

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi memiliki peranan penting di berbagai bidang salah satu penerapannya pada bidang kesehatan dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem yang memproses alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh data atau informasi secara cepat, tepat dan akurat (Kemenkes RI, 2013b). SIMRS terdiri dari beberapa subsistem yang terintegrasi, salah satunya adalah sistem informasi pendaftaran pasien (Azis, 2022). Sistem informasi pendaftaran pasien adalah sebuah sistem yang dirancang untuk mengelola informasi pendaftaran pasien secara terkomputerisasi (Widianto, Kuswiadji and Kartika, 2023).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Jember merupakan rumah sakit pendidikan tipe C yang sudah menerapkan SIMRS pada sub bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan. Pelayanan pendaftaran rawat jalan tersebut terdiri dari klinik umum, klinik gigi umum, klinik integrasi bagi pasien mahasiswa koas, dan tujuh klinik gigi spesialis yaitu klinik bedah mulut, orthodontia, pedodontia, konservasi gigi, prosthodontia, penyakit mulut, dan periodontia. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan tidak sama di masing-masing klinik, tetapi secara keseluruhan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dalam tiga Tahun 2021, 2022 dan 2023 dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan		
		Per Tahun	Per Bulan	Per Hari
1	2021	16.773	1.398	64
2	2022	20.728	1.727	79
3	2023	34.836	2.903	132
Total		72.337	6.028	274
Rata-rata		24.112	502	91.33 ≈ 91

Sumber: Data Sekunder (2021, 2022 & 2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSGM Universitas Jember tahun 2021 hingga 2023 mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah kunjungan pasien dapat mempengaruhi kinerja pelayanan terutama pada bagian pendaftaran yang menjadi tempat pertama yang akan dituju oleh pasien (Sabran, Azizah and Rachmawati, 2024). Berdasarkan hasil observasi di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) peningkatan jumlah kunjungan tersebut mengakibatkan antrian panjang dan penuhnya ruang tunggu pendaftaran. Hal ini menyebabkan terdapat pasien yang tidak mendapatkan kursi dan terpaksa menunggu dengan berdiri. Selain itu, petugas pendaftaran juga merasa kesulitan dalam menyelesaikan pendaftaran karena harus menginputkan satu persatu data pasien ke dalam sistem pendaftaran (Febriyanto, Sari and Rasimin, 2023). Di sisi lain, proses pendaftaran membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam menginput data maupun mencari data pasien untuk memenuhi standar pelayanan minimum penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit (Kemenkes RI, 2008).

Proses pendaftaran rawat jalan di RSGM Universitas Jember dapat dilakukan baik secara langsung di TPPRJ maupun secara *online* melalui *google form* atau aplikasi *Whatsapp*. Pendaftaran secara langsung di TPPRJ RSGM Universitas Jember memiliki masalah seperti keluhan pasien mengenai informasi jadwal dokter dan kuota dokter gigi spesialis yang belum jelas. Hal ini mengakibatkan pasien datang tidak sesuai dengan jadwal dokter dan kuota dokter yang sudah penuh sehingga belum tentu pasien mendapatkan pelayanan. Keluhan yang tidak segera ditangani ini akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (Eftitah *et al.*, 2023).

RSGM Universitas Jember juga menyediakan pendaftaran secara *online* melalui *google form* khusus pasien BPJS dan aplikasi *Whatsapp* bagi pasien umum yang sudah memiliki nomor rekam medis dengan tujuan berobat ke klinik gigi spesialis. Pendaftaran *online* baik melalui *google form* maupun *Whatsapp* tersebut belum efektif karena pendaftaran pasien masih melalui perantara petugas. Petugas perlu membalas pesan dan menginputkan data pasien ke sistem pendaftaran. Selain itu, pendaftaran *online* terutama melalui *Whatsapp* juga memiliki kendala lain yaitu

pesan pasien sering tertimbun karena banyaknya pesan yang masuk. Hal ini menyebabkan pelayanan pasien menjadi terhambat karena petugas belum sigap dalam merespon pesan yang masuk.

Permasalahan lain yang ditemukan di RSGM Universitas Jember yaitu tidak terdapat pengadaan nomor antrian untuk setiap klinik sehingga pemanggilan pasien dilakukan berdasarkan urutan rekam medis yang diantarkan oleh petugas rekam medis. Kondisi tersebut menimbulkan keluhan dari pasien karena tidak mengetahui status antrian sebelumnya dan waktu yang pasti untuk mendapatkan pelayanan. Menurut Ramadhani (2023) seharusnya pemanggilan pasien untuk mendapatkan pelayanan pada poli diberikan berdasarkan nomor antrian sehingga pasien bisa memprediksi kapan dilakukan pemeriksaan.

Permasalahan pendaftaran yang ada perlu diselesaikan dengan inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Inovasi merupakan sebuah gagasan baru untuk memperbaiki produk atau proses dan jasa yang memberikan keuntungan bagi individu, organisasi, dan masyarakat luas (Khusniati, 2018). Inovasi yang diusulkan yaitu merancang dan membuat sebuah sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *website* di RSGM Universitas Jember. Khusniati (2018) menyatakan sistem informasi pendaftaran *online* berbasis *website* dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan *real time* dalam mempermudah dan mempercepat kinerja petugas pendaftaran dan pendaftar sehingga waktu antri dapat diminimalkan. *Website* menjadi salah satu media sarana informasi yang jangkauannya sangat luas, mudah diakses dimana saja dan kapan saja dengan memanfaatkan jaringan internet (Muharam & Agustiasri, 2021).

Permasalahan yang telah dipaparkan tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian “Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis *Web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember”. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *waterfall* karena metode tersebut menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak yang sistematis dan juga berurutan dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*) (Muharni, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan yaitu “Bagaimana Merancang dan Membuat Sistem Informasi Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Berbasis *Web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Menganalisis kebutuhan (*Requirements Definition*) yang diperlukan dalam proses perancangan dan pembuatan sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember.
- b. Melakukan desain (*System and Software Design*) sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember berdasarkan hasil analisis kebutuhan dalam bentuk *Flowchart*, *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Design Interface*.
- c. Melakukan pengkodean program (*Implementation and Unit Testing*) berdasarkan desain sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember dengan menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP), *Visual Studio Code*, dan MySQL.
- d. Melakukan pengujian (*Integration and System Testing*) fungsi-fungsi menu pada sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *web* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember menggunakan metode *black box*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Mempercepat dan mempermudah proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan
- b. Memudahkan pasien mendapatkan informasi terkait jadwal dokter dan kuota dokter yang tersedia
- c. Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada pasien

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi kepustakaan penelitian lebih lanjut dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perancangan dan pembuatan sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan.

1.4.3 Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kegiatan perkuliahan serta menambah pengetahuan dan pengalaman terkait perancangan dan pembuatan sistem informasi pendaftaran *online* pasien rawat jalan.