

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang handal dan akurat serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien (Peraturan Pemerintah RI, 2016). Prosedur administrasi yang sederhana mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada pasien. Pelayanan pertama terdapat pada proses pendaftaran pasien sangat perlu diperhatikan, semakin cepat dalam mencari data pasien lama maupun pendaftaran bagi pasien baru akan berpengaruh besar terhadap cepatnya pelayanan medis yang diinginkan oleh pasien (Andika 2013).

Rumah Sakit Daerah Balung Jember memiliki banyak pasien namun juga keterbatasan dalam sumber daya manusia. Pada mulanya hal itu bukanlah suatu masalah bagi pihak rumah sakit, namun di saat jumlah pasien per harinya semakin bertambah maka pihak rumah sakit saat ini mulai merasa kewalahan dalam hal mengatur data-data mengenai pasien. (Asri, Sustin, Andri, Erna, 2022).

Rumah sakit harus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan demi memenuhi kepuasan pasien. Banyaknya keluhan pasien mengenai waktu tunggu yang lama terbukti menjadi alasan ketidakpuasan pasien di klinik rawat jalan (Chen *et al.*, 2010). Dalam rangka meningkatkan mutu dan pelayanan rumah sakit agar pasien tidak lagi menunggu antrian terlalu lama dapat menggunakan pelayanan pendaftaran jarak jauh atau dengan sistem *online*, sehingga dapat menurunkan panjangnya antrian saat pendaftaran sebelum diberikan pelayanan oleh dokter.

Pelayanan bermutu yang dimaksud adalah pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien di waktu dan cara yang tepat sesuai ketentuan, seperti halnya yang dikatakan oleh Pertiwi (2016) dapat diartikan bahwa pelanggan puas apabila yang diterima lebih besar daripada yang diharapkan. Berbagai macam cara dan sistem yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah sistem informasi rumah sakit yang baik. Teknologi informasi sangat

membantu dalam proses pelayanan publik untuk mengembangkan pemerintahan elektronik atau *e-government* (Septian, 2021).

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu pelayanan adalah total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dihitung dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil/masuk ke ruang pelayanan (Laeliah & Subekti, 2017). Pelayanan disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit setiap pasien rawat jalan (Depkes RI, 2007).

Dikaitkan dengan manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan (Laeliah & Subekti, 2017). Menurut (Laeliah & Subekti, 2017), waktu tunggu yang tidak terlalu lama dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga terdapat kecenderungan bahwa semakin lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan.

Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 pada pelayanan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima/dilayani oleh dokter spesialis (Menteri Kesehatan RI, 2008). Sedangkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di RSD Balung Jember didapatkan hasil waktu tunggu pelayanan yang masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal (Laeliah & Subekti, 2017).

Rumah Sakit Daerah Balung Jember mulai membuka loket pendaftaran pasien baru dan pasien lama pukul 07.30 WIB. Namun untuk nomor antrian sendiri sudah bisa diambil oleh pendaftar sejak pukul 07.00 WIB. Untuk para pendaftar yang sudah mendapatkan nomor antrian dipersilahkan untuk menempati tempat duduk yang sudah disediakan pihak rumah sakit. Terdapat 6 loket pendaftaran di RSD Balung Jember ada salah satu loket yang bersifat fast track yang dimana membutuh pelayanan yang cepat atau *urgent*.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penyebab lama waktu tunggu pendaftaran yaitu pasien lupa membawa kartu berobat ataupun kartu identitas. Faktor lain penyebab lama waktu tunggu dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di loket pendaftaran ataupun terjadinya error pada komputer, jaringan *offline*, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak filling dan waktu tunggu pasien lama akan berpengaruh pada pasien berikutnya. Hasil dari identifikasi masalah dijelaskan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Waktu Tunggu Pasien

