

# BAB 1 Pendahuluan

## 1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Layanan kesehatan tersebut meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang dikelola oleh pemerintah maupun pihak swasta. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No 3, 2020). Pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit salah satunya adalah rekam medis. Rekam medis menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis menerangkan rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Adapun tugas yang ada di unit rekam medis yaitu pelayanan pendaftaran pasien. Pelayanan pendaftaran merupakan pelayanan administrasi rumah sakit yang mencatat data identitas dan informasi kesehatan pasien untuk keperluan pengobatan serta perawatan.

Pelayanan pendaftaran berfungsi sebagai pintu masuk pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sekaligus memastikan kelengkapan dan keakuratan data yang akan digunakan dalam proses medis selanjutnya. Sebagai rumah sakit rujukan utama untuk wilayah Bali dan Nusa Tenggara, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah memiliki kebutuhan yang tinggi akan pelayanan pendaftaran yang optimal untuk mendukung kelancaran alur pelayanan kesehatan. Tingginya kunjungan pasien di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1 Data Kunjungan Pasien BPJS Rawat Jalan bulan Januari - September 2024

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Kunjungan</b>
Januari	39796
Februari	28658

Maret	32316
April	34429
Mei	34906
Juni	33170
Juli	40468
Agustus	39556
September	33690

Berdasarkan data kunjungan pasien di atas, tingginya angka kunjungan setiap bulan, terutama dengan puncak pada Juli sebanyak 40.468 pasien, memberikan tantangan besar bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah dalam menjaga kualitas pelayanan. Jumlah kunjungan yang tinggi ini dapat menyebabkan antrean panjang di loket pendaftaran dan klinik, memperpanjang waktu tunggu pasien, serta meningkatkan beban kerja staf administrasi dan medis. Hal tersebut tidak hanya berisiko menurunkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat menghambat efisiensi operasional rumah sakit.

Hal ini menuntut RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga dapat menjamin mutu layanan terbaik bagi pasien. Adapun inovasi yang ada di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah adalah pemanfaatan sistem informasi berupa sistem pendaftaran *online* pasien BPJS maupun umum. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mengurangi waktu tunggu dan antrian, serta memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada saat kegiatan magang/PKL di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah pelaksanaan pendaftaran *online* pasien BPJS masih ditemukan kendala, dimana kendala yang sering dijumpai adalah kesulitan pasien lansia dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* secara mandiri. Banyak pasien berusia lanjut mengalami kebingungan atau bahkan gagal melakukan pendaftaran *online*, yang pada akhirnya memaksa mereka untuk tetap bergantung pada petugas rumah sakit untuk mendaftarkan *online*.

Kemudian, meskipun sistem telah menyediakan estimasi waktu pelayanan, pasien masih sering datang lebih awal dari waktu yang ditentukan, karena pasien kurang memahami bahwa pasien dapat datang lebih dekat ke waktu yang tertera. Akibatnya, pasien masih harus menunggu lebih lama di lokasi rumah sakit sebelum proses verifikasi BPJS diloket pendaftaran dapat dilakukan. Hal ini bertambah parah di mana setelah verifikasi BPJS, pasien kembali harus menunggu di poli untuk dilayani, sehingga durasi total waktu tunggu bisa mencapai lebih dari satu jam. Di samping itu, kesalahan dalam pemilihan poli tujuan juga sering terjadi. Beberapa pasien secara tidak sengaja mendaftar ke poli yang salah, dan baru menyadari kesalahan ini saat hendak melakukan verifikasi BPJS diloket pendaftaran. Hal ini memaksa pasien untuk mendaftar ulang dan mengulang proses dari awal, yang memperpanjang waktu tunggu bahkan hingga berjam-jam, atau memaksa pasien untuk kembali di hari yang berbeda. Masalah lain yang masih ditemui adalah duplikasi nomor rekam medis pasien yang dapat menyebabkan ketidaksinambungan perawatan, karena informasi medis pasien tersebar di beberapa nomor rekam medis, sehingga menghambat pemberian perawatan yang lebih tepat. Selain itu, permasalahan lain yang ada adalah pasien yang telah mendaftar online tetapi tidak datang pada waktu yang dipilih. Sehingga kondisi seperti ini menyebabkan kuota pelayanan di poli terbuang sia-sia, sehingga mengurangi efisiensi baik dalam pelayanan poli maupun operasional rumah sakit secara keseluruhan. Ketidakefisienan ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan, karena waktu tunggu pasien justru bertambah dan kuota pelayanan tidak termanfaatkan secara optimal.

Efektivitas merupakan gambaran tentang seberapa baik suatu rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang berhasil dicapai, maka semakin efektif kegiatan tersebut (Pratami et al., 2022). Perlu dilakukan evaluasi efektivitas sistem pendaftaran *online* untuk memastikan bahwa tujuan utama, yaitu mengurangi waktu tunggu, memudahkan akses layanan bagi pasien, meminimalkan pemborosan kuota pelayanan, serta meminimalkan kendala yang dialami pasien, dapat tercapai dengan optimal. Dalam penelitian ini, efektivitas penerapan sistem pendaftaran *online* pasien ditinjau menggunakan metode *DeLone* dan *McLean*. Metode *DeLone* dan

*McLean* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi (Alferi et al., 2020). Metode *DeLone* dan *McLean* memiliki 6 aspek yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar“. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana sistem pendaftaran *online* yang diterapkan mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu mengurangi waktu tunggu, memudahkan akses layanan bagi pasien, meminimalkan pemborosan kuota pelayanan, mengurangi duplikasi data, serta meminimalkan kendala yang dialami pasien.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL**

Mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali.

### **1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL**

- a. Mengetahui efektivitas dari pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan aspek Kualitas sistem (*system quality*)
- b. Mengetahui efektivitas dari pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan aspek Kualitas informasi (*information quality*)
- c. Mengetahui efektivitas dari pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan aspek Kualitas pelayanan (*service quality*)

- d. Mengetahui efektivitas dari pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan aspek Penggunaan (*use*)
- e. Mengetahui efektivitas dari pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan aspek Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- f. Mengetahui efektivitas dari pelayanan pendaftaran *online* pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan aspek Manfaat bersih (*net benefit*)

### 1.2.3 Manfaat MAGANG/PKL

#### a. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait efektivitas penerapan sistem pendaftaran online bagi pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali, serta memberikan masukan yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pendaftaran *online* kedepannya.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Jember

- 1) Menambah sumber referensi dan materi pembelajaran pada bidang rekam medis yang berguna dalam pengembangan Pendidikan sekaligus bahan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang.
- 2) Sebagai bukti otentik bahwa mahasiswa Politeknik Negeri Jember telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

#### c. Bagi Mahasiswa

- 1) Menambah wawasan dan pengetahuan dalam menganalisis permasalahan terkait efektivitas penerapan sistem pendaftaran *online* pasien.
- 2) Implementasi ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan secara nyata dalam lingkungan kerja.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

#### 1.3.1 Lokasi

Praktek Kerja Lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar yang berlokasi di Jl Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113.

#### 1.3.2 Waktu

Waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapang yaitu pada tanggal 23 September 2024 sampai dengan 12 Desember 2024.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

#### 1.4.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan metode model *DeLone* dan *McLean*. dimana penulis akan menjelaskan hasil sesuai teori ilmiah. Metode *DeLone* dan *McLean* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi (Alferi et al., 2020). Metode *DeLone* dan *McLean* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pendaftaran online pasien BPJS rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar Bali berdasarkan 6 aspek yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*).

#### 1.4.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian (Nurrahman, et al., 2021). Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 33690 pasien pada bulan September.
2. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakter sama dengan populasi (Nurrahman, et al., 2021). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sample random sampling*. *Sample random sampling* adalah metode pengambilan sampel dari populasi di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Dalam

menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Cochran. Rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel yang diperlukan

$z$  = nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan nilai 1,96

$p$  = peluang benar 50% = 0,5

$q$  = peluang salah 50% = 0,5

$e$  = tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%

Perhitungan:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 97$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 97 responden.

#### 1.4.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pengguna Sistem Pendaftaran *Online* oleh pasien BPJS. Objek penelitian ini adalah Sistem Pendaftaran *Online* RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.

#### 1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap segala perilaku dan aktivitas pada objek yang diteliti (Haryono, 2020). Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap penerapan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.
2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019). Kuesioner dalam penelitian ini berisi pertanyaan untuk menilai persepsi pasien BPJS mengenai efektivitas

pendaftaran *online* berdasarkan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

3. Wawancara dapat diartikan sebagai suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung. Wawancara juga merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) dimana peneliti sebagai pewawancara bertanya langsung terkait dengan permasalahan yang diteliti kepada informan wawancara (Rukin, 2021). Informan dalam wawancara ini meliputi pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *online*.