

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya setiap rumah selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada pasien. Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam dunia kesehatan yang telah menjadi trend dalam dunia pelayanan kesehatan secara global adalah Rekam Medis Elektronik (RME) WHO (2020).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerbitkan aturan RME yang terdapat dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Peraturan tersebut merupakan regulasi yang mendukung upaya transformasi teknologi kesehatan sesuai dengan pilar ke – 6 Transformasi Kesehatan. Kebijakan ini juga merupakan pemutakhiran dari regulasi sebelumnya yaitu Permenkes Nomor 269 Tahun 2008 yang menyesuaikan pertumbuhan iptek, kepentingan pelayanan, kebijakan serta hukum di bidang kesehatan untuk masyarakat Indonesia (Rubiyanti, 2023). Dengan adanya kebijakan tersebut, fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan

mampu memperbaiki sistem manajemen rekam medis yang belum terlaksana dengan maksimal.

Beberapa Rumah Sakit di Indonesia telah menyelenggarakan rekam medis yang sebelumnya berbasis kertas sekarang sudah mulai beralih ke rekam medis berbasis elektronik atau yang biasa disebut dengan rekam medis elektronik. Dengan terselenggaranya rekam medis elektronik, dalam pengolahan data secara manual saat ini sudah dapat digantikan oleh suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih mudah dan cepat, pengelolaan data untuk menjadi informasi kesehatan juga dapat lebih akurat (Siwanti dan Dwi, 2017).

Rekam Medis merupakan kumpulan fakta terkait kehidupan seseorang dan riwayat penyakitnya, termasuk dalam kondisi sakit, pengobatan yang dilakukan saat ini dan saat lampau yang ditulis oleh para praktisi kesehatan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Gunarti dan Muchtar, 2019). Berkas Rekam Medis bertujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dalam pengisian atau pencatatan rekam medis di rumah sakit dilakukan oleh dokter dan perawat mengenai hasil kegiatan medis yang telah dilakukan, untuk dilengkapi sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat dan berkesinambungan (Alaydrus, 2011).

Penerimaan pasien rawat jalan dilakukan di TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan). Pada proses penerimaan pasien,

dilakukan identifikasi pasien, konfirmasi cara pembayaran, dan pemenuhan hak pasien akan informasi pelayanan, perkiraan biaya serta pemenuhan hak privasi atas keyakinan (Akhun, 2023).

Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan personil yang ditentukan. Efektivitas dikatakan berhasil dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan dan sasaran (Astuti, 2019).

Pemberian layanan yang bermutu bisa membuat bisa membuat loyalitas pelanggan yang mengarah pada ketahanan serta kepuasan pelanggan. Sebagaimana yang diketahui bahwa dengan meningkatnya jumlah penduduk, maka jumlah panjang antrian konsumen rumah sakit rumah sakit juga akan meningkat. Antrian adalah suatu peristiwa yang muncul pada kegiatan manusia, adanya antrian karena kegiatan layanan yang tidak dibarengi dengan kebutuhan layanan sehingga konsumen tidak langsung bisa dilayani (Haryanto, 2015).

Pada saat *new normal*, saat semua kegiatan berkerumun dibatasi, sistem antrian online untuk berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan menjadi pilihan masyarakat. Setiap orang pasti ingin menjalankan berbagai kegiatannya secara sederhana, cepat dan tepat dalam berbagai hal termasuk untuk masalah kesehatan. Selama ini banyak orang tidak mengerti bila waktu mereka banyak dihabiskan karena mereka harus menunggu lama untuk memperoleh pemeriksaan kesehatan. Salah satu

aktivitas menunggu tersebut adalah hal biasa dalam hal antrian pasien di fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Menunggu dalam waktu dalam waktu lama dapat mengurangi kenyamanan pasien sehingga akan mempengaruhi kepuasan pasien untuk berobat pada kunjungan berikutnya (Ciptadi, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 24 April 2024 di RSUD Arjawinangun pada bagian Pendaftaran Online Rawat Jalan sudah dikatakan efektif karena setiap pasien yang datang ingin melakukan kunjungan kontrol atau ingin berobat sudah mendaftarkan pada mesin anjungan pendaftaran mandiri yang dibantu dengan petugas untuk mendapatkan nomor antrian dan menuju petugas pendaftaran untuk melakukan registrasi ulang sebelum menuju poli tujuan untuk diperiksa oleh dokter yang dituju.

Peneliti mendapatkan beberapa kendala pada saat melakukan penelitian, yaitu ada beberapa pasien yang pada saat ingin melakukan kunjungan kontrol tidak bisa melakukan pendaftaran karena salah melihat tanggal kunjungan, dan terkadang sistem yang tidak bisa digunakan (*error*) atau terkendala jaringan sehingga menghambat petugas untuk melakukan pendaftaran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Efektivitas Waktu Tunggu Sistem Anjungan Pendaftaran Online

Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Cirebon”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Efektif Waktu Tunggu Sistem Anjungan Pendaftaran Online Rawat Jalan Pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan terkait sistem pendaftaran online.

b. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih dalam bagi penulis terkait efektivitas sistem pendaftaran online.

c. Bagi ITEKes Mahardika

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pembelajaran dan dapat dikembangkan mahasiswa lain untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang efektivitas sistem pendaftaran online.

E. Keaslian Penelitian

1. Tania latipah, dkk (2021) melakukan penelitian tentang “Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit X”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap peningkatan efektivitas khususnya pada pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif dengan desain penelitian korelasional. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner pada 30 Perkam Medis dan Informasi Kesehatan yang mengisi posisi tenaga kesehatan Rekam Medis di Rumah Sakit X. Hasil penelitian menunjukkan presentase dari aspek efektivitas yang diteliti suatu program dalam hal ini RME dapat dikatakan efektif apabila program tersebut memenuhi Aspek Tugas dan Fungsi, Aspek Rencana atau Program, Aspek Ketentuan dan Peraturan, dan Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal pada pelayanan Rawat Jalan saat diberlakukannya Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit X.
2. I Putu Agus Widianara, dkk (2023) melakukan penelitian tentang “Efektivitas Penggunaan Pendaftaran Mandiri” untuk pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara di Denpasar. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kualitatif. Kegiatan penelitian yang digunakan meliputi pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi data. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan anjungan pendaftaran mandiri untuk pendaftaran pasien rawat

jalan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara sudah dapat dikatakan efektif. Semakin banyak pasien yang menggunakan anjungan pendaftaran mandiri sebagai pilihan untuk mendaftar saat berobat.

3. Saidah Nurus (2017) melakukan penelitian tentang “Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online (E-health)* Berdasarkan *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Penelitian observasional analitik dengan analisis *cross sectional* pada RSUD dr. M Soewandhi Surabaya menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Peneliti menggunakan sebanyak 100 orang pengguna sistem pendaftaran *online* di RSUD dr. M Soewandhi Kota Surabaya. Dengan hasil penelitian berdasarkan studi mayoritas pengguna memberikan penilaian baik pada variable tingkat kepercayaan (92%), tingkat kemudahan (96%), pengaruh sosial (74%), kondisi fasilitas (78%), niat penggunaan (90). Responden menilai bahwa dengan menggunakan pendaftaran *online* mampu meningkatkan kepuasan, keuntungan dan penghematan waktu