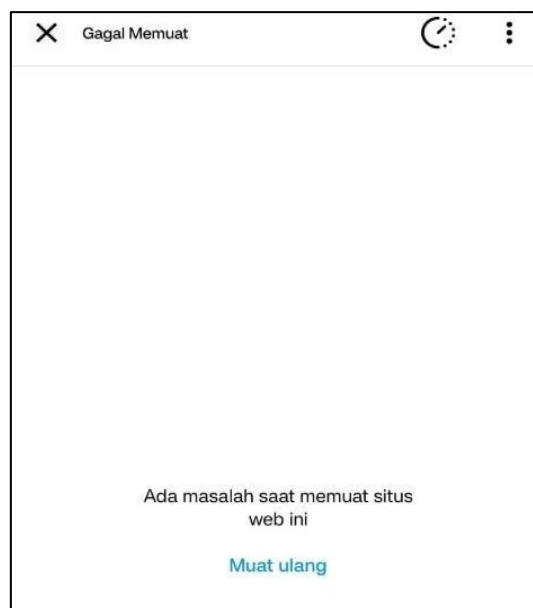
| No | Pasien Datang (jam) | Loket Pendaftaran | Jumlah Waktu Tunggu |
|----------------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| 1 | 08:10 | 08:40 | 00:30:00 |
| 2 | 09:00 | 09:29 | 00:29:00 |
| 3 | 14:00 | 14:10 | 00:10:00 |
| 4 | 08:00 | 08:28 | 00:28 :00 |
| 5 | 08:10 | 08:43 | 00:33:00 |
| 6 | 10:00 | 10:31 | 00:31:00 |
| 7 | 09:00 | 09:29 | 00:29:00 |
| 8 | 09:15 | 09:48 | 00:33:00 |
| 9 | 07:00 | 07:10 | 00:10:00 |
| 10 | 08:10 | 08:40 | 00:30:00 |
| 11 | 14:05 | 14:15 | 00:10:00 |
| 12 | 11:25 | 11:40 | 00:15:00 |
| 13 | 13:00 | 13:10 | 00:10:00 |
| 14 | 10:00 | 10:30 | 00:30:00 |
| 15 | 09:00 | 09:20 | 00:20:00 |
| Rata-rata seluruhnya | | | 00:23:20 |

Berdasarkan observasi pada tanggal 13 Februari 2022 dari pukul 07.00-15.00 dari 85 pasien dan saya mengambil sampel 15 orang pasien yang menunggu di loket pendaftaran hingga berkas tiba menunjukkan rata-rata 23 menit 20 detik terhadap

pelayanan rekam medis di pendaftaran rawat jalan data tersebut yang diambil dari pasien datang hingga pasien mendaftarkan diri di depan loket pendaftaran. Hal ini dapat dilihat dari proses pendaftaran untuk pasien masih manual yang dimana pasien harus mendaftarkan diri dari awal langsung ke rumah sakit tanpa harus reservasi di hari sebelumnya.



Gambar 1.1 Sistem Pendaftaran Manual Melalui WhatsApp



Gambar 1.2 Sistem Pendaftaran Melalui Website yang Error

Oleh karena itu diperlukan adanya inovasi sebuah sistem baru yang berfungsi untuk mempermudah akses pada pasien, salah satunya yaitu pasien dapat mendaftarkan diri dan mendapatkan nomor antrian dari rumah saja atau biasanya disebut dengan *online* sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu waktu yang lama dan juga untuk mempermudah nakes dalam melayani pasien.

Pada RSD Balung juga belum terdapat pendaftaran *online* yang berguna untuk pasien dan petugas rumah sakit dalam memberikan suatu pelayanan. Selain itu, masih banyak masalah yang ditemui. Oleh sebab itu, diperlukan sistem informasi pendaftaran bagi pasien terutama pada adanya perancangan sistem pendaftaran pada rumah sakit. Salah satu fungsi adanya rancangan sistem tersebut yaitu untuk memudahkan dalam membuat sistem dalam memberikan pelayanan dan kemudahan pada pasien, karena pasien dapat melakukan pelayanan dari rumah sakit tanpa harus mengunjungi rumah sakit secara langsung.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pada data kunjungan rawat jalan RSD Balung Jember terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien sehingga menimbulkan antrian yang sangat panjang terutama pada bagian pendaftaran yang dimana membutuhkan tempat yang luas dan waktu tunggu pelayanan yang lama, ditambah lagi sistem informasi yang ada pada RSD Balung belum sepenuhnya maksimal dan masih terdapat banyak gangguan. Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit menjadi masalah yang senantiasa harus dibenahi kembali bagi manajemen rumah sakit.

“Untuk waktu tunggu pelayanan disini bisa terbilang cukup lama dikarenakan keterbatasan SDM bagian petugas pendaftaran hanya 6 orang saja dan tempat yang kurang memadai namun banyak juga pasien yang datang kemari dan biasanya ramai pada hari senin dan kamis”.

(Responden 1)

Hasil survei awal wawancara pendahuluan dengan pasien rawat jalan di RSD Balung yang menunjukkan waktu tunggu pelayanan pasien relatif lama.

