

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan penyedia layanan kesehatan yang memberikannya secara rinci pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit ini diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan berdasarkan nilai-nilai kemanusiaan, etika dan profesionalisme, nilai sosial, keadilan, persamaan hak dan melawan diskriminasi, kesetaraan, perlindungan dan keselamatan pasien dan tanggung jawab *social* (UU RI Nomor 44, 2009).

Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap di Rumah Sakit dengan sarana dan prasarana di atas standar. Pelayanan Rawat Jalan Reguler adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis subspesialis (UU RI Nomor 44, 2009).

RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar merupakan rumah sakit umum pusat rujukan tertinggi A daerah yang telah menggunakan sistem informasi berbasis komputerisasi sejak tahun 2011 dan merupakan aplikasi berbasis web yang dikembangkan sendiri oleh tim IT di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar. Saat ini Sistem Informasi Manajemen yang digunakan yaitu SIMARS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sanglah) meliputi bagian TPPRJ, TPPRI, Rekam Medis, Pengembalian Dokumen Rekam Medis, Koding Rawat Inap dan Jalan, Farmasi, *billing* serta pelaporan. Keberadaan SIMARS ini diharapkan dapat membantu petugas kesehatan dalam mengelola arisp rekam medis secara efektif dan efisien baik dalam penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian, perawatan dan pelaporan.

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat kesehatan. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah pemberian layanan kesehatan dipusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran, pasien akan menilai rumah sakit itu

mempunyai layanan berkualitas baik ataupun kebalikannya (Saputro, 2015). Pendaftaran langsung (offline) adalah pasien ataupun keluarga pasien datang langsung ke pusat kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sementara itu pendaftaran tidak langsung (online) adalah pasien ataupun keluarga yang mendaftar melalui fasilitas teknologi, seperti mendaftar dengan menggunakan telephone, SMS (Short Message Service), WhatsApp, Website, dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Pemanfaatan dan perkembangan teknologi dan informasi di bidang kesehatan berkembang pesat. Saat ini pasien juga enggan apabila layanan yang diterima terkesan lama, sehingga kepuasan pasien perlu di perhatikan. Pemanfaatan pendaftaran online memberikan fleksibilitas kepada pasien karena tidak perlu mengantri panjang, pasien dapat melihat urutan pasien sesuai kedatangannya. RSUP I.G.N.G NGURAH telah menyediakan pendaftaran online melalui website resmi rumah sakit. Pemanfaatan pendaftaran secara online berbasis website memiliki manfaat dengan kemudahan akses, self-service dan dapat melihat beberapa informasi yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Namun sejalan perkembangannya, banyak fasilitas kesehatan menyediakan pendaftaran online secara mobile. Tidak hanya pendaftaran online, namun telekonsultasi juga dapat dilakukan melalui mobile. Kendala yang dihadapi oleh pihak rumah sakit adalah belum optimalnya pemanfaatan pendaftaran melalui website meskipun telah dilakukan sosialisasi kepada pasien.

Menurut Primadhani Suci Widya et al. (2023). Di Era *new normal* sistem pendaftaran dengan konsep online *registration system* dapat memberikan manfaat antara lain mereduksi waktu tunggu, mengurangi kerumunan massa, meningkatkan mutu layanan rumah sakit serta kepuasan pasien. Rumah sakit yang memiliki kemudahan dan kecepatan akses serta tidak memiliki antrian yang panjang akan lebih disukai oleh masyarakat luas. Sehingga, hal ini dapat dimanfaatkan oleh rumah sakit untuk meningkatkan akses dan kemudahan bagi masyarakat dengan menggunakan sistem teknologi informasi melalui online registration system pada pendaftaran di instalasi rawat jalan.

Data Kunjungan Pasien Bulan November 2023 di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G.
Ngoerah Denpasar

Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4
5.104 pasien	5.018 pasien	4.036 pasien	4.840 pasien

Diketahui bahwa total kunjungan pasien online bulan november turun dari minggu ke 2 dan ke 3, meskipun kunjungan di minggu ke 4 naik, kenaikan tersebut tidak terlalu banyak. Berdasarkan pada uraian tersebut, perlu adanya penelitian untuk mengetahui analisis faktor penyebab pasien melakukan registrasi manual berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 3 narasumber sebagai pasien rawat jalan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor penyebab pasien melakukan registrasi rawat jalan secara manual di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar.

1.2.2 Tujuan Khusus

- Mengevaluasi faktor penyebab pasien melakukan registrasi rawat jalan secara manual di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar berdasarkan faktor *Presdiposisi factor*, *faktor Enabling*, dan *Reinforcing factor*
- Mengevaluasi faktor penyebab pasien melakukan registrasi rawat jalan secara manual di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar menggunakan Tahap PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar

1.2.3 Manfaat

- Bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan serta evaluasi bagi rumah sakit dalam pengembangan sistem informasi pelaporan pada unit rekam medik.

b. Bagi institusi pendidikan

Manfaat dari penelitian ini untuk instansi pendidikan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem informasi dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan.

c. Bagi penulis

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti terkait penelitian di bidang kesehatan dan teknologi informasi serta sebagai media implementasi keilmuan yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

d. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan 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 Lapangan ini yaitu pada tanggal 18 September 2023 sampai 11 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang faktor terjadinya pasien rawat jalan mendaftar secara manual di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar berdasarkan faktor predisposisi (*predisposing factor*), faktor pemungkin (*enabling factor*), dan faktor penguat (*reinforcing factor*).

1.4.2 Unit Analisis

Objek dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang melakukan registrasi secara manual di RSUP Prof. I.G.N.G. Ngurah Denpasar, dengan subjek penelitian berjumlah 3 informan yang merupakan pasien rawat jalan.

1.4.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan oleh penulis secara langsung melalui observasi dan wawancara di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngurah Denpasar. Data primer ini antara lain catatan hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari SIMARS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit), Pustaka, bahan literatur, dan penelitian terdahulu.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran manual di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngurah Denpasar.

b. Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap sistem pendaftaran pelaporan dan berpartisipasi dalam sistem pendaftaran RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngurah Denpasar