

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah pesat. Pesatnya perkembangan telah merambah diberbagai bidang seperti bidang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta (Akbar & Novka, 2023).

Kegiatan yang perlu dilakukan rumah sakit dengan adanya teknologi informasi diantaranya dengan mengoptimalkan sistem informasi untuk mendapatkan informasi yang akurat dan cepat. Rekam medis elektronik merupakan bukti pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan dengan harapan lebih efektif dan efisien dalam melakukan pengelolaan rekam medis, sistem rekam medis elektronik dapat mengurangi kesalahan pada manusia (*human error*) dalam melakukan pekerjaannya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien yang berobat ke rumah sakit (Jamil et al., 2020).

Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik. Rekam Medis Elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Registrasi Pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial Pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap. (Permenkes RI No 24 tahun, 2022).

Berdasarkan (Kemenkes Nomor 129, 2008) menjelaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib memenuhi standar pelayanan minimal dalam hal waktu tunggu dan pelayanan. Kategori jarak waktu tunggu dan pelayanan dari pasien datang hingga pasien pulang dengan perkiraan waktu > 90 menit (lama), 30 – 60 menit (sedang), dan  $\leq$  30 menit (cepat) sedangkan waktu pelayanan rawat jalan minimal yaitu < 60 menit.

Hingga saat ini beberapa rumah sakit sudah menerapkan fasilitas pendaftaran pasien online diantaranya menggunakan *short message service (SMS)*, *Whatsapp*, dan aplikasi pendaftaran berbasis *mobile* yang sudah terintegrasi dengan SIMRS. Pendaftaran via SMS dan *Whatsapp* umumnya hanya bisa dilakukan oleh pasien lama. Pasien mengisi format yang dikirim secara otomatis melalui SMS atau *Whatsapp* dengan format yang telah ditentukan ke nomor ponsel milik rumah sakit, kemudian petugas pendaftaran akan melakukan verifikasi kelengkapan data dan mendaftarkan pasien sesuai nomor urut antrian pasien. Pasien akan menerima verifikasi bahwa pendaftaran telah sukses dilakukan dan berisi informasi nomor antrian, dokumen serta jadwal pemeriksaan pasien (Solihah & Budi, 2018).

Dalam penelitian (Alhogbi et al., 2018). mengidentifikasi kekurangan sistem pendaftaran online via *Whatsapp* yaitu data tidak otomatis masuk ke dalam sistem dan tetap memerlukan petugas pendaftaran untuk menginput kembali secara manual ke dalam sistem, pendaftaran online ini juga belum dapat diterapkan oleh pasien baru dan belum ada inovasi dari segi sistem karena menggunakan aplikasi pihak ketiga yaitu *Whatsapp*. Dalam praktiknya, proses pendaftaran pasien baru memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan pasien lama.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan metode observasi dan wawancara pada tanggal 21 Oktober 2023, terdapat 3 petugas pendaftaran di RSUD Wonosari yang masih menggunakan pendaftaran pasien bersifat hybrid dilakukan secara manual dan online melalui *whatsapp*. Setelah dilakukan wawancara dengan petugas pendaftaran dihasilkan data berupa rata-rata kunjungan rawat jalan berjumlah 350 pasien setiap harinya. Jumlah pasien yang tidak sebanding dengan jumlah petugas pendaftaran menyebabkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama. Waktu tunggu yang lama menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi pasien.

Peneliti kemudian memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut yaitu dengan adanya pendaftaran online yang dilakukan dengan menggunakan website. Salah satunya dalam sistem pendaftaran khususnya untuk pasien rawat jalan. Meskipun dalam penerapannya masih ditemui beberapa kendala seperti lamanya mengantri serta lamanya input atau entry data untuk pasien baru. Beberapa kondisi ini mengakibatkan tertundanya

pananganan terhadap pasien yang sudah datang ke rumah sakit dari awal atau pagi. Pengembangan sistem informasi secara *online*, perlu beberapa hal yang disiapkan dari mulai sumber daya manusia, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pengembangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dibutuhkan inovasi untuk merancang sebuah sistem pendaftaran pemeriksaan kesehatan yang mudah diakses untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Perancangan sebuah sistem informasi pendaftaran online berbasis website sebagai inovasi layanan publik. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan mempermudah pelaksanaan proses pendaftaran sebagai inovasi layanan publik bagi pasien maupun petugas pendaftaran di RSUD Wonosari.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana perancangan aplikasi reservasi online berbasis website pada RSUD Wonosari?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

