

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan sistem informasi berkembang pesat dan terbukti berperan dalam berbagai kegiatan pendukung kinerja untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sejumlah instansi terutama di bidang kesehatan. Penataan manajemen dan pengelolaan data sangat penting di fasilitas kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa jenis pelayanan kesehatan, diantaranya adalah Puskesmas. Puskesmas adalah jenis fasilitas pelayanan tingkat pertama kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di bidang pekerjaan (Menkes RI, 2019b).

Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, puskesmas membutuhkan dukungan sistem informasi dalam melaksanakan manajemen puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 mewajibkan Puskesmas menyelenggarakan sistem informasi puskesmas. Hal ini diharapkan dapat menjamin ketersediaan data dan informasi secara cepat, akurat, terkini dan berkelanjutan dan pada akhirnya meningkatkannya. Pembangunan mutu kesehatan di wilayah kerja Puskesmas (Menkes RI, 2019a).

Seorang pasien harus mendaftarkan terlebih dahulu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, hal tersebut dikenal sebagai proses antrian. *Queuing process* (proses antrian) adalah proses yang berkaitan dengan menunggu pasien tiba di suatu pelayanan, menempati seluruh pelayanan, dan kemudian meninggalkan pelayanan setelah menerima pelayanan (Teknovasi, 2021). Antrian memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien, sistem antrian yang baik mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Pentingnya mencatat riwayat medis pasien dan disebut rekam medis. Rekam medis adalah berkas yang berisi dokumen dan dokumen yang berkaitan dengan identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang

diberikan kepada pasien. Pengelolaan rekam medis adalah suatu proses kegiatan yang dimulai dengan pasien dirawat di suatu fasilitas medis dan dilanjutkan dengan kegiatan pencatatan informasi medis pasien selama pasien tersebut menerima pelayanan medis di fasilitas medis tersebut. Oleh karena itu, pelayanan rekam medis yang diberikan harus berkualitas tinggi dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. (Menkes RI, 2008).

Puskesmas Wringin merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat di Kecamatan Wringin Kabupaten Bondowoso yang menyediakan poliklinik rawat jalan kategori pasien umum dan BPJS. Pelayanan pada rawat jalan terdapat empat poli di antaranya poli umum, poli gawat darurat, poli gigi dan poli KIA.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Januari 2021 ditemukan bahwa petugas loket pendaftaran menulis data pasien ke dalam berkas rekam medis dan dicatat ke buku register kunjungan pasien secara manual, dimana waktu pendaftaran pasien rawat jalan dibutuhkan kurang lebih 15 menit/pasien dan pendaftaran di Puskesmas Wringin buka hari Senin sampai Jumat dimulai dari jam 07.00-11.00 WIB. Selain itu, petugas menginputkan laporan kunjungan kedalam *Microsoft Excel*. Berikut adalah data jumlah rata-rata kunjungan rawat jalan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Wringin.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Rawat Jalan di Puskesmas Wringin Tahun 2021-2022

| Bulan | Pasien Umum | Pasien BPJS | Jumlah Kunjungan | Rata-Rata Kunjungan |
|----------------|--------------------|--------------------|-------------------------|----------------------------|
| Januari 2021 | 246 | 518 | 764 | 38 |
| Februari 2021 | 192 | 403 | 595 | 30 |
| Maret 2021 | 184 | 365 | 549 | 25 |
| April 2021 | 202 | 357 | 559 | 27 |
| Mei 2021 | 189 | 462 | 651 | 35 |
| Juni 2021 | 526 | 205 | 731 | 35 |
| Juli 2021 | 339 | 348 | 687 | 33 |
| Agustus 2021 | 221 | 391 | 612 | 31 |
| September 2021 | 299 | 355 | 634 | 30 |
| Oktober 2021 | 192 | 363 | 555 | 28 |
| November 2021 | 214 | 398 | 612 | 28 |
| Desember 2021 | 194 | 296 | 490 | 22 |
| Januari 2022 | 518 | 246 | 764 | 36 |
| Februari 2022 | 403 | 192 | 595 | 33 |
| Maret 2022 | 365 | 184 | 549 | 25 |

Sumber: Puskesmas Wringin Bondowoso (2022).

Berdasarkan tabel 1.1 dan hasil wawancara serta observasi, pelayanan pendaftaran dilakukan 4 jam dan waktu yang dibutuhkan untuk mendaftarkan satu pasien adalah 15 menit. Hasil perhitungan dari waktu tersebut, petugas hanya dapat mendaftarkan 16 pasien/hari sedangkan rata-rata kunjungan pasien/hari adalah 30. Hal ini menyebabkan proses pelayanan kurang efektif dan efisien dikarenakan proses pendaftaran pasien masih manual. Pada proses pendaftaran pasien dibutuhkan kecepatan dalam mencatat maupun mencari data pasien, hal ini sangat berpengaruh terhadap waktu yang dibutuhkan untuk melayani pasien. Pencatatan pendaftaran secara manual sangat rentan terhadap *human error* (kesalahan manusia), dan penghitungan jumlah kunjungan pasien dalam selama periode waktu tertentu dapat menyebabkan informasi yang tidak akurat dikarenakan petugas masih menghitung secara manual dari buku register kunjungan.

Pada hasil wawancara, di Puskesmas Wringin juga terdapat masalah pada antrian dimana kertas yang digunakan masih kertas yang dibuat secara manual oleh petugas, dan sering terjadi hilangnya kertas antrian karena dibawa pulang oleh pasien.

Pengguna internet di Indonesia pada berbagai kelompok umur dan berbagai kebutuhan mencapai 212,35 juta orang yang tercatat pada bulan Maret 2021. Jumlah pengguna internet tersebut berada pada peringkat ketiga di bawah Tiongkok dengan total pengguna sebesar 989 juta jiwa (70 persen dari total jumlah penduduk Tiongkok) dan India sebesar 755 juta jiwa (55 persen dari total jumlah penduduk India). Dengan jumlah pengguna internet di Indonesia yang mencapai kisaran 76 persen dari total jumlah penduduk di Indonesia, lebih besar daripada pengguna internet di Tiongkok maupun India, memberikan makna bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia telah menjadikan internet sebagai pendukung dalam pemenuhan kebutuhannya (Asnawi, 2022).

Dari permasalahan dan data diatas untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Wringin dibutuhkan *website company profile* untuk menampilkan informasi terkait *profile* Puskesmas Wringin yang juga dilengkapi fitur antrian *online* dan juga dibutuhkan sistem informasi yang digunakan petugas untuk mengelola pendaftaran

pasien. Suatu teknologi yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah diatas maka peneliti membuat *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Pembuatan *Website Company* dengan Fitur Antrian *Online* dan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wringin Bondowoso?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Membuat *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Wringin Bondowoso.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Analisis kebutuhan dalam pembuatan *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Wringin Bondowoso.
- b. Mendesain perancangan *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Wringin Bondowoso.
- c. Melakukan pengkodean unit terhadap desain *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Wringin Bondowoso.
- d. Melakukan pengujian unit terhadap *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Wringin Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama pendidikan kampus terutama dalam pembuatan *website company* dengan fitur antrian *online* dan pendaftaran pasien rawat jalan.

1.4.2 Bagi Puskesmas Wringin Bondowoso

- a. Dapat menyediakan fitur yang berguna untuk Puskesmas Wringin Bondowoso dalam melakukan pendaftaran pasien, pencatatan detail pasien, dan pembuatan laporan kunjungan pasien.
- b. Mempercepat pelayanan pendaftaran pasien.
- c. Mempercepat pencarian data pasien pada saat proses pendaftaran pasien.
- d. Dapat meningkatkan mutu pelayanan.

1.4.3 Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai contoh referensi di bidang pembuatan sistem informasi antrian dan pendaftaran pasien Puskesmas.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Website company profile* yang berfungsi menampilkan *profile* Puskesmas Wringin secara detail.
2. Antrian *online* yang berada di dalam *website company* digunakan untuk pasien mengambil antrian secara *online* di rumah.
3. Pengelolaan pendaftaran pasien rawat jalan yang dikelola petugas pendaftaran.
4. Perlengkapan *hardware* berupa:
 - a. *Printer thermal* untuk mencetak no antrian.
 - b. *Speaker* untuk menampilkan audio pemanggilan antrian.
 - c. *Layar LCD* untuk menampilkan nomor antrian.