

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi (Menkes, 2022).

Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pendaftaran pelayanan yang merata dan terjangkau pada seluruh masyarakat. Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Selain mencatat data identitas pasien, akan diperlukan juga pendataan lain mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya, dan sistem pendaftaran pasien akan diterima sebagai pasien rawat jalan dan rawat inap (Simbolon dkk, 2022).

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk pengobatan yang dilakukan tanpa pasien menginap di rumah sakit (Haryanto, 2015). Pada pendaftaran rawat jalan terdapat 2 sistem pendaftaran yaitu pendaftaran secara *offline* dan pendaftaran *online*. Untuk pendaftaran rawat jalan secara *offline* masih terdapat banyak kendala antara lain sering terjadinya antrian pasien yang terlalu panjang saat mendaftar, sehingga pasien terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan (Faizah, 2021).

Manfaat pada pendaftaran rawat jalan secara *online* adalah pasien tidak harus ambil nomor antrian, mempersingkat waktu untuk mendapat antrian, praktis dan dapat dilakukan semua orang, lebih mudah dan tidak perlu mengantri, melakukan pendaftaran *online* bisa dilakukan dimanapun berada (Martiana, 2018). Kendala pada pendaftaran *online* rawat jalan adalah kurangnya SDM dalam mengarahkan pasien yang menggunakan sistem

pendaftaran *online* rawat jalan, pada pendaftaran *online* rawat jalan juga terdapat kendala eksternal yaitu kelambatan respon *server*, dan kesalahan pasien dalam mengisi format pendaftaran di aplikasi akibatnya pasien tersebut salah poli yang akan dituju. Kendala lainnya yaitu pengetahuan masyarakat masih sangat rendah mengenai sistem pendaftaran rawat jalan *online* terutama pada ibu-ibu yang sudah tua dimana tidak mengetahui akan pentingnya *handphone* untuk mendaftar secara jarak jauh, dan terjadinya kesalahan pasien saat mengisi format pendaftaran diaplikasi, akibatnya pasien salah poli yang akan dituju dan keterlambatan respon (Faizah, 2021).

Berdasarkan observasi yang dilakukan di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin pada tanggal 03 Desember 2022, pendaftaran *online* di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin melalui Whatsapp *Bussines* diterapkan untuk semua poli klinik rawat jalan. Pelayanan pemeriksaan untuk pendaftaran *online* sama dengan pelayanan pendaftaran *offline* yaitu mulai dari pukul 08.00 hingga batas waktu pelayanan yang sudah ditentukan oleh Rumah Sakit. terdapat banner di sekitar loket pendaftaran yang bertuliskan syarat dan ketentuan, seperti No Whatsapp, berkas-berkas yang harus disiapkan oleh pasien yang mendaftarkan secara *online* serta link pendaftarannya. Dan hasil wawancara kepada kepala instalasi rekam medis diketahui bahwa pendaftaran pasien di RSUD Sultan Suriansyah telah menggunakan sistem pendaftaran secara *online*, rata-rata pasien rawat jalan yang mendaftar *online* sekitar 150-200 orang dalam sehari sedangkan pasien yang mendaftar secara *offline* sekitar 300 - 350 orang dalam sehari. Pendaftaran *online* dilakukan melalui aplikasi Whatsapp yang dilakukan pada H-3 sebelum pasien berobat. Pendaftaran dinyatakan berhasil jika mendapatkan konfirmasi Whatsapp balasan dari petugas. Kendala pada waktu pendaftaran *online* adalah pasien sering kali tidak mengkonfirmasi ke petugas pendaftaran bahwa pasien tersebut hadir dan tidak memberitahukan poli mana yang dituju, kadang pasien juga salah mendaftarkan poli yang seharusnya dituju.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pelaksanaan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis online di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalahnya adalah “Bagaimana Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan Berbasis *online* di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pelaksanaan sistem pendaftaran pasien BPJS rawat jalan berbasis *online* di RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu:

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *online*.
- b. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan *online* dari segi sumber daya manusia (*man*).
- c. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan *online* dari segi sarana dan prasarana (*Material*).
- d. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan *online* dari segi prosedur ketetapan (*method*).
- e. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan *online* dari segi peralatan (*machine*).
- f. Mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan *online* dari segi dana / biaya (*money*).
- g. Mengidentifikasi pendaftaran online rawat jalan dari segi pasien

## 1.4 Manfaat penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sebagai sumber pemikiran dan pengetahuan dalam memperkaya wawasan tentang pelaksanaan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *online* serta bahan bacaan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti lain.

### 1.4.2 Manfaat praktis

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari Karya Tulis Ilmiah Ini antara lain:

a. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk pertimbangan, bahan kajian, serta sebagai pemberi masukan terhadap penerapan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *online* dalam memudahkan masyarakat.

b. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya dan bahan bacaan perpustakaan STIKes husada borneo dan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenisnya.

c. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian dapat menjadi sarana untuk menambah pengetahuan dan mengetahui sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *online*.

d. Bagi petugas pendaftaran rawat jalan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang berguna bagi masyarakat.

e. Bagi pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pasien dalam memperoleh kenyamanan selama mendapatkan pelayanan pendaftaran di rumah sakit.

## 1.5 Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Zalfa Faizah, 2021	Analisis sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis <i>online</i> menggunakan metode fishbone di RSUD Dr. Soeroto Ngawi.	<p>a. Subjek penelitian petugas pendaftaran rawat jalan.</p> <p>b. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi.</p> <p>c. Variabel dalam penelitian ini menggunakan Variabel 5M (<i>man, material, method, machine</i> dan <i>money</i>).</p>	Pada penelitian Zalfa Faizah (2021), menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada penelitian Zalfa Faizah (2021) menggunakan Variabel 5M sedangkan pada penelitian ini variabel yang digunakan Faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pendaftaran Rawat jalan online dengan unsur 5M, pelaksanaan sistem pendaftaran pasien Rawat jalan berbasis online, dan kendala dalam pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan online.

No	Nama	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Aringgi Al Pasya Darwis, Noor Yulia, Siswati, Lily Widjaya, 2022	Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan.	<p>a. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>b. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara.</p> <p>c. Variabel pada penelitian menggunakan variabel 5M (<i>Man, material, method, machine, dan money</i>).</p>	<p>a. Lokasi pada penelitian Aringgi Al Pasya Darwis, Noor Yulia, Siswati, Lily Widjaya (2022) adalah Puskesmas, sedangkan pada penelitian ini lokasinya pada Rumah Sakit.</p> <p>b. Informan Utama pada penelitian Aringgi Al Pasya Darwis, Noor Yulia, Siswati, Lily Widjaya (2022) adalah kepala unit pendaftaran rawat jalan, dan Informan Pendukung adalah petugas pendaftaran pasien rawat jalan, sedangkan pada penelitian ini informan utama adalah Petugas pendaftaran rawat jalan sebanyak 5 orang, dan Informan Triangulasi adalah Kepala Instalasi Rekam Medis dan Koordinator petugas loket pendaftaran rawat jalan</p>