

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Permenkes RI No. 3 Tahun 2020 menyebutkan sarana rumah sakit yaitu sebagai lembaga umum sebagai bertujuan dalam memberikan program kesehatan yang didirikan oleh individu atau perorangan, secara lengkap yang memiliki fungsi melayani secara langsung berjalan, pelayanan inap serta intalasi gawat darurat. Setiap rumah sakit wajib melaksanakan sistem informasi rumah sakit (SIRS), agar bisa melakukan suatu proses pengumpulan, pengolahan serta penyajian informasi rumah sakit yang terintegrasi (Yanked, 2018). Untuk memenuhi kualitas pelayanan kesehatan maka dasar yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan ialah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat memunculkan rasa puas kepada klien (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan jasa kesehatan (Kotler & Asmstrong, 2008).

Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 rekam medis merupakan dokumen yang berisi identitas pribadi pasien, penindakan, pelayanan dengan obat, layanan pemeriksaan serta pelayanan lain. Pelayanan rekam medis diawali dengan proses melakukan pendaftaran dibagian pendaftaran. Salah satu bagian alur penerimaan pasien untuk melakukan registrasi di rumah sakit yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Pelayanan pendaftaran profesional bisa diimplementasikan melalui keterampilan komunikasi petugas pada saat menyampaikan informasi, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, daya tanggap serta kehandalan. Melalui pelayanan prima, diharapkan pendaftaran pasien rawat jalan bisa mendapatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) melalui pelayanan yang bermutu dan efisien. Sehingga pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan bisa menunjukkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu untuk pengembangan mutu pelayanan (Maulidah, 2019).

Sistem pendaftaran rawat jalan rumah sakit secara konvensional membutuhkan waktu tunggu dan antri yang cukup panjang, dan membuat kepuasan pasien menurun. Sehingga saat ini dikembangkan sistem pendaftaran pasien secara online. Pendaftaran *online* adalah sebuah cara atau salah satu tindakan dari lembaga kesehatan rumah sakit untuk mempermudah pendaftaran pasien melalui pemanfaatan fasilitas teknologi yang

ada seperti pendaftaran pasien menggunakan layanan telephone, layanan *Short Message Service* (SMS), layanan WhatsApp, layanan website, dan lain-lain sebagainya untuk menunjang pendaftaran jarak jauh. Dengan melakukan pendaftaran *online*, pasien langsung mengetahui dari berbagai informasi yang diberikan seperti jadwal untuk dokter, pemilihan dari jam praktek dokter, jangka waktu nomer yang diperoleh sesuai hasil uang didapatkan ketika mendaftar pada pendaftaran jarak jauh atau *online* (Afdoli & Malau, 2019).

Di Era *new normal* sistem pendaftaran dengan konsep *online registration system* dapat memberikan manfaat antara lain mereduksi waktu tunggu, mengurangi kerumunan massa, meningkatkan mutu layanan rumah sakit serta kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizany (2019) terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pasien *online* dan *offline* sebesar ( $p=0,001$ ) dan waktu tunggu yang singkat cenderung kan meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit yang memiliki kemudahan dan kecepatan akses serta tidak memiliki antrian yang panjang akan lebih disukai oleh masyarakat luas. Terutama di era saat ini, *online registration* dapat mengurangi risiko penyebaran virus sars cov-2. Sehingga, hal ini dapat dimanfaatkan oleh rumah sakit untuk meningkatkan akses dan kemudahan bagi masyarakat dengan menggunakan sistem teknologi informasi melalui *online registration system* pada pendaftaran di instalasi rawat jalan

Menurut Afrioza & Baidillah (2022) dalam poses pengembangan mutu pelayanan yang prima dapat dilakukan sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar melalui modifikasi dan rancangan baru sistem informasi. Salah satu modifikasi dan perancangan yang digunakan yaitu dengan menerapkan pendaftaran *online* untuk mempercepat pelayanan agar dapat mengurangi penumpukan pasien akibat lamanya waktu pendaftaran, standar peningkatan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan serta meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suci *et al* (2023) menunjukkan reduksi waktu tunggu pada pasien pendaftar *online* yang rata-rata waktu tunggunya sebesar 50,3 menit, dengan waktu tunggu terendah adalah 1 menit, dan tertinggi 115 menit. Sedangkan waktu tunggu pada pasien *offline* rata-rata sebesar 165,46 menit dengan nilai terendah 28 menit dan nilai tertinggi 282 menit. Variasi perbedaan waktu tunggu dikarenakan perbedaan durasi pelayanan poli rawat jalan dan variasi jumlah antrian.

Sedangkan berdasarkan Kepmenkes No 129/Menkes/SK IV/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal, waktu tunggu yang ideal untuk poli rawat jalan adalah <60 menit. Di beberapa rumah sakit tidak jarang masih melebihi dari standar pelayanan minimal tersebut.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Ratu Zalecha Martapura pada tanggal 24 November 2023, ditemukan adanya permasalahan pada bagian pendaftaran, seperti kegagalan server, pada perangkat lunak, atau kesalahan koneksi. Sehingga dapat menyebabkan penundaan atau pembatalan dalam proses pendaftaran *online* yang dilakukan oleh pasien 1 hari sebelum hari pemeriksaan. Namun ketika pasien datang ke RS untuk melakukan pemeriksaan tidak memperoleh nomor antrian, hal ini disebabkan karena terjadinya kegagalan dalam proses pendaftaran, dimana pasien tidak memperoleh pemberitahuan jika proses pendaftaran *online* gagal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi sistem pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Ratu Zalecha Martapura” ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengambarkan implementasi sistem pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi alur prosedur pelayanan sistem pendaftaran *online* di RSUD Ratu Zalecha Martapura.
- b. Mengidentifikasi hambatan pelayanan sistem *online* di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

- c. Mengidentifikasi monitoring dan evaluasi terkait sistem pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat berbagi pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai standar pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian dapat dijadikan masukan dan referensi dalam mempertimbangkan pengambilan keputusan guna meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan.

- b. Bagi Institut Pendidikan

Dapat ikut serta dalam menambah referensi perpustakaan STIKES Husada Borneo Banjarbaru dan sebagai acuan bagi penepetan sejenis berikutnya. Dapat mengetahui dan mengukur kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah didapat selama pembelajaran dan mempererat hubungan Kerjasama antar institut Pendidikan dengan Rumah Sakit tersendiri.

- c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengalaman serta sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan yang ada dilapangan.

## 1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Kaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Tinjauan Pelaksanaan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Piece E di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget Sumenep (Nisa, 2021).	Persamaan dalam Penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu kualitatif dan Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode Wawancara dan Observasi	Perbedaannya penelitian yaitu terletak pada informan penelitian, dan variabel penelitian
2.	Gambaran Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit (Salshabilah, 2020).	Persamaan dalam Penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu kualitatif dan Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode Wawancara dan Observasi	Perbedaannya penelitian yaitu terletak pada informan penelitian, dan instrumen penelitian
3.	Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit dr.Ario Wirawwan Selatiga berbasis Web (Susanto, 2020).	Persamaan dalam Penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu kualitatif dan Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan metode Wawancara dan Observasi	Perbedaannya penelitian yaitu terletak pada informan penelitian, dan instrumen penelitian

