

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Peran Petugas Rekam Medis Dalam Upaya Optimalisasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Rumah Sakit AMC

The Role of Medical Records Officers in Optimizing the Use of Self-Registration Machines (APM) at AMC Hospital

Yusuf Firdaus*, Desy Widyaningrum
**Program Studi Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha*
ysuffrda1@gmail.com* , desywidyaningrum20@gmail.com

Abstract

The Self-Registration Platform (APM) was implemented to improve the efficiency of outpatient registration services, but its utilization at AMC Cileunyi Hospital has not been optimal. However, its implementation still requires assistance from staff, especially for patients who experience difficulties in using the system. This is due to a lack of patient understanding of the system flow, data input errors, and high dependence on staff assistance. This study aims to analyze the role of medical records staff in optimizing the use of APM. This is a qualitative study with a descriptive approach. Data were obtained through semi-structured interviews, observations, and documentation with one Head of the Medical Records Installation, three medical records staff, and two patients selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman model. The results show that medical records staff play a role in providing information, education, mentoring, and technical assistance to patients. The main obstacles include low patient digital literacy, network disruptions, and the BPJS bridging process. This study concludes that optimizing the use of APM requires a balance between technology development, improving the competence of medical records staff, and patient readiness to utilize digital services. Providing APM devices alone is not enough if it is not accompanied by ongoing education, simplification of the usage flow, periodic system evaluation, and improvement of supporting infrastructure.

Keywords **:** Self-Service Registration Kiosk, Medical Record Officers, Outpatient Registration.

Abstrak

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran rawat jalan, namun pemanfaatannya di Rumah Sakit AMC Cileunyi belum optimal. Meskipun demikian, implementasinya masih memerlukan pendampingan petugas, terutama bagi pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Kurangnya pemahaman pasien terhadap alur sistem, kesalahan penginputan data, serta tingginya ketergantungan terhadap bantuan petugas Penelitian ini bertujuan menganalisis peran petugas rekam medis dalam optimalisasi penggunaan APM. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap satu Kepala Instalasi Rekam Medis, tiga petugas rekam medis, dan dua pasien yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas rekam medis berperan dalam memberikan informasi, edukasi, pendampingan, dan bantuan teknis kepada pasien. Kendala utama meliputi rendahnya literasi digital pasien, gangguan jaringan, dan proses bridging BPJS. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi penggunaan APM memerlukan keseimbangan antara pengembangan teknologi, peningkatan kompetensi petugas rekam medis, dan kesiapan pasien dalam memanfaatkan pelayanan digital. Penyediaan perangkat APM saja belum cukup apabila belum disertai dengan edukasi yang berkelanjutan, penyederhanaan alur penggunaan, evaluasi sistem secara berkala, serta perbaikan infrastruktur pendukung.

Kata Kunci: Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), Petugas Rekam Medis, Pelayanan Rawat Jalan.

Resive : 16 September 2026 Revised : 18 September 2026 Accept : 19 September 2026 Publish : 21 September 2026

Author@ This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Penulis Korespondensi : Vira Farihah Aliansyah

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu layanan dan efisiensi operasional rumah sakit. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pelayanan kesehatan berlangsung lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. World Health Organization menegaskan bahwa digital health berperan dalam mendukung sistem kesehatan yang efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan pasien melalui pemanfaatan teknologi informasi (World Health Organization [WHO], 2021). Selain itu, penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sebagai bagian dari transformasi digital di rumah sakit terbukti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pendaftaran rawat jalan dan mempercepat proses registrasi pasien (Wahab & Khafiza, 2026). Di Indonesia, implementasi APM telah diterapkan di berbagai rumah sakit sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan kesehatan. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama meliputi rendahnya literasi digital pasien, kesalahan input data, gangguan sistem, serta ketergantungan pasien terhadap bantuan petugas (Marliana et al., 2023; Sabrina et al., 2021). Kondisi ini terutama terjadi pada pasien lanjut usia dan pasien yang baru pertama kali menggunakan layanan digital (Sabrina et al., 2021).

