

Artikel

Inovasi Proses Bisnis Layanan Alur Registrasi Pasien: Sebelum dan Setelah Implementasi Mesin Kiosk / APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri)

Oleh : Chairul Fauzi Maulana, S.T

Pendahuluan

Di era digital, transformasi layanan kesehatan menjadi suatu keharusan untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pasien. Salah satu inovasi penting yang dilakukan adalah penerapan **Mesin Kiosk atau Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)** dalam proses registrasi pasien. Artikel ini membahas secara mendalam perubahan signifikan dalam alur layanan registrasi pasien sebelum dan sesudah implementasi mesin kiosk, serta manfaat yang diperoleh rumah sakit dan pasien.

Alur Registrasi Pasien Sebelum Menggunakan Mesin Kiosk

Sebelum adanya mesin kiosk, proses pendaftaran pasien memerlukan banyak interaksi manual yang memakan waktu dan berisiko menyebabkan antrean panjang. Berikut adalah tahapan lengkapnya:

1. Pasien datang dan menunjukkan bukti reservasi kepada petugas keamanan.
 2. Petugas keamanan memberikan nomor antrean sesuai jenis layanan.
 3. Pasien menunggu di ruang tunggu admisi.
 4. Petugas admisi memanggil pasien satu per satu.
 5. Pasien menunjukkan berkas pendaftaran dan melakukan proses biometrik (untuk peserta BPJS).
 6. Petugas pendaftaran melakukan input data di sistem SIMRS dan menerbitkan SEP serta tracert untuk antrean ke poli.
 7. Pasien mendapatkan nomor antrean untuk poli.
 8. Pasien menunggu di poli untuk dipanggil.
 9. Petugas poliklinik memanggil pasien.
 10. Dokter melakukan tindakan kepada pasien.
 11. Jika ada obat, pasien ke farmasi. Jika tidak, langsung ke kasir.
 12. Pasien menyelesaikan administrasi.
 13. Pasien pulang.
-

Alur Registrasi Pasien Setelah Menggunakan Mesin Kiosk

Dengan implementasi mesin kiosk, proses registrasi menjadi lebih efisien dan mandiri. Berikut adalah alur barunya:

1. Sebelum kedatangan, pasien sudah diregistrasi oleh petugas poli dan dijadwalkan melalui Mobile JKN.
2. Pasien datang langsung ke mesin Kiosk.
3. Pasien melakukan scan Mobile JKN secara mandiri.
4. Pasien melakukan verifikasi biometric sendiri.
5. Pasien check-in dan mendapatkan tracert antrean poli.
6. Pasien langsung menuju poli dan menunggu dipanggil.
7. Dokter melakukan tindakan.
8. Jika ada resep, pasien ke farmasi. Jika tidak, langsung ke kasir.
9. Menyelesaikan administrasi.
10. Pasien pulang.

Perbandingan Visual: Sebelum vs Sesudah Kiosk

No	Sebelum Menggunakan Mesin KIOSK	Waktu	Satuan	No	Setelah Implementasi Mesin KIOSK	Waktu	Satuan
1	Pasien datang dan menunjukkan bukti reservasi kepada petugas keamanan.	10	menit	1	Sebelum kedatangan, pasien sudah diregistrasi oleh petugas poli dan dijadwalkan melalui Mobile JKN.	5	Menit
2	Petugas keamanan memberikan nomor antrean sesuai jenis layanan.	1	menit	2	Pasien datang langsung ke mesin Kiosk.	10	Menit
3	Pasien menunggu di ruang tunggu admisi.	40	menit	3	Pasien melakukan scan Mobile JKN secara mandiri.	1	Menit
4	Petugas admisi memanggil pasien satu per satu.	2	menit	4	Pasien melakukan verifikasi biometric sendiri.	5	Menit
5	Pasien menunjukkan berkas pendaftaran dan melakukan proses biometrik (untuk peserta BPJS).	5	menit	5	Pasien check-in dan mendapatkan tracert antrean poli.	4	Menit
6	Petugas pendaftaran melakukan input data di sistem SIMRS dan menerbitkan SEP serta tracert untuk antrean ke poli.	5	menit	6	Pasien langsung menuju poli dan menunggu dipanggil.	40	Menit
7	Pasien mendapatkan nomor antrean untuk poli.	1	menit	7	Dokter melakukan tindakan.	20	Menit
8	Pasien menunggu di poli untuk dipanggil.	40	menit	8	Jika ada resep, pasien ke farmasi. Jika tidak, langsung ke kasir.	5	Menit
9	Petugas poliklinik memanggil pasien.	1	menit	9	Menyelesaikan administrasi.	5	Menit
10	Dokter melakukan tindakan kepada pasien.	20	menit	10	Pasien pulang.	1	Menit
11	Jika ada obat, pasien ke farmasi. Jika tidak, langsung ke kasir.	5	menit				
12	Pasien menyelesaikan administrasi.	5	menit				
13	Pasien pulang.	1	menit				
	TOTAL	136	menit	TOTAL		96	Menit

No	Poin	Probis Lama	Probis Baru
1	Tahapan	13 Tahapan	10 Tahapan
2	Waktu	136 Menit	96 Menit

Manfaat Implementasi Mesin Kiosk

- **Mempercepat Proses Registrasi:** Tahapan yang sebelumnya panjang kini lebih singkat dan efisien.
- **Mengurangi Waktu Tunggu:** Pasien tidak perlu antre lama di loket admisi.
- **Menghindari Penumpukan Pasien:** Dengan proses mandiri, distribusi pasien lebih merata.
- **Peningkatan Akurasi dan Efisiensi:** Integrasi langsung ke sistem digital rumah sakit meminimalisir kesalahan input.
- **Peningkatan Kepuasan Pasien:** Pengalaman pelayanan menjadi lebih modern, cepat, dan nyaman.

Kesimpulan

Transformasi digital dalam layanan kesehatan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga membawa dampak positif terhadap pengalaman pasien. Dengan penerapan mesin kiosk, rumah sakit dapat mengurangi beban administrasi dan mengoptimalkan layanan medis secara keseluruhan. Inovasi ini merupakan langkah maju menuju sistem kesehatan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.