

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Diakibatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat beberapa sektor di Indonesia mengalami transformasi yang sangat signifikan. Mulai dari sektor bisnis, pendidikan, hingga sektor kesehatan yang perlahan mengadopsi teknologi dalam pelayanannya. Perkembangan ini membuat fasilitas pelayanan kesehatan mau tak mau mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Karena dengan penggunaan teknologi ini dapat membuat kegiatan pelayanan di fasilitas pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat.

Salah satu dari 6 (enam) fokus utama BPJS Kesehatan pada Tahun 2022 yaitu Kolaborasi Digitalisasi Layanan dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi di era digitalisasi saat ini. Tentunya membuat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung selaku salah satu rumah sakit tipe B yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan baik untuk rujukan pelayanan medis, rujukan pengetahuan ketrampilan medis maupun non medis yang sangat menerima mengenai kemajuan informasi teknologi dan komunikasi. Oleh karena itu RSD Mangusada Badung selalu mencoba mengadopsi teknologi terbaik dalam segala jenis pelayanannya agar mutu pelayanan meningkat.

Letak Rumah Sakit Mangusada Badung yang berada di wilayah strategis membuat rumah sakit ini sering menjadi pilihan masyarakat sekitar untuk berobat sehingga rumah sakit selalu ramai dikunjungi pasien. Hal ini menjadikan beban pekerjaan petugas loket pendaftaran bertambah dan antrian semakin banyak. Selain itu dengan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, ditambah lagi dengan pemerintah yang memeberikan subsidi kesehatan kepada masyarakat melalui BPJS Kesehatan tentunya berpengaruh dengan meningkatnya jumlah kunjungan (Archanna, 2023). Berikut merupakan data kunjungan pasien pendaftaran rawat jalan bulan juli hingga oktober.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1.	Juni	16106
2.	Juli	17920
3.	Agustus	18073

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan yang tentunya mempengaruhi jumlah antrian pasien pendaftaran rawat jalan dan meningkatnya waktu tunggu pasien sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam UU Republik Indonesia nomor 25 tahun 2005 bab 1 tentang ketentuan umum pasal 1 butir (7) disebutkan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Antrian menjadi suatu garis tunggu dari satuan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih fasilitas pelayanan. Disebutkan juga dalam PERMENKES RI Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah bahwa salah satu dari indikator mutu di rumah sakit adalah waktu tunggu rawat jalan.

Sehingga untuk mengatasi hal ini salah satu upaya yang dilakukan Rumah Sakit Daerah Mangusada badung adalah dengan menyediakan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri atau MAPM. Pada awal tahun 2022 Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri ini hanya digunakan untuk mengambil nomor antrian, namun seiring berjalannya waktu sejak awal tahun 2024 sudah mulai digunakan sebagai Mesin Pendaftaran Mandiri. Tujuan diimplementasikannya MAPM ini berjuan agar pasien dapat mendaftarkan dirinya secara mandiri tanpa harus antri di loket pendaftaran rawat jalan. Dengan adanya mesin ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan pasien, serta meningkatkan pengelolaan bisnis.

Namun dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa kendala yang terjadi dimana kendala yang paling sering ditemui adalah kendala jaringan. Selain kendala jaringan tersebut, kendala lain yang penulis temukan adalah MAPM masih belum bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik, ada beberapa kasus pengecualian yang mengharuskan pasien kembali mengantri di loket pendaftaran salah satu kasusnya seperti MAPM tidak bisa memproses pendaftaran pasien yang tanggal kontrolnya berbeda dengan yang sudah dijadwalkan dan permasalahan lainnya.

Hal ini tentunya melenceng dari tujuan awal pengimplementasian MAPM. Selain itu beberapa kendala seperti mesin tidak mau mencetak SEP pasien dikarenakan waktu kontrol pasien tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada sistem informasi lain yang terintegrasi dengan MAMP ini. Hal ini tentunya mengganggu proses pemberian pelayanan kepada pasien terutama pada pelayanan pendaftaran dan tidak efektifnya alur pendaftaran.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menulis laporan dengan judul “Evaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Mangusada Badung menggunakan metode PIECES” dimana dengan adanya laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja MAPM di RSD Mangusada Badung. Sehingga rumah sakit yang bersangkutan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki dan mengembangkan mesin tersebut agar kedepannya menjadi lebih efektif dan efisien dalam hal pemberian pelayanan kepada pasien.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Melakukan evaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL**

1. Mengevaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan variabel *Performance*
2. Mengevaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan variabel variabel *Information*
3. Mengevaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan variabel *Economy*
4. Mengevaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan variabel *Control*
5. Mengevaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan variabel *Efficiency*
6. Mengevaluasi Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri berdasarkan variabel *Service*

### **1.2.3 Manfaat PKL**

1. Bagi Penulis  
Memperoleh pengetahuan terkait pengimplementasian MAPM (Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri).
2. Bagi Rumah Sakit  
Dapat dijadikan bahan untuk pengkajian ulang terkait produktivitas MAPM (Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri).
3. Bagi Institusi Pendidikan  
Sebagai tambahan referensi mahasiswa untuk referensi terkait topik yang sama.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

Lokasi Praktik Kerja Lapangan dilakukan di Rumah Sakit Mangusada Badung yang berlokasi di Jalan Raya Kapal, Mangupura, Mengwi, Kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351 khususnya di unit rekam medis bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada tanggal 23 September 2024 sampai 13 Desember 2024.