Salah satu bentuk transformasi digital di rumah sakit adalah penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan sistem berbasis self-service technology yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa bergantung sepenuhnya pada petugas. Sistem ini dirancang untuk mempercepat proses registrasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pelayanan rawat jalan (Aini & Sari, 2025). Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit AMC Cileunyi, penggunaan APM pada pasien MJKN masih lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran melalui Loket 3. Pada bulan Maret 2026 terdapat 2.630 pasien MJKN, dengan 208 pasien menggunakan APM dan 2.422 pasien menggunakan Loket 3. Sementara itu, pada bulan April 2026 terdapat 8.056 pasien MJKN, dengan 224 pasien menggunakan APM dan 7.832 pasien menggunakan Loket 3. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih menggunakan Loket 3 dibandingkan APM. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan APM di Rumah Sakit AMC masih belum optimal dan perlu dikaji lebih lanjut, khususnya mengenai peran petugas rekam medis dalam membantu pasien menggunakan APM.

Penerapan APM juga didukung oleh regulasi nasional. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 334 ayat (1) menyatakan bahwa sistem informasi kesehatan harus diselenggarakan secara terintegrasi dan berbasis teknologi informasi. Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Pasal 3 ayat (1) menegaskan kewajiban fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan rekam medis elektronik secara bertahap. Ketentuan tersebut diperkuat pada Pasal 9 ayat (1) yang menyatakan bahwa sistem rekam medis elektronik harus terintegrasi dengan sistem pelayanan kesehatan lainnya, termasuk sistem pendaftaran pasien. Hal ini menjadi dasar hukum pengembangan sistem APM di rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui pengurangan waktu tunggu dan percepatan proses registrasi. Meskipun demikian, implementasinya masih memerlukan pendampingan petugas, terutama bagi pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan APM tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor manusia, termasuk peran petugas rekam medis sebagai edukator, fasilitator, dan pendamping yang memastikan ketepatan data serta kelancaran pelayanan (Wahab & Khafiza, 2026).

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, sebagian besar studi mengenai APM masih berfokus pada aspek kuantitatif seperti efisiensi pelayanan, waktu tunggu, dan kepuasan pasien (Rosmawati, 2024). Sementara itu, kajian yang mengeksplorasi secara mendalam interaksi antara pasien dan petugas dalam penggunaan APM, khususnya dari perspektif petugas rekam medis, masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Rumah Sakit AMC, masih ditemukan berbagai kendala dalam penggunaan APM, seperti kurangnya pemahaman pasien terhadap alur sistem, kesalahan penginputan data, serta tingginya ketergantungan terhadap bantuan petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan petugas rekam medis tetap memiliki peran penting dalam optimalisasi penggunaan APM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran petugas rekam medis dalam upaya optimalisasi penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) guna meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit AMC.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna secara mendalam terhadap fenomena atau permasalahan yang dialami oleh subjek penelitian (Assyakurrohim et al., 2023) Pendekatan deskriptif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran secara mendalam mengenai peran petugas rekam medis dalam upaya optimalisasi penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit AMC tanpa melakukan manipulasi terhadap kondisi yang diteliti, sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif modern (Sugiyono, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Unit Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit AMC Cileunyi, Kabupaten Bandung, pada tahun 2026 selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Lokasi penelitian dipilih karena telah menerapkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung terhadap penggunaan APM, sedangkan Data sekunder diperoleh dari laporan jumlah pasien yang melakukan pendaftaran melalui APM dan Loket 3 dan dokumen pendukung lainnya. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, Kriteria informan meliputi 1 Kepala Instalasi Rekam Medis, 3 petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan, dan 2 pasien pengguna APM yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai peran petugas, bentuk pendampingan, kendala penggunaan, serta upaya optimalisasi APM. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses penggunaan APM dan pendampingan petugas kepada pasien. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa laporan jumlah pasien yang menggunakan APM dan Loket 3 serta dokumen pendukung lainnya.

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk uraian berdasarkan tema penelitian dan selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian (Miles et al., 2020).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam di Rumah Sakit AMC Cileunyi, penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) telah diterapkan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti pasien lanjut usia yang kesulitan menggunakan APM, kesalahan penginputan data, serta gangguan sistem yang menyebabkan pasien masih memerlukan bantuan petugas rekam medis. Berdasarkan temuan tersebut, hasil penelitian dikelompokkan ke dalam lima tema, yaitu penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) peran petugas rekam medis, bentuk pendampingan dan edukasi kepada pasien, kendala

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

penggunaan APM, Persepsi pasien terhadap pendampingan Petugas Rekam Medis serta upaya optimalisasi penggunaan APM.

Hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis menunjukkan bahwa Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) telah diterapkan sebagai bagian dari pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit AMC untuk mempercepat proses registrasi pasien. Menurut informan, penerapan APM berjalan dengan baik meskipun jumlah petugas rekam medis masih terbatas. Dalam kondisi tertentu, pendampingan penggunaan APM turut dibantu oleh petugas *front office* dan petugas keamanan agar pelayanan tetap berjalan lancar.

"Saat ini penggunaannya masih berjalan dengan baik, karena petugas rekam medis sedang kekurangan jadi penggunaan APM kadang dibantu petugas FO atau security." (Kepala Instalasi)

Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas rekam medis secara aktif mendampingi pasien yang mengalami kesulitan menggunakan APM. Selain itu, berdasarkan dokumentasi rumah sakit, penggunaan APM masih lebih rendah dibandingkan pendaftaran melalui Loket 3.

Tabel 1. Penggunaan APM dan Loket 3 pada Pasien MJKN

Bulan	Total Pasien MJKN	APM	Loket 3
Maret 2026	2.630	208	2.422
April 2026	8.056	224	7.832



Gambar 1 Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS AMC

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas rekam medis berperan dalam memberikan informasi, mengarahkan penggunaan APM, mendampingi proses registrasi, serta memberikan edukasi kepada pasien agar mampu menggunakan APM secara mandiri pada kunjungan berikutnya.

"Kami mendampingi pasien mulai dari proses pendaftaran sampai nomor antrean keluar agar pasien memahami cara menggunakan APM." (Petugas)

Hasil observasi memperlihatkan bahwa petugas secara aktif membantu pasien yang mengalami kesulitan, terutama pasien lanjut usia dan pasien yang baru pertama kali menggunakan APM.

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan



Gambar 2 Petugas Rekam Medis Mendampingi Pasien Menggunakan APM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala penggunaan APM berasal dari faktor pasien dan faktor sistem. Pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi masih memerlukan pendampingan, sedangkan gangguan jaringan dan proses *bridging* BPJS terkadang menghambat proses registrasi sehingga pasien dialihkan ke loket pendaftaran.

"Kendala yang paling sering terjadi adalah jaringan. Kalau jaringan terganggu, penggunaan APM juga ikut terkendala." (Kepala Instalasi)

"Saya mengalami kesulitan saat menggunakan APM karena baru pertama kali memakainya, jadi perlu dibantu dan dijelaskan oleh petugas." (Pasien)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien memberikan tanggapan positif terhadap pendampingan yang dilakukan oleh petugas rekam medis selama proses penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Pendampingan yang diberikan membantu pasien memahami tahapan pendaftaran sehingga proses registrasi menjadi lebih mudah. Selain itu, sikap petugas yang komunikatif dan responsif membuat pasien merasa lebih percaya diri untuk menggunakan APM pada kunjunganberikutnya.

"Awalnya saya belum memahami cara menggunakan APM, tetapi setelah dijelaskan oleh petugas proses pendaftaran menjadi lebih mudah." (PS)

Pasien lain juga menyampaikan bahwa pendampingan petugas sangat membantu, terutama bagi pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi atau telah berusia lanjut.

"Saya masih bingung menggunakan APM karena belum terbiasa. Petugas mendampingi dan membantu sampai proses pendaftaran selesai, sehingga saya merasa terbantu." (Pasien)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya optimalisasi penggunaan APM dilakukan melalui pendampingan dan edukasi kepada pasien, serta koordinasi dengan bagian Teknologi Informasi (IT) dan vendor SIMRS apabila terjadi gangguan sistem. Selain itu, rumah sakit berupaya menyederhanakan fitur APM agar lebih mudah digunakan oleh pasien.

"Jika jaringan bermasalah kami langsung berkoordinasi dengan bagian IT dan vendor SIMRS. Harapannya fitur pada mesin APM dibuat lebih sederhana." (Kepala Instalasi)

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Upaya tersebut juga didukung oleh petugas rekam medis melalui pendampingan kepada pasien selama proses pendaftaran.

"Kami memberikan edukasi dan mendampingi pasien saat menggunakan APM agar pada kunjungan berikutnya pasien dapat menggunakannya secara mandiri." (Petugas)

2. Pembahasan

Implementasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit AMC Cileunyi menunjukkan bahwa rumah sakit telah berupaya menerapkan transformasi digital pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Meskipun demikian, berdasarkan data kunjungan bulan Maret dan April 2026, jumlah pasien yang melakukan pendaftaran melalui APM masih lebih rendah dibandingkan pasien yang mendaftar melalui Loket 3. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa APM belum menjadi pilihan utama dalam proses registrasi pasien. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penyediaan teknologi belum secara otomatis mengubah perilaku masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan. Sebagian pasien masih merasa lebih nyaman melakukan pendaftaran secara langsung karena belum terbiasa menggunakan teknologi, terutama pasien lanjut usia, pasien baru, dan pasien dengan literasi digital yang rendah. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi APM tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan rumah sakit dalam membantu proses adaptasi pengguna terhadap sistem pelayanan yang baru. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa implementasi APM mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan, namun tingkat pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam menerima pelayanan berbasis digital (Wahab & Khafiza, 2026). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa keberhasilan penggunaan APM dipengaruhi oleh kemudahan sistem, sosialisasi kepada pengguna, serta dukungan petugas selama proses pelayanan (Cahyani et al., 2024).

Keberhasilan implementasi APM dalam penelitian ini sangat dipengaruhi oleh peran petugas rekam medis sebagai penghubung antara teknologi dengan pasien. Digitalisasi pelayanan tidak menghilangkan kebutuhan terhadap petugas, tetapi mengubah bentuk pelayanan dari pekerjaan administratif menjadi pelayanan yang lebih edukatif dan konsultatif. Petugas tidak hanya memastikan proses registrasi berjalan dengan baik, tetapi juga membantu pasien memahami tahapan penggunaan APM sehingga pasien diharapkan mampu melakukan pendaftaran secara mandiri pada kunjungan berikutnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tetap membutuhkan keterlibatan sumber daya manusia agar teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh kelompok pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa efektivitas penerapan APM tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh keterlibatan petugas dalam memberikan pendampingan kepada pengguna (Watiatsaro & Ricky, 2025). Penelitian serupa juga melaporkan bahwa pendampingan petugas berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan karena mampu mempercepat proses registrasi sekaligus mengurangi *kesalahan* penggunaan sistem. Berbeda dengan beberapa penelitian yang lebih berfokus pada evaluasi sistem, penelitian ini menunjukkan bahwa peran petugas rekam medis merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi APM, khususnya pada rumah sakit dengan karakteristik pasien yang masih memerlukan pendampingan (Aini & Sari, 2025).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kendala penggunaan APM tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi dipengaruhi oleh interaksi antara pengguna, petugas, dan sistem informasi rumah sakit. Rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian pasien belum mampu memanfaatkan APM secara mandiri, sedangkan gangguan jaringan internet dan proses *bridging* BPJS menghambat kelancaran registrasi meskipun perangkat telah tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan memerlukan kesiapan yang menyeluruh, baik dari sisi infrastruktur maupun sumber daya manusia. Apabila salah satu komponen belum berjalan optimal, maka tujuan penerapan APM untuk meningkatkan efisiensi pelayanan belum dapat tercapai secara maksimal. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

menyebutkan bahwa keberhasilan penerapan sistem pendaftaran digital dipengaruhi oleh kestabilan jaringan serta kelancaran proses *bridging* antar aplikasi (Cahyo et al., 2026). Efektivitas penggunaan APM tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas sistem informasi, serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi. Oleh karena itu, upaya optimalisasi APM perlu disertai dengan peningkatan pemahaman pasien dalam menggunakan teknologi serta kesiapan petugas untuk memberikan bantuan selama proses pendaftaran (Harahap et al., 2025).