“Kalau saya kesini hari senin ini karena sudah sakit dari kemarin mbak hanya saja bukanya pada hari senin, sehingga ketika hari senin antrian sangat lama. Ketika sesudah ambil nomor antrian, belum juga mendaftar saya ”

(Responden 2)

Pada responden 1 terdapat keterbatasan SDM terutama bagian pendaftaran yang menjadi wajah dari pelayanan RS yang bermutu. Sesuai dengan PMK 24 tahun 2022 pasal 13 tentang Rekam Medis bahwa dalam hal keterbatasan tenaga kesehatan terutama PMIK dapat dilakukan dengan bantuan adanya rekam medis elektronik dan fasyankes dapat melakukan pelatihan pelayanan RME kepada petugas nakes terutama bagian pendaftaran dan sebagainya.

Berdasarkan permasalahan diatas yang ada, untuk mengatasi kendala yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit, suatu rumah sakit perlu mengimplementasikan Sistem Informasi Pendaftaran Berbasis *website* di Rumah Sakit Daerah Balung Jember. Namun sebelum adanya sistem informasi pendaftaran pada rumah sakit, perlu adanya perancangan mengenai sistem tersebut dengan tujuan mempermudah akan dibuatnya sistem sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh rumah sakit, sehingga nantinya akan menghasilkan laporan yang tepat dan akurat pada RSD Balung.

Waktu tunggu pelayanan di rumah sakit menjadi masalah yang senantiasa harus dibenahi kembali bagi manajemen rumah sakit. Maka dari itu, hasil penelitian ini berupa rancangan sistem informasi pendaftaran mulai dari pendaftaran pasien, mencatat nomor antrian pasien, dan pelayanan lainnya yang dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran. Dengan adanya sistem antrian *online* selain mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan mutu Rumah Sakit juga dapat mengurangi penumpukan pasien yang mengantri sehingga membantu mengurangi infeksi silang yang terjadi selama menunggu antrian pendaftaran (Yu *et al.*, 2013).

Dan berdasarkan hasil penilaian kinerja Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Balung Jember pada periode triwulan 2 dan 3 pada tahun 2020, waktu tunggu pasien rata-rata lebih dari 60 menit yang diperlukan sejak proses

pendaftaran hingga dilakukan pemeriksaan oleh dokter yang dikarenakan beberapa kendala seperti kendala sistem, terkendala koneksi jaringan dan beberapa kendala lainnya. (Susanti *et al.*, 2015).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana merancang sistem informasi pendaftaran *online* berbasis *website* yang dibutuhkan oleh pengguna sistem nantinya di RSD Balung Jember dengan lebih akurat dan mampu memberikan kemudahan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menghasilkan rancangan sistem informasi pendaftaran *online* berbasis *website* menggunakan metode UCD di RSD Balung Tahun 2024 yang dapat memberikan kemudahan dalam menghasilkan laporan data pasien dan sebagainya yang lengkap, relevan, akurat, dan tepat waktu.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian membuat rancangan pendaftaran *online* berbasis *website* di RSD Balung Jember yang sesuai dengan kebutuhan *user* (Pengguna) serta menerapkan metode *User Centered Design* yaitu:

- a. Melakukan diskusi kebutuhan *user* dengan orang-orang yang akan terlibat dengan membangun *project* dan sistem yang berfokus pada pengguna dari awal hingga akhir.
- b. Mengidentifikasi semua kebutuhan pengguna dalam perancangan sistem informasi pendaftaran *online* berbasis *website* di RSD Balung Jember.
- c. Membuat desain sistem informasi pendaftaran *online* berbasis *website* di RSD Balung Jember berupa *mind map* (*map menu*), *dfd* level 0 dan 1, *erd* dan *design interface*.

- d. Melakukan evaluasi desain pada setiap alur proses pendaftaran yang ada di dalam perancangan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* dengan cara pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* menyebarkan kuesioner SUS.

1.4 Manfaat Penelitian

Pemanfaatan perancangan sistem informasi pendaftaran *online* di RSD Balung sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.4.1 Bagi Peneliti

Manfaat yang diharapkan dari rancangan sistem pendaftaran *online* ini bisa menjadi fasilitas yang dapat dimanfaatkan dengan mudah oleh *user* (pengguna), admin atau petugas rumah sakit. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang telah diterima selama kuliah yaitu menggunakan bahasa pemrograman dan mendapatkan pengalaman untuk bekal kedepannya di dunia kerja.

1.4.2 Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja petugas, mempermudah dan mempercepat segala pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat luas terutama pasien RSD Balung itu sendiri serta meningkatkan citra RSD Balung Jember.

1.4.3 Bagi Akademik

Dapat dijadikan sebagai referensi penelitian bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Jember yang ingin melakukan penelitian yang sama.