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan pembuatan laporan individu ini menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan. Dimana informan yang dimaksud dalam laporan ini adalah 2 orang petugas pendaftaran rawat jalan sebagai pengguna

MAPM atau Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri dan seorang kepala rekam medis. Untuk memastikan validitas data dalam laporan ini menggunakan metode triangulasi sumber, yaitu dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan narasumber lainnya, kemudian mendeskripsikan hasil perbandingan tersebut sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Rancangan penulisan yang dipakai dalam laporan ini adalah dengan desain studi kasus pendekatan kualitatif karena dengan metode ini penulis dapat mendeskripsikan dalam bentuk kalimat mengenai fenomena terkait apa saja yang dirasakan oleh subjek laporan seperti bagaimana perilaku, pandangan, dan motivasi pada suatu konteks alamiah dengan menggunakan berbagai metode alamiah.

Dikarenakan persoalan yang akan diurai bukan berupa angka melainkan lebih kepada menggambarkan dengan jelas dan terperinci serta mendapatkan data yang dibutuhkan dari perilaku yang telah diperhatikan oleh penulis maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus utama dalam laporan ini adalah melihat bagaimana penerapan mesin anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Mangusada Badung menggunakan analisis PIECES.

Analisis PIECES merupakan sebuah metode untuk mengukur nilai baik dan tidaknya aspek yang diterapkan pada laporan ini. Aspek tersebut antara lain adalah *Performance*, *Information*, *Economy*, *Efficiency*, dan *Service*. Metode ini digunakan untuk menilai apakah pengadaan mesin anjungan pendaftaran mandiri sudah sesuai dengan apa yang diharapkan (Septiani, Ruhama, & Astuti, 2023). Pada penulisan laporan ini metode PIECES digunakan dalam menganalisis data dikarenakan metode PIECES ini sangat cocok dalam menganalisis setiap variabel sistem yang diteliti karena bisa memberikan hasil nyata terhadap epektifitas

sistem yang telah diimplementasikan. (Ilham, Kaafi, & Rachmi, 2023). Contohnya pada pengimplementasian MAPM di RSD Mangusada Badung tampak adanya kurangnya minat pasien dalam menggunakan MAPM dengan menggunakan variabel *economy* dapat dianalisis mengenai apakah ada manfaat finansial dari pengimplementasian MAPM di RSD Mangusada ini.

Menurut Hanif Al Fatta dalam bukunya yang berjudul analisis dan perancangan sistem informasi dijelaskan bahwa analisis PIECES terdiri dari :

1. *Performance*

Analisis *performance* atau kinerja merupakan kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Dimana aspek ini sangat berperan penting dalam menilai apakah proses ataupun prosedur yang sedang dijalankan masih perlu ditingkatkan lagi kinerjanya, serta untuk menilai sejauh manakah dan seberapa handalkah suatu sistem dalam mencapai tujuan.

2. *Information*

Aspek kedua merupakan *information* yang berarti mengevaluasi kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang bernilai guna. Dalam laporan ini meliputi kurangnya informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, keakufasian data, kelengkapan informasi, serta relevansi informasi.

3. *Economy*

Aspek yang satu ini merupakan aspek yang digunakan untuk menilai sistem atas biaya dan keuntungan yang akan diperoleh dari sistem yang diterapkan. Dalam laporan ini yang dimaksud *economy* adalah mengevaluasi biaya terkait pengoperasian mesin, pemeliharaan mesin, dan pemanfaatan sumber daya infrastruktur maupun sumber daya manusia.

4. *Control*

Aspek *control* merupakan aspek yang terkait dengan keamanan dan pengawasan data. Dalam aspek ini dilakukan analisis terhadap sistem yang dijalankan mengenai keamanan data dan kontrol akses pengguna.

5. *Efficiency*

*Efficiency* adalah aspek yang dapat mengukur mengenai keefisienan pengadaan mesin atau sistem guna meminimalisir pemborosan serta menilai dalam hal keterlambatan pengolahan data yang terjadi.

6. *Service*

Aspek *service* digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan mesin agar tujuan dan sasaran pelayanan dapat tercapai. Hal ini juga dapat menilai apakah mesin yang sedang berjalan masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan.