

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 tahun 2024, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan dan mengoordinasikan pelayanan kesehatan *promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif*, dan/atau *paliatif* di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer yang vital bagi masyarakat, dapat menggunakan sistem elektronik untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 tahun 2022 Rekam medis menekankan pentingnya penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu contoh nyata dari penggunaan sistem elektronik di Puskesmas adalah anjungan pendaftaran mandiri atau APM.

Penelitian Meysafera & Noor (2023) menyebutkan anjungan pendaftaran mandiri merupakan mesin pendaftaran secara mandiri dengan *touchscreen, scanner barcode, printer*, dan alat lainnya yang ada pada mesin APM, tetapi pada penelitian ini masih ditemukan mesin *error*. Mesin APM memungkinkan pasien mendaftar mandiri tanpa antri di loket sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan. Pengguna menilai aplikasi ini dapat mempercepat pekerjaan, meringankan pelayanan, data dapat diakses, bermanfaat, meningkatkan kualitas, efektivitas. Implementasi mesin

APM memproses pendaftaran dan pengambilan nomor antrian sesuai poliklinik, tetapi masih ada kendala yang ditemukan yaitu masih ada beberapa pasien yang kesulitan atau kurang memahami cara menggunakan mesin APM, kendala keteknisan seperti mati listrik, *server error*, dan *BPJS offline* (Fitriyah *et al*, 2023). Efektifitas pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadikan pasien memiliki kepuasan dalam pelayanannya (Chisillia & Muazansyah, 2018).

Puskesmas Gambirsari mulai menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sejak 2016. Pada 2020, terjadi perubahan signifikan pada fitur dan sistem APM. Evaluasi penggunaan APM penting untuk memastikan kesesuaiannya dengan kebutuhan pelayanan, tidak hanya dalam hal administrasi, tetapi juga kecepatan, akurasi, dan kualitas informasi layanan. Karakteristik masyarakat yang beragam memengaruhi penggunaan APM. Survei pendahuluan menunjukkan masih adanya kendala, seperti mesin APM yang sering *error* pada layar *touchscreen*, *BPJS down* dan kesulitan penggunaan oleh lansia akibat keterbatasan pengetahuan serta faktor ekonomi. Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini ke dalam sebuah penelitian yang berjudul “Tinjauan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Puskesmas Gambirsari Dinas Kesehatan Kota Surakarta”.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Puskesmas Gambirsari Dinas Kesehatan Kota Surakarta ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Bagaimana penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam meningkatkan kualitas layanan pendaftaran di Puskesmas.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui fitur-fitur yang ada di sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).
- b. Mengetahui manfaat penggunaan APM
- c. Mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi APM dari aspek *Man, Money, Methode, Machinel*.

D. Manfaat

1. Bagi instansi diharapkan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan informasi mengenai penggunaan APM di Puskesmas Gambirsari.
2. Bagi akademik dapat meningkatkan pengetahuan tentang pendaftaran mandiri melalui implementasi APM.
3. Bagi mahasiswa diharapkan peneliti dapat memberikan kontribusi untuk peningkatan efektivitas pemanfaatan APM di Puskesmas Gambirsari.