

BAB I

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan memiliki peranan yang penting untuk terus bertahan dalam persaingan bisnis dalam kesehatan, Rumah Sakit harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dalam menghadapi revolusi industry 4.0, semua kegiatan pelayanan di Rumah Sakit sudah berubah ke arah digitalisasi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Selain itu, Rumah Sakit harus mampu menyediakan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan perkembangan teknologi medis agar dapat mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Marliana et al., 2023).

APM di rumah sakit adalah mesin *self-service* (layanan mandiri) yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran atau administrasi awal secara otomatis tanpa harus mengantri di loket pendaftaran konvensional. APM dapat membantu dalam mencetak bukti pendaftaran pasien rawat jalan beserta Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien yang sebelumnya sudah mendaftar di aplikasi pendaftaran online sekaligus sebagai *check-in* pada saat melakukan pendaftaran langsung. Sistem ini memungkinkan pasien untuk melakukan registrasi secara mandiri tanpa perlu berinteraksi langsung dengan petugas administrasi rumah sakit. APM dirancang untuk mempermudah pasien dan keluarga pasien dalam melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa harus mengantre di loket pendaftaran konvensional (Nika Adiffa et al., 2022).

Data dari Departemen Kesehatan Indonesia pada tahun 2023 menunjukkan bahwa total RS (Rumah Sakit) di Indonesia berkisar antara 2.800 dan 3.000, dan RS yang dilengkapi dengan mesin APM ada 600 hingga 2000 (pembulatan dari 1085), sehingga persentasenya adalah antara 20 dan 70 %. Hal ini menunjukkan bahwa APM dapat menjadi solusi efektif dalam memperbaiki sistem pendaftaran rumah sakit. Di Indonesia, implementasi APM masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal kesiapan infrastruktur dan tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat. Sebagian besar rumah sakit di kota-kota besar telah mulai menggunakan APM, namun di daerah terpencil, penggunaan sistem ini masih

sangat terbatas akibat kendala akses internet dan sumber daya manusia yang terbatas (Kementerian Kesehatan RI. 2022).

Salah satu hambatan utama dalam implementasi APM adalah kurangnya regulasi dan standarisasi sistem. Meskipun APM memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa studi menunjukkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya optimal dalam mempercepat pendaftaran pasien dan mengurangi waktu tunggu, terutama jika tidak diintegrasikan dengan sistem rumah sakit secara menyeluruh. Selain itu, dalam kondisi tertentu, masih ditemukan pasien yang harus menunggu lebih dari satu jam untuk mendapatkan layanan, yang menunjukkan bahwa efektivitas APM dalam mengatasi antrian perlu dievaluasi lebih lanjut. Gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya pemeliharaan dapat menghambat operasional layanan ini, sehingga mengurangi efektivitasnya dalam mempercepat pendaftaran pasien. (Mulyana et al., 2025).

Selain faktor teknis, faktor sosial juga menjadi kendala dalam implementasi APM (Halim dan Santoso, 2021). Beberapa pasien masih merasa lebih nyaman berinteraksi langsung dengan petugas pendaftaran dibandingkan menggunakan mesin APM. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan budaya dalam pelayanan kesehatan juga diperlukan untuk meningkatkan adopsi APM (Sari dan Kusuma, 2020). Pelatihan dan edukasi bagi tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi APM. Banyak tenaga medis yang masih kurang memahami cara mengoperasikan dan mengelola sistem APM, sehingga sering terjadi kesalahan teknis yang menghambat pelayanan pasien.

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa sekitar 40% pasien, terutama mereka yang berusia lanjut, mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi ini karena kurangnya pemahaman terhadap sistem digital (Handayani, 2021). Menurut (Mulyana et al., 2025), Rumah sakit perlu memberikan edukasi yang memadai kepada pasien mengenai manfaat serta tata cara penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) guna meningkatkan pemanfaatan teknologi tersebut secara optimal. Di samping itu, tim Teknologi Informasi (TI) rumah sakit diharapkan secara berkala melakukan pembaruan tampilan antarmuka dan penyempurnaan fitur APM agar

lebih atraktif dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan layanan, rumah sakit juga disarankan untuk menyempurnakan menu layanan pendaftaran serta memastikan bahwa seluruh fungsi dalam sistem APM berjalan secara optimal dan tanpa hambatan.

Berdasarkan data observasi petugas, rata-rata setiap hari terdapat beberapa pasien yang mengalami kesulitan, baik karena tidak memahami alur penggunaan APM, tidak membawa data yang diperlukan, maupun belum terbiasa menggunakan layar sentuh. Kondisi ini tidak hanya menambah antrean di loket manual, tetapi juga menurunkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan media edukasi yang praktis, mudah diakses, dan dapat dipahami semua kalangan termasuk lansia untuk mendukung optimalisasi penggunaan APM di rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 11 pasien dan keluarga pasien di RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta, ada 7 pasien yang belum bisa menggunakan mesin APM, mereka mengatakan bahwa belum bisa menggunakan mesin APM, sedangkan 4 diantaranya sudah bisa menggunakan mesin APM. Dengan menggunakan mesin APM pasien dan keluarga pasien tidak perlu antri lama untuk mencetak struk pendaftaran kontrol. Tetapi banyak juga kendala seperti pasien dan keluarga pasien yang tidak memiliki smartphone untuk mendaftar online agar bisa mencetak struk pendaftaran di mesin APM. Adapun alasan peneliti memilih pasien dan keluarga pasien di RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta sebagai target dalam edukasi terkait cara penggunaan APM. karena disitulah tempat dimana para pasien dan keluarga pasien yang belum sepenuhnya bisa menggunakan mesin APM. Selain itu, mesin APM juga bisa digunakan untuk pasien BPJS.

Dari beberapa faktor yang tertulis diatas, penulis tertarik untuk mengupayakan peningkatan pemahaman terkait penggunaan APM kepada pasien dan keluarga pasien yang ada di RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta. Untuk mencapai implementasi APM yang optimal, diperlukan kerja sama antara pemerintah, rumah sakit, serta masyarakat. Pemerintah perlu menetapkan regulasi yang jelas, rumah sakit harus siap dengan infrastruktur yang memadai, dan masyarakat harus diberikan edukasi yang cukup agar dapat memanfaatkan

teknologi ini dengan baik (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Penulis menyusun KIE (Komunikasi, informasi, dan Edukasi) melalui luaran Video dengan judul “*Mudah dan Cepat! Cara Menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta*”. Sebagian besar pasien dan keluarga pasien di RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta belum banyak yang bisa menggunakan mesin APM. Dengan pemanfaatan teknologi ini, diharapkan pasien dan keluarga pasien bisa menggunakan mesin APM dengan baik dan benar, sesuai dengan anjuran yang sudah ada di RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta. Tujuan dari KIE ini dengan membuat media edukasi berbentuk video panduan penggunaan APM. Sehingga memiliki manfaat untuk meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga pasien dalam penggunaan APM secara mandiri, cepat, dan efisien. Media berbasis audiovisual dalam penyampaian informasi tentang Penggunaan Mesin APM mempunyai arti sebagai alat memperlancar komunikasi dan memberikan informasi secara luas.