### **1. Tujuan Umum**

Merancang aplikasi reservasi dan antrian online berbasis website pada RSUD Wonosari.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Melakukan evaluasi sistem pendaftaran yang ada di RSUD Wonosari.
- b. Melakukan analisis kebutuhan pengguna aplikasi pendaftaran online.

- c. Merancang aplikasi yang dibutuhkan untuk pendaftaran online.
- d. Peneliti melakukan pengujian aplikasi pendaftaran online pada percobaan konsumen di RSUD Wonosari.
- e. Melakukan evaluasi dan perbaikan hasil perancangan aplikasi pendaftaran online dengan menggunakan hasil dari kuesioner.

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian meliputi ruang lingkup waktu, ruang lingkup tempat, ruang lingkup materi untuk penjabarannya sebagai berikut :

1. Ruang lingkup waktu

Waktu pelaksanaan dalam penelitian karya tulis ilmiah berdurasi dari bulan Mei 2024 sampai bulan Juni 2024 di RSUD Wonosari.

2. Ruang lingkup tempat

Kegiatan penelitian karya tulis ilmiah dilaksanakan di Sub Bagian Rekam Medis RSUD Wonosari.

3. Ruang lingkup materi

Materi yang dipaparkan dalam pelaksanaan penelitian karya tulis ilmiah adalah Pelayanan Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penggunaan aplikasi pendaftaran pasien ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai aplikasi reservasi dan antrian online berbasis website.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah daftar referensi sebagai modal penelitian dan pengembangan sistem informasi.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi RSUD Wonosari

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan, media referensi, dan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

### b. Bagi Petugas Pendaftaran

Hasil penelitian ini memberikan manfaat berupa pengurangan beban kerja petugas pendaftaran dalam proses pendaftaran pasien di rumah sakit.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan menjadi penelitian yang membahas tentang perancangan aplikasi reservasi antrian online berbasis website.

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Peneliti, judul, dan tahun penyusunan	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Ken Sabardiman Soetjipto, Arni Retno Mariana, dan Aliyah Widiyanti, (2019) Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Siswa Baru Berbasis Web di SMA Al-Ishlah (Soetjipto et al., 2019)	Object Oriented Analysis and Design (OOAD)	Sistem pendaftaran siswa baru berbasis website di SMA Al-Ishlah	Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian menggunakan Object Oriented Analysis and Design (OOAD), sedangkan peneliti menggunakan metode <i>Research and Development</i>.</li> <li>2. Subjek penelitian di lingkungan sekolah dan karyawan, sedangkan peneliti di Rumah Sakit.</li> </ol>
Deni Luvi Jayanto, dkk (2022) Perancangan Desain Interface Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Online Via Mobile di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk. (Palopo, 2022)	Menggunakan metode penelitian deskriptif.	Aplikasi pendaftaran pasien rawat jalan <i>online</i> via <i>mobile</i> berdasarkan <i>layout</i> , <i>colour</i> , dan <i>control</i> di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran</li> <li>2. Penelitian dilakukan di Rumah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif.</li> <li>2. Waktu pelaksanaan penelitian.</li> </ol>

<b>Peneliti, judul, dan tahun penyusunan</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Zulhalim, Rachmawaty Haroen, Ahmad Fauzan, (2020) Perancangan Aplikasi Pendaftaran Kunjungan Pasien Mandiri Berbasis Mobile Hybrid Pada RSUD Kemayoran (Zulhalim et al., 2020)	Object Oriented Analysis	Aplikasi pendaftaran rawat jalan berbasis mobile hybrid di RSUD Kemayoran.	1. Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran 2. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit	1. Metode penelitian menggunakan Object Oriented Analysis (OOA), sedangkan peneliti menggunakan metode <i>Research and Development</i> . 2. Waktu pelaksanaan penelitian.