

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo merupakan rumah sakit tipe D yang beralamatkan di Jl. Raya Asembagus, Kecamatan Asembagus, Kabupaten Situbondo. Rumah sakit Asembagus Situbondo melayani fasilitas kesehatan berupa instalasi gawat darurat, *high care unit*, nifas, perinatologi, rawat inap, rawat jalan, penunjang medis, dan *ambulance*. Ketika awal pasien berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, hal pertama yang harus dilakukan pasien tersebut adalah melakukan registrasi di tempat pendaftaran pasien. Setelah pasien tersebut melakukan registrasi atau pendaftaran maka pasien tersebut akan mendapatkan pelayanan kesehatan dari rumah sakit yang dikunjunginya. Dalam era globalisasi, perkembangan dan kemajuan teknologi informasi sangat berperan penting dalam segala bidang terutama di bidang kesehatan. Menurut peraturan Kemenkes RI (2014) tentang penyelenggaraan data dalam sistem informasi kesehatan terintegrasi menyatakan bahwa sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam prosedur administrasi di rumah sakit untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat. Hal tersebut berpengaruh pada pengoptimalan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien, dan akan berkaitan dengan dokumen rekam medis pasien. Berdasarkan Permenkes RI No 269/MENKES/PER/III/2008 menyebutkan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan atau dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan secara optimal dalam melayani pasien yang berkunjung terutama di bagian pendaftaran pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi di RSUD Asembagus Situbondo didapatkan hasil bahwa, kunjungan pasien rawat jalan terjadi peningkatan setiap tahunnya, sedangkan jumlah petugas pendaftaran di rumah sakit tersebut masih terbatas yaitu, 2 petugas mengentri data pasien ke SIMRS, 1 petugas mencetak SEP bagi pasien BPJS, 2 petugas kasir. Pada tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan mencapai 4423 pasien

dengan rata-rata kurang lebih 14 pasien per hari, tahun 2018 mencapai 7085 pasien dengan rata-rata 22 pasien per hari, dan tahun 2019 pasien yang berkunjung mencapai 11.944 pasien dengan rata-rata 38 pasien per hari. Permasalahan yang ada di RSUD Asembagus Situbondo adalah pelayanan pendaftaran pasien kurang optimal dikarenakan jumlah petugas yang terbatas dan proses pendaftaran pasien rawat jalan yang masih manual dimana pasien datang ke rumah sakit menuju ke bagian pendaftaran, kemudian pasien menunggu giliran dipanggil oleh petugas bagian pendaftaran untuk pencatatan data sosial pasien dan poli tujuannya yang mengakibatkan terjadinya penumpukan pasien di tempat pendaftaran dan tidak jarang ada pasien yang komplain karena terlalu lama menunggu di bagian pendaftaran. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sustin Farlinda, dkk yang menjelaskan bahwa permasalahan yang ada pada loket pendaftaran akan memunculkan persepsi pasien terhadap mutu puskesmas yang belum tertata (Farlinda et al., 2020). Menanggapi hal tersebut pihak rumah sakit berinisiatif membuka pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* akan tetapi, solusi tersebut bukan menjadi solusi yang terbaik karena tidak jarang pesan pasien tertimbun dikarenakan banyaknya pesan yang masuk sehingga pasien tidak terlayani dengan baik saat mendaftar *online* serta petugas dianggap *slow respon* dalam melakukan pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis ingin membuat sebuah sistem pendaftaran *online* dimana pasien lama dapat mendaftar secara *online* sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama dan efektivitas dari segi waktu dapat tercapai, serta dapat diakses dengan mudah dan tidak menghabiskan memori penyimpanan karena tidak perlu mendownload aplikasi terlebih dahulu. Setelah pasien lama mendaftar secara *online* pasien tersebut akan mendapatkan sebuah *QR code* untuk melakukan verifikasi ke tempat pendaftaran pasien. Petugas pendaftaran menscan *QR code* pada sistem dan akan muncul data sosial pasien beserta dengan poli tujuannya, kemudian petugas mengklik verifikasi untuk memverifikasi pasien. Pasien baru tidak dapat melakukan pendaftaran secara *online* melalui sistem ini dikarenakan pasien baru masih belum memiliki nomor rekam medis pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil topik penelitian perancangan dan pembuatan sistem yang berjudul “Perancangan dan Pembangunan Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RSUD Asembagus Situbondo”. Penulis memilih menggunakan metode FAST karena metode tersebut merupakan sebuah *framework* bersifat *agile* (tangkas) yang cukup fleksibel untuk berbagai jenis proyek pengembangan sistem perangkat lunak. Diharapkan dengan adanya sistem pendaftaran *online* tersebut proses pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo dapat terlaksana dengan sistematis dan efisien. Serta pelaporan kunjungan pasien dapat dilaporkan dengan baik dan lebih *valid* untuk pengambilan keputusan yang tepat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut. “Bagaimana perancangan dan pembangunan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk melakukan perancangan dan pembangunan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit Asembagus Situbondo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari perancangan dan pembangunan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo antara lain:

1. Mendefinisikan masalah dan tujuan serta menetapkan ruang lingkup dan batasan dari sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.
2. Menganalisis masalah yang muncul pada sistem yang ada sebelumnya.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.

4. Membuat rancangan sistem (*logical design*) sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.
5. Mempertimbangkan perangkat lunak dan keras yang akan digunakan dalam implementasi sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.
6. Menerjemahkan *logical design* kedalam bentuk fisik yaitu *user interface* dan *design detail* sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.
7. Melakukan pembangunan dan uji coba sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.
8. Melakukan implementasi sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memudahkan proses pendaftaran dan pengelolaan data kunjungan pasien rawat jalan untuk pelaporan.

##### **1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember dan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat umum.

##### **1.4.3 Bagi Peneliti**

Menambah dan meningkatkan wawasan, pengetahuan, pengalaman serta keterampilan tentang perancangan dan pembangunan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Asembagus Situbondo.