017). Manjakan Pelanggan Dengan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Terobosan Baru Dari RSUD Wangaya Kota Denpasar. *Berita*. <https://rsudwangaya.denpasarkota.go.id/Berita/Read/14579>
- Wati, R. (2017). Sistem Antrian Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Kelurahan Setiabudi Jakarta Selatan Dengan Menggunakan Metode Waiting Line. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14(2), 91. <http://www.bsi.ac.id>