

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Kemenkes RI (2010), rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat serta rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi rumah sakit.

Rumah sakit memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan yang merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, serta pelayanan kesehatan lainnya. Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan yang berada di garis terdepan bagi setiap rumah sakit. Pelayanan penerimaan pasien rawat jalan diharapkan dapat mencakup informasi penting mengenai data-data pasien (Kusnadi dkk., 2019).

Menurut PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008 (2008), rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis yang dimulai sejak pasien mendaftar di rumah sakit, mendapatkan pelayanan kesehatan sampai keluar rumah sakit. Penyelenggaraan rekam medis merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilaksanakan guna mencapai pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat sehingga informasi yang dihasilkan lebih efektif dan efisien sehingga dibutuhkan manajemen yang baik dan berkualitas (Nuraini, 2015).

Sistem informasi bisa diterapkan pada segala bidang khususnya bidang kesehatan, saat ini pemerintah sedang menggalakan suatu sistem baru pada bidang kesehatan yaitu sistem pendaftaran *online* , dengan adanya sistem

tersebut diharapkan bisa memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran *online* serta meningkatkan suatu pelayanan. Sistem pendaftaran *online* dapat diperoleh melalui *website* Rumah sakit dan bisa juga diunduh pada *play store* dan *app store* (Dinata dkk.,2020).

Pendaftaran *online* adalah pendaftaran yang dapat dilakukan dimanapun pasien atau keluarga berada menggunakan teknologi, misalnya pasien mendaftar dengan menggunakan fasilitas, *handpone*, aplikasi, *whatsapp*, fasilitas *web* dan lain-lain yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan. Aplikasi ini sudah bisa dilihat langsung dari komputer dan *smartphone* yang terconnect ke internet dengan menggunakan aplikasi *browser* (Martiana,2018).

Masih awamnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan disebabkan oleh masih rendahnya pengetahuan masyarakat tentang layanan pendaftaran *online* rawat jalan. Hal ini di karenakan masyarakat sudah lebih mengenal dan terbiasa dengan cara pelayanan secara manual dengan datang langsung ke rumah sakit dibanding melakukan berbagai kegiatan pelayanan melalui sistem *online* yang telah disediakan oleh rumah sakit (Afdoli & Malau, 2019).

Perkembangan berbagai teknologi membuat kemudahan di bidang kesehatan, salah satunya adalah pendaftaran tidak langsung secara *online* yang bertujuan untuk mengurangi penumpukan pasien akibat lamanya waktu pendaftaran. Pendaftaran *online* pasien rawat jalan yang diterapkan belum sesuai dikarenakan dalam pelaksanaan sistem ini belum diimbangi dengan sikap yang bijak oleh penggunanya, yaitu pembatalan pendaftaran *online* tanpa konfirmasi (Solihah & Budi, 2018).

Namun kenyataannya dilapangan aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan belum maksimal digunakan pada pendaftaran rawat jalan. Hal ini bisa dilihat dari antrian dan lamanya calon pasien menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan sehingga kegiatan pendaftaran rawat jalan belum tepat dan cepat. Salah satu masalah yang sering terjadi di unit rekam medis adalah

lamanya waktu pendaftaran, sehingga menyebabkan penumpukan pasien (Afdoli & Malau, 2019).

Adapun beberapa permasalahan yang ada di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang dilakukan bersamaan dengan pendaftaran pasien baru, sehingga pasien harus sabar menunggu antrian untuk mendapat pelayanan masing-masing, dikarenakan menunggu sehingga pasien yang sudah memiliki nomor rekam medis tidak bisa memperkirakan kapan mendapat pelayanan berobat untuk sampai ke poli tujuan (Chistian & Ariani, 2019).

Pendaftaran *online* di RSUD Wates dapat mengurangi permasalahan terkait lamanya waktu tunggu di pendaftaran maka di RSUD Wates akan diterapkan pendaftaran secara mandiri yaitu dengan pendaftaran *online* lewat android, untuk aplikasi pendaftaran *online* sudah dapat di download lewat web RSUD Wates yaitu www.rsud.kulonprogokab.go.id, RSUD Wates juga menyiapkan anjungan untuk pendaftaran secara mandiri di loket pendaftaran, dapat disampaikan baik pendaftaran *online* maupun pendaftaran mandiri lewat anjungan diperuntukkan bagi pasien lama yang sudah memiliki nomor rekam medis.

Salah satu upaya dalam mengatasi ketidak puasan pasien, maka dengan memanfaatkan internet dibidang pelayanan kesehatan di rumah sakit dan diharapkan kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pelayanan relatif sangat kecil. Untuk memenuhi permintaan layanan yang semakin meningkat memerlukan pengolahan data dan pelayanan pendaftaran yang tepat. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit (Saputra dkk., 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan peneliti pada tanggal 8 Februari 2022 di RSUD Wates terhadap 5 responden pasien rawat jalan, melalui wawancara hasilnya yaitu terdapat satu responden mengatakan bahwa pendaftaran *online* lebih mudah karena pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan nomor antrian dan bisa langsung

menuju ke poli yang diinginkan. Tiga responden mengatakan bahwa pendaftaran *online* lebih rumit dari tiga responden tersebut ada satu responden yang mengatakan kesulitan untuk login dikarenakan *password* yang dimasukan salah atau tidak valid dan 1 responden mengatakan bahwa respon petugas pendaftaran *online* via *whatsapp* lama sehingga pendaftaran *online* kurang diminati oleh masyarakat. Dari survey diatas dapat di simpulkan bahwa masih banyak pasien yang mengeluh pada pendaftaran *online*, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelaksanaan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Di RSUD Wates.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pelaksanaan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Wates” ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor hambatan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Wates.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui faktor hambatan dari aspek manusia (*man*) pada pendaftaran *online* di RSUD Wates
- b. Mengetahui faktor hambatan dari aspek uang (*money*) pada pendaftaran *online* di RSUD Wates
- c. Mengetahui faktor hambatan dari aspek bahan (*material*) pada pendaftaran *online* di RSUD Wates
- d. Mengetahui faktor hambatan dari aspek mesin (*machines*) pada pendaftaran *online* di RSUD Wates

- e. Mengetahui faktor hambatan dari aspek metode (*methode*) pada pendaftaran *online* di RSUD Wates

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa Perkam Medis dan Informasi Kesehatan
Dapat menambah wawasan perekam medis guna menunjang kelancaran pelaksanaan pendaftaran *online* .
2. Bagi RSUD Wates
Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi di unit rekam medis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran *online* , khususnya pada pendaftaran pasien rawat jalan.
3. Bagi Univeritas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Dapat dijadikan sebagai referensi dan menambah ilmu pengetahuan bagi mahasiswa dalam kelancaran pelaksanaan pendaftaran *online* di RSUD Wates.