

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu fungsi rumah sakit adalah melakukan penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di rumah sakit adalah pelayanan kesehatan perorangan. Pelayanan ini dilakukan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang - Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009).

Pendaftaran pasien merupakan tempat pelayanan awal pasien yang akan berobat di rumah sakit. Menurut Budi, (2011) Tempat Penerimaan Pasien (TPP) merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, alur berkas rekam medis, dan prosedur penerimaan pasien. Hal tersebut untuk memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat kepada pasien.

RSU Dr.Wahidin Sudirohusodo merupakan pusat rujukan seluruh rumah sakit yang berada di daerah Mojokerto. Dari hasil survey pendahuluan, pelaksanaan penerimaan (pendaftaran) pasien di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo, peneliti menemukan permasalahan pada nomor antrian dan pendaftaran pasien. Pasien di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo dibedakan menjadi 3 yaitu

pasien Umum , BPJS, Jamkesda dan Jamkesprov. Pasien umum adalah pasien yang melakukan pembayaran secara mandiri (tanpa menggunakan asuransi), pasien BPJS kesehatan adalah pasien yang melakukan pembayaran dengan menggunakan asuransi. Pasien jamkesda dan jamkesprov adalah pasien yang secara pembiayaan termasuk dalam APBD Kota Mojokerto dimana sistem pembiayaannya yaitu untuk pasien Jamkesda 100% berasal dari pemerintah Kota Mojokerto sedangkan Jamkesprov 50% berasal dari Kota Mojokerto 50% dari Provinsi Jawa Timur.

Permasalahan yang terjadi pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo adalah untuk pasien BPJS telah memiliki nomor antrian sendiri namun mesin antrian seringkali rusak, sedangkan pasien Umum, Jamkesda dan Jamkesprov tidak memiliki sistem nomor antrian. Jika pasien Umum, Jamkesda dan Jamkesprov ingin berobat maka berkas/blanko untuk pasien umum hanya ditumpuk sesuai dengan urutan pasien yang datang lebih awal. Hal tersebut menimbulkan permasalahan dimana pasien saling berebut untuk diberikan pelayanan kesehatan terlebih dahulu. Pasien yang datang terakhir sering menyelipkan blangko persyaratan ke tempat yang bukan merupakan bagiannya. Tindakan pasien ini dapat menghambat pekerjaan petugas pendaftaran karena banyak pasien lain yang komplain terhadap tindakan pasien tersebut. Padahal tingkat kunjungan pasien yang berobat di rumah sakit semakin tinggi.

Berikut ini merupakan tabel data kunjungan pasien Rawat Jalan di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo Tahun 2016.

Tabel 1.1 Data kunjungan pasien Rawat Jalan di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo Tahun 2016

Bulan	Jumlah Kunjungan					
	Pasien Baru		Pasien Lama			
	Umum	BPJS	Jamkesda dan Jamkesprov	Umum	BPJS	Jamkesda dan Jamkesprov
Januari	539	270	122	929	2120	1135
Februari	636	197	133	996	2331	1265
Maret	935	260	128	1135	2450	1455
April	765	220	120	1060	2106	1262
Mei	650	259	114	1064	2342	1322

Bulan	Jumlah Kunjungan					
	Pasien Baru		Pasien Lama			
	Umum	BPJS	Jamkesda dan Jamkesprov	Umum	BPJS	Jamkesda dan Jamkesprov
Juni	524	195	126	956	2339	1205
Juli	406	145	99	829	2309	1002

Berdasarkan tabel data kunjungan pasien Rawat Jalan di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo Tahun 2016 di atas, jumlah kunjungan pasien baru dan pasien lama rawat jalan rata-rata mengalami peningkatan. Petugas pendaftaran mengeluh kelelahan dalam melayani pendaftaran pasien.

Untuk mengatasi masalah tersebut, maka peneliti ingin membuat sistem nomor antrian dan pendaftaran pasien berbasis web sehingga memudahkan pasien untuk mendaftar pengobatan dan menentukan sendiri kapan pasien akan berobat. Pasien juga tidak perlu mengantre terlalu lama. Hal tersebut juga dapat meringankan pekerjaan petugas TPP karena dengan adanya sistem nomor antrian dan pendaftaran pasien berbasis web pekerjaan menjadi cepat, tertib antrian dan tidak terjadi antrian panjang di loket karena pasien sudah mendaftar sebelumnya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Mojokerto”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, peneliti merumuskan masalah yaitu “Bagaimana membuat Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di RSU Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Mojokerto?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini terbagi menjadi tujuan umum dan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini adalah membuat Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di RSU dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Mojokerto .

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis kebutuhan (*Requirement Definition*) dalam pembuatan sistem informasi pendaftaran pasien berbasis *web*.
- b. Mendesain kebutuhan (*System and Software Design*) sistem informasi pendaftaran pasien berbasis web ke dalam bentuk *Flowchart*, *Context Diagram (CD)*, *Data Flow Diagram (DFD)*, dan *Entity Relationship Diagram (ERD)*.
- c. Mengimplementasikan desain (*Implementation and Unit Testing*) sistem informasi pendaftaran pasien ke dalam kode program.
- d. Melakukan uji program (*Integration and System Testing*) secara fungsional sehingga dapat ditemukan kesalahan sistem yang dirancang dengan menggunakan metode *black box*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat yaitu dapat meringankan beban petugas terutama pada bagian TPP dalam menyelesaikan pekerjaanya dan mempercepat proses pendaftaran pada pelayanan rawat jalan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman dalam sistem informasi pendaftaran pasien berbasis web dan sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dengan yang ada di lapangan.

1.4.3 Bagi lembaga Politeknik Negeri Jember

Dapat dijadikan sebagai contoh wawasan ilmu pengetahuan.