

**Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)**

e-ISSN 2776-6314

<https://jom.htp.ac.id/index.php/rmik>**GAMBARAN DUKUNGAN PENGGUNAAN APM  
(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI) PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU  
TAHUN 2020****Mutia Sabrina<sup>1</sup>, Henny Maria Ulfa<sup>2</sup>, Azlina<sup>3</sup>****<sup>1,2</sup>Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru****Email: <sup>1</sup> mutiasabrina17@gmail.com,****<sup>2</sup>hennyulfa84@gmail.com, azlina7588@gmail.com<sup>3</sup>****Histori artikel***Received:  
28 Juli 2021**Accepted:  
19 Oktober 2021**Published:  
26 Oktober 2021***Abstrak**

APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat di rumah sakit sebelumnya) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (*Surat Egibilitas Pasien*) tanpa harus melewati loket pendaftaran. Dengan adanya APM ini diharapkan bisa memangkas antrean pendaftaran yang biasanya 1 hingga 2 jam menjadi 5 menit. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 10 pasien yang menggunakan APM, 7 orang pasien mengerti cara menggunakan APM, 4 dari 7 orang pasien mendapat hambatan disebabkan oleh jaringan, terdapat tanggal lahir yang berbeda pada kartu BPJS pasien, 3 orang pasien

---

lainnya mengatakan tidak mengerti cara menggunakan APM, karena faktor usia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas SDM, SPO, dan sarana dan prasarana dalam penggunaan APM.

Rancangan penelitian kualitatif yang dilakukan pada bulan April di RSUD Arifin Achmad. Informan berjumlah 8 orang dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Pengolahan data yang dilakukan dengan analisa data dengan teknik analisa kualitatif dengan proses induksi. Hasil penelitian di RSUD Arifin Achmad secara kualitas SDM sudah pernah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM, sudah ada SPO, disosialisasikan kepada petugas, bekerja sesuai dengan SPO. Sarana dan prasarana sudah ada dan memadai.

Kesimpulan kualitas SDM sudah pernah mengikuti pelatihan dan seminar, SPO, sarana dan prasarana sudah ada.

**Kata kunci : APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), Pelayanan Rawat Jalan, Rumah Sakit**

---

### **Latar Belakang (semua bagian sub judul dicetak tebal)**

APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat di rumah sakit sebelumnya) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (*Surat Egibilitas Pasien*) tanpa harus melewati loket pendaftaran. (Media Informasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau 2019)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Rahayu. S. (2018) dengan judul “Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo”. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa 37 skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden

dibandingkan kriterium atau skor ideal. Menganalisis lima dimensi kualitas jasa dengan cara menjumlahkan total skor pada setiap dimensi diperoleh hasil 8.313. Hasil tersebut dibandingkan dengan skor kriterium yang sudah ditentukan secara keseluruhan yaitu 10.780. Jadi total skor yang diperoleh sebesar 8.313 masih di bawah skor kriterium yang seharusnya 10.780. Jadi, kepuasan pasien rawat jalan yang melalui mesin Anjungan Pendaftaran mandiri sebesar 77,11%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Indriani (2016) dengan judul "Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat jalan Pada Petugas Pendaftaran Terhadap Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dilayani oleh petugas pendaftaran dan disediakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri. APM merupakan fasilitas pendaftaran untuk pasien lama namun fasilitas tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh pasien. Setelah dilakukan penelitian kepuasan pasien yang diukur dengan lima dimensi mutu pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible diketahui ketidakpuasan pasien dari dimensi reliability dan tangible serta petugas kurang responsiveness.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau adalah Rumah Sakit Pemerintah yang ada di Pekanbaru yang memiliki tipe kelas B pendidikan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau membuka Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, dan Instalasi Gawat Darurat. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau ini juga merupakan salah satu Rumah Sakit yang membuka pelayanan rawat jalan yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan petugas pendaftaran rawat jalan di bagian APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau diketahui bahwa APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) hanya bisa untuk pasien ulangan atau pasien kontrol yang sudah pernah berobat dan sudah memiliki nomor rekam medis. APM digunakan untuk pasien umum dan pasien BPJS. Hasil keluaran dari APM adalah SEP (*Surat Eligibilitas Pasien*). Dan dari hasil wawancara dengan 10 pasien yang menggunakan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau diketahui bahwa sebanyak 7 orang pasien mengerti cara menggunakan mesin APM, dan melakukan pendaftaran secara mandiri. 4 dari 7 orang pasien mendapat hambatan yang disebabkan oleh jaringan dan terdapat tanggal lahir yang berbeda pada kartu BPJS pasien. Sedangkan 3 orang pasien lainnya mengatakan tidak mengerti cara menggunakan mesin APM, dikarenakan faktor usia.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis berkeinginan membahas mengenai **“Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020”**

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan Desember 2020 - April 2021. Informan dalam penelitian adalah 5 orang petugas pendaftaran rawat jalan, petugas pendaftaran yang menangani pendaftaran pasien di APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), petugas IT, dan pasien yang menggunakan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri). Cara pengumpulan data dengan wawancara, dan observasi. Instrumen penelitian adalah berupa pedoman wawancara, pedoman observasi alat tulis, laptop, dan alat perekam/handphone. Analisis data dilakukan teknik analisis kualitatif. Dalam teknik ini digunakan proses induktif artinya, dalam pengujian hipotesis-hipotesis bertitik tolak dari data yang terkumpul kemudian disimpulkan (Notoatmodjo, 2005). 045/KEPK/STIKes-HTP/II/2021

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil Observasi

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan hal-hal yang menjadi Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil observasi Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sudah ada SPO dalam penggunaan APM dan sarana prasarana seperti : komputer, Meja Komputer, Penyimpanan data, Printer, *Keyboard*, *Mouse*, Kursi tunggu pasien, Kertas HVS, *Handsanitizer*, dan Jaringan Internet (WIFI)

### 2. Hasil Wawancara

#### a. Karakteristik Informan

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Informan**

No	Informan Penelitian	Pendidikan	Lama	Kode
----	---------------------	------------	------	------

			<b>bekerja</b>	<b>informan</b>
1.	Penanggung Jawab pendaftaran Rawat Jalan	S1 Ekonomi	5 Tahun	IK
2.	Petugas pendaftaran Rawat Jalan	D III RM	2 Tahun	IU 1
3.	Petugas pendaftaran Rawat Jalan	S1 Pendidikan	4 Tahun	IU 2
4.	Petugas pendaftaran Rawat Jalan	D III RM	2 Tahun	IU 3
5.	Petugas pendaftaran Rawat Jalan	D III RM	2 Tahun	IU 4
6.	Petugas pendaftaran Rawat Jalan Dalam penggunaan APM	D III RM	2 Tahun	IU 5
7.	Petugas IT	S1 Teknik Informatika	4 Tahun	IU 6
8.	Pasien yang menggunakan APM	SMA	-	IP

*Sumber: Data primer RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020*

b. Kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada informan tentang kualitas sumber daya manusia yang mendukung dalam penggunaan APM dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang diperoleh dari informan bahwa kualitas SDM sudah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM. Sesuai dengan pernyataan informan dibawah ini :

*“Untuk pelatihan dan seminar sudah pasti kami ikuti, karna berhubungan dengan penggunaan APM, kita sebagai petugas yang membantu pasien dalam penggunaan APM tentu nya harus tahu cara menggunakan nya, maka dari itu semua petugas rekam medis pendaftaran rawat jalan mengikuti pelatihan tersebut, dikarenakan semua petugas akan*

*mendapatkan gilirannya masing-masing untuk bertugas membantu pasien di APM. (Informan Kunci)*

*“ Iya, kami sudah mengikuti pelatihan dan seminar yang diberikan tentang cara penggunaan APM” (Informan Utama 1,2,3,4 dan 5)*

*“ Untuk petugas IT, tidak ada yang berjaga di APM. Untuk sosialisasi awal kemarin ada, tapi setelah itu kami serah kan lagi ke pihak rekam medis. Jika ada kendala petugas pada APM akan menghubungi kita, dan kita akan datang untuk memperbaiki kendala tersebut.” (Informan Utama 6)*

c. SPO (*Standar Prosedur Operasional*) dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada informan tentang SPO dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau didapatkan bahwa sudah ada SPO dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan, sudah disosialisasikan kepada petugas, serta sudah bekerja sesuai dengan SPO. Sesuai dengan pernyataan informan di bawah ini:

*“Ya tentu sudah ada SPO nya dan juga kita sudah bekerja sesuai dengan SPO yang ada”. “Untuk sosialisasi SPO kepada petugas tentu sudah diberikan dan disosialisasikan pada saat sebelum APM pertama kali digunakan. Karena SPO merupakan tata cara yang harus petugas ketahui dalam penggunaan APM tersebut.” “Jika ada pasien yang tidak mengetahui cara menggunakan APM, maka petugas yang berjaga di APM akan membantu pasien tersebut untuk mendaftarkan pasien tersebut. Disana petugas akan membantu dan akan mengajari pasien, sehingga untuk kedatangan yang selanjutnya mereka sudah bisa menggunakan APM secara mandiri tanpa bantuan petugas lagi.” (Informan Kunci)*

*“ Iya, sudah ada SPO nya, iya sudah berjalan sesuai dengan SPO. Iya kami sudah diberikan sosialisasi tentang SPO dalam penggunaan APM, sebelum kami menggunakan APM.” “ Jika ada pasien yang tidak bisa menggunakan APM, maka kami akan membantu mereka untuk mendaftarkan, dan mengajari mereka juga, agar untuk yang akan datang mereka bisa melakukannya sendiri tanpa bantuan petugas.” (Informan Utama 1,2,3,4)*

*“Iya prosesnya sudah sesuai dengan SPO. “Iya sudah diberikan sosialisasi SPO tentang APM sebelum kami menggunakan APM ini.” “Jika ada pasien yang tidak bisa menggunakan APM, yang pasti akan kita bantu untuk mendaftarkan, dan kita akan mengajari mereka juga, agar untuk yang akan datang, mereka bisa melakukannya sendiri. Jika pasien tersebut memiliki kendala seperti matanya rabun, atau orang tua, maka kami yang akan mendaftarkan pasien tersebut.” (Informan Utama 5)*

*“ Kalau untuk SPO, kita sudah ada””iya mengikuti hal-hal yang ada pada SPO tersebut. Kalau SPO yang dikhususkan untuk IT gaada.””iya sudah berjalan sesuai dengan SPO yang ada.” (Informan Utama 6)*

d. Sarana dan prasarana dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada informan tentang sarana dan prasarana dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau untuk sarana dan prasarana sudah ada seperti komputer, meja komputer, jaringan internet (wifi), keyboard, kertas HVS, printer, penyimpanan data, mouse, kursi tunggu pasien, dan Handsanitizer. Sesuai dengan pernyataan informan dibawah ini :

*“Ya, untuk sarana dan prasarana di APM sudah memadai ya”.”Iya, ada beberapa kendala seperti terkadang jaringannya lelet sehingga memperlambat proses pendaftaran, karna alurnya dari informasi ke APM jadi nomor antrian nya bisa tercetak dua kali, kalau tanggal lahirnya tidak sama dengan tanggal lahir yang ada di kartu BPJS, di waktu penginputan awal, maka itu tidak bisa di daftarkan di APM, karna tanggal lahir yang di bridging loket dengan tanggal lahir di bridging BPJS tidak sama, maka dari itu pasien harus hati-hati dalam menginput data dan memberikan data kepada petugas pendaftaran di loket.”*  
*“ Untuk solusinya, kita akan mengarah pasien untuk kembali ke loket pendaftaran rawat jalan atau ke loket masalah, agar bisa didaftarkan.”* *“Untuk mengurangnya yang pasti sebelum pendaftaran harus dipastikan dulu untuk jaringan internetnya, kemudian seperti kesalahan-kesalahan salah penginputan data, untuk kedepannya kita akan berusaha untuk lebih berhati-hati.” (Informan Kunci).* *“Data nya akan terhubung ke SIMRS sama dengan aplikasi rawat jalan, rawat inap, dan didapatkan dari data pasien yang berada disana, dan juga kami mengambil data dari server BPJS juga, ada MOU antara pihak Rumah Sakit dengan BPJS, sehingga terkoneksi.” (Informan 6)*

*“Karena ini kedatangan saya yang ke 3 kali, jadi saya sudah bisa menggunakan APM sendiri. Kalau di awal-awal ya pasti belum bisa ya, tapi karena sudah sering control dan juga sudah sering di ajarkan oleh petugas, akhirnya saya bisa melakukannya sendiri.”* *“Iya, tentu saja merasa terbantu, dengan adanya APM ini, jadi prosesnya lebih cepat, jadi tidak perlu lama menunggu dan mengantri lama.”* *“Kalau kendala karena jaringan nya lambat saja, itu saja yang baru saya rasakan.”* *“ Iya jelas lebih efektif menggunakan APM, karena prosesnya cepat, jadinya kita tidak perlu menunggu lama.”*  
*(Informan Pendukung)*

---

## Pembahasan

### 1. Kualitas SDM (Sumber Daya Manusia) dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada informan mengenai kualitas sumber daya manusia dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau diketahui bahwa sudah sesuai secara kualitasnya. Sudah mempunyai kualitas SDM yang sudah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM.

Kualitas sumber daya manusia yaitu menyangkut mutu sumber daya manusia tersebut. Yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (kecerdasan dan mental). Kualitas manusia menyangkut dua aspek, yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir, dan keterampilan-keterampilan lain. (Notoadmodjo, 2009).

Dalam organisasi apa pun, baik bisnis atau pemerintahan, sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting. Karena SDM mempunyai peran sebagai pengelola agar sistem tetap berjalan sesuai aturan. SDM merupakan aset organisasi yang sangat vital. Peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu organisasi ditentukan pula oleh kualitas SDM di dalamnya. (Hartatik, I, P, S.E., M.M.)

Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Efi Brata Madya dengan judul "Pentingnya Pembinaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Dakwah". Dalam upaya pengembangan dan evaluasi karyawan (*Development and evaluation*), maka yang harus dilakukan adalah memberikan pembekalan terlebih dahulu untuk kemudian melangkah kepada pengembangan dan evaluasi. Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pengembangan dan evaluasi karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas penulis berpendapat bahwa dalam organisasi apa pun, baik bisnis atau pemerintahan, sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting. Karena SDM mempunyai peran sebagai pengelola agar sistem tetap berjalan sesuai aturan. Tenaga kerja yang bekerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai

pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Untuk mendukung penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) agar dapat berjalan dengan baik Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sudah memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik, memiliki petugas rekam medis rawat jalan yang sudah mengikuti pelatihan dan seminar.

## **2. SPO (*Standar Prosedur Operasional*) dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada informan mengenai SPO dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau diketahui bahwa sudah ada SPO yang berlaku dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan, sudah disosialisasikan kepada petugas, serta sudah bekerja sesuai dengan SPO.

SPO (*Standar Prosedur Operasional*) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (Permenpan NO. PER/21/M-PAN/11/2008).

Tujuan pembuatan SPO adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SPO yang baik adalah SPO yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Ratih Nugraheni, dkk dengan judul "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja ramuniaga Pasaraya Ssiratu Pemuda Semarang". SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek atau jangka panjang.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berpendapat bahwa tujuan pembuatan SPO adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek atau jangka panjang. Untuk mendukung penggunaan APM agar dapat berjalan dengan baik Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sudah memiliki SPO dalam penggunaan APM, sudah disosialisasikan kepada petugas, serta sudah bekerja sesuai dengan SPO.

### **3. Sarana dan dan prasarana dalam penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada informan mengenai sarana dan dan prasarana dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau diketahui bahwa sarana dan prasarana dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan sudah ada dan sudah memadai seperti komputer, meja komputer, jaringan internet (wifi), keyboard, mouse, kertas HVS, printer, penyimpanan data, mouse, kursi tunggu pasien, dan Handsanitizer.

Sarana adalah bangunan yang sebagian atau seluruhnya berada di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan dan digunakan untuk penyelenggaraan atau penunjang pelayanan.(Permenkes RI No. 31 Tahun 2018).Prasarana adalah alat, jaringan, dan sistem yang membuat suatu Sarana dapat berfungsi.(Permenkes RI No. 31 Tahun 2018).

Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Leon Candra,dkk dengan judul "Analisis Sistem Manajemen Dalam Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Tahun 2016".Penyelenggaraan kesehatan kepada masyarakat yang dilaksanakan di rumah sakit sangat ditentukan oleh penyediaan fasilitas pelayanan yaitu sarana, prasarana maupun faktor lain. Sarana dan prasarana rumah sakit harus diupayakan selalu dalam keadaan baik dan layak pakai untuk menjamin kualitas dan kesinambungan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berpendapat bahwa penyelenggaraan kesehatan kepada masyarakat yang dilaksanakan di rumah sakit sangat ditentukan oleh penyediaan fasilitas pelayanan yaitu sarana, prasarana maupun faktor lain. untuk mendukung penggunaan APM agar dapat berjalan dengan baik Rumah Sakit Umum

Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau sudah memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung penggunaan APM, serta perlu adanya penambahan jaringan agar pelaksanaan pendaftaran pasien yang menggunakan APM dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **Kesimpulan**

Kualitas SDM dalam penggunaan APM sudah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM. SPO dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan sudah ada, sudah disosialisasikan kepada petugas, serta sudah bekerja sesuai dengan SPO. Sarana dan prasarana dalam penggunaan APM sudah ada seperti komputer, meja komputer, jaringan internet, keyboard, mouse, kertas HVS, printer, penyimpanan data, kursi tunggu pasien, dan Handsanitizer. Namun masih terdapat kendala pada jaringan yang lelet serta terjadinya kesalahan penginputan data pasien, sehingga memperlambat proses pendaftaran menggunakan APM.

### **Saran :**

Sebaiknya, untuk kualitas SDM agar lebih teliti lagi dalam pengisian data pasien, sehingga tidak ada lagi kesalahan agar dalam penggunaan APM dapat berjalan dengan lancar dapat melakukan seminar lagi, untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pasien. Untuk SPO sebaiknya tetap dipertahankan dan mengikuti SPO yang ada, serta disosialisasikan lagi kepada petugas. Dan untuk sarana dan prasarana sebaiknya dilakukan pemeliharaan, rehabilitasi dan disesuaikan lagi dengan kebutuhan rumah sakit, seperti penambahan jaringan internet untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

---

**Daftar Pustaka**

- Budi, S, C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Chandra, L. (2016). *Analisis Sistem Manajemen Dalam Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Tahun 2016*. Program Studi Kesehatan Masyarakat. STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Depkes RI. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Gunarti, R. (2009). *Tentang Manajemen Rekam Medis Di Layanan Kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.
- Hartatik, P, I. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Herlambang. (2012). *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Indriani, Y. (2016). *Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Petugas Pendaftaran Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Program Studi D3 Rekam Medis.
- Larisa, V. (2018). *Tentang Tinjauan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Klasifikasi dan Kodifikasi Penyakit Di RSUD Bangkinang Tahun 2018*. Program Studi D3 Rekam Medis.
- Madya, E. (2018). *Tentang Pentingnya Pembinaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Dakwah*. Sumatera Utara: Jurnal Dakwah dan Komunikasi.
- Moleong, J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Notoadmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraheni, R, dkk. (2014). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sviratu Pemuda Semarang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- PAN, P. (2008). *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Procedure Administrasi Pemerintah*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2008). *Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis di Rumah Sakit*. Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2013). *Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah*

*Sakit.*

Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2018). *Tentang Aplikasi Sarana, Prasarana, Dan Alat Kesehatan*. Jakarta.

Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.

Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan Dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.

Yanti, H. (2018). *Tinjauan Dukungan Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Pelayanan Unit Kerja Rekam Medis Di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru Tahun 2018*. Program Studi D3 Rekam Medis.