Respons positif pasien terhadap pendampingan petugas menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien menjadi bagian penting dalam keberhasilan implementasi APM. Pendampingan yang diberikan tidak hanya membantu pasien menyelesaikan proses registrasi, tetapi juga meningkatkan pemahaman, rasa percaya diri, dan kesiapan pasien untuk menggunakan APM secara mandiri pada kunjungan berikutnya. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tetap dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Semakin baik komunikasi dan edukasi yang diberikan, semakin mudah pasien menerima perubahan menuju pelayanan berbasis teknologi. Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kemudahan pasien dalam memperoleh bantuan dari petugas menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan dalam menggunakan APM (Pramesthi et al., 2026). Kemudahan dalam menggunakan sistem yang disertai dengan bantuan dari petugas dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan teknologi digital di rumah sakit tidak hanya dilihat dari penggunaan sistemnya, tetapi juga dari kemampuan rumah sakit dalam tetap memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien (Rosmawati, 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan APM memerlukan keseimbangan antara pengembangan teknologi, peningkatan kompetensi petugas rekam medis, dan kesiapan pasien dalam memanfaatkan pelayanan digital. Penyediaan perangkat APM saja belum cukup apabila belum disertai dengan edukasi yang berkelanjutan, penyederhanaan alur penggunaan, evaluasi sistem secara berkala, serta perbaikan infrastruktur pendukung. Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Rumah Sakit AMC Cileunyi untuk memperkuat sosialisasi penggunaan APM, meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan edukasi kepada pasien, serta memperbaiki kualitas sistem dan proses *bridging* agar pelayanan pendaftaran menjadi lebih efektif. Selain memberikan gambaran mengenai implementasi APM, penelitian ini juga menunjukkan bahwa petugas rekam medis memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN

Implementasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit AMC Cileunyi telah mendukung proses digitalisasi pelayanan pendaftaran rawat jalan, namun pemanfaatannya masih belum optimal karena sebagian pasien masih memilih menggunakan Loket 3. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan teknologi pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna, tingkat literasi digital pasien, serta dukungan sumber daya manusia dalam proses adaptasi terhadap pelayanan berbasis digital. Petugas rekam medis memiliki peran strategis dalam optimalisasi penggunaan APM melalui pemberian informasi, pendampingan, edukasi, serta membantu pasien dalam memahami proses registrasi mandiri. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi tidak menghilangkan peran petugas, melainkan mengubah perannya menjadi fasilitator yang menghubungkan pasien dengan sistem digital. Dengan demikian, keberhasilan implementasi APM memerlukan keseimbangan antara pengembangan teknologi, kesiapan infrastruktur, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Rumah Sakit AMC Cileunyi untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan APM melalui edukasi berkelanjutan kepada pasien, penguatan

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

kompetensi petugas rekam medis, serta evaluasi terhadap kendala sistem yang masih ditemukan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak rumah sakit dengan karakteristik pengguna yang berbeda serta menggunakan pendekatan penelitian yang lebih luas agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi APM dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*.

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization.

Aini, A. N., & Sari, I. (2025). Evaluasi Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (Apm) Terhadap Efisiensi Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit X. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, *5*(5). https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jirk.v5i5.11434

Assyakurrohim, D., Ikhram, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, *3*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951

Cahyani, A. M., Purnamasari, A. T., & Sunindya, B. R. (2024). Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, *1*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4995

Cahyo, W. D., Widiyoko, A., & Putri, F. R. (2026). Analisis Bridging Pendaftaran Online Dengan Apm Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode Hot-Fit Di Rsud Dr. Moewardi. *Indonesian Journal of Health Research Innovation (IJHRI)*, *3*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.64094/8e97r046

Harahap, S. S. H., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2025). Evaluasi efektivitas penggunaan metode anjungan pendaftaran mandiri: studi kualitatif. *Haga Journal of Public Health*, *2*(3). https://doi.org/https://doi.org/10.62290/hjph.v2i3.57

Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, *7*(1). https://doi.org/doi.org/10.52643/marsi.v7i1.2931

Pramesthi, M. B., Wirajaya, M. K. M., Farmani, P. I., & Laksmini, P. A. (2026). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan. *Indonesian of Health Informartion Management Journal*, *14*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.47007/inohim.v14i1.699

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 (JMIAK)*, *7*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.32585/jmiak.v7i2.5619

Sabrina, M., Ulfa, H. M., & Azlina. (2021). Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*, *1*(2). https://doi.org/10.25311/jrm.Vol1.Iss2.398

Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF : Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif / Prof. Dr. SUGIYONO* (3rd ed.). CV. Alfabeta.

Wahab, S., & Khafiza, A. M. (2026). Analysis of the Use of Self-Registration Platforms (APM) on the Effectiveness of Outpatient Registration at Bandung Kiwari Hospital. *International Journal Prima Husada Health*, *1*(1). https://doi.org/https://journal.piksi.ac.id/index.php/ijphh/article/view/2453

Watiatsaro, K., & Ricky, A. V. (2025). Evaluasi Efektivitas Penerapan Mesin Anjungan Mandiri (APM) di Rumah Sakit PELNI Jakarta Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ners*, *9*(3). https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.47342