

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan sistem informasi saat ini sangatlah pesat. Perkembangan saat ini dinilai sebagai yang memudahkan pekerjaan manusia dibandingkan dengan proses manual yang seluruhnya di kerjakan oleh manusia. Perkembangan pada sistem informasi banyak sekali digunakan atau dibutuhkan oleh perusahaan dan bahkan rumah sakit pada saat ini. Pada era digital saat ini yang sedang berkembang pesat sehingga mempengaruhi dunia teknologi agar terus mempermudah segala aspek kegiatan yang di lakukan oleh manusia. Salah satunya adalah *smartphone* (perangkat telepon cerdas). Dengan adanya teknologi saat ini manusia dapat menggunakan *smartphone* yang berfungsi sebagai alat berkomunikasi tanpa terkendala oleh jarak, waktu maupun tempat. Karena mudah dibawa kemana-mana dan juga bentuknya yang kecil. Didalam *smartphone* tersebut terdapat sebuah perangkat lunak sebagai pendukung kinerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan di dalamnya (Widyastuti, 2020).

Menurut Destiningrum & Andrian, (2017) Perangkat lunak merupakan elemen kritis dari jaminan perangkat lunak dan mempresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, desain, dan pengkodean. Tanpa adanya perangkat lunak maka perangkat keras tidak akan berguna atau berfungsi dengan optimal. Tujuan dari sistem komputer yaitu menejermahkan data menjadi suatu informasi yang nantinya akan berkembang semakin pesat. Pemanfaatan teknologi yang tepat akan

meningkatkan produktivitas, efisiensi kerja dan kemampuan perusahaan. Aplikasi membantu mengendalikan aktivitas operasional perusahaan. Persaingan usaha yang begitu ketat memastikan bahwa dengan adanya pengendalian aplikasi, informasi yang dihasilkan menjadi lebih cepat, akurat, tepat waktu dan dinamis.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2012 menyatakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan memelihara dan meningkatkan kesehatan serta untuk mewujudkan derajat kesehatan.

Sistem pendaftaran online merupakan sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Saat ini beberapa fasilitas kesehatan termasuk rumah sakit sudah menerapkan sistem pendaftaran online guna mempermudah proses pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, maupun IGD. Kepuasan konsumen menjadi hal utama yang harus diperhatikan bagi tiap rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada pasien dengan cepat, efektif, efisien.

Di rumah sakit Permata Cirebon terdapat tempat pendaftaran pasien yang biasanya disebut loket pendaftaran pasien dimana bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang memberi pelayanan pertama kali kepada pasien sekaligus pencatatan identitas pasien. Dimasa sekarang diperlukan sebuah

sistem pendaftaran online agar tidak terjadi antrian pasien yang banyak. Dengan adanya sistem pendaftaran pasien berbasis *whatsapp* dapat memudahkan pasien mendaftar secara online, mengurangi volume antrian pasien rawat jalan. Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perihal proses penerapan pendaftaran online Dirumah Sakit Permata Cirebon.

Tujuan sistem pendaftaran online *whatsapp* untuk meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran, meningkatkan kepuasan pasien, dan keluarga serta efektifitas dan efisiensi pelayanan pasien rawat jalan (poliklinik).

Rumah sakit Permata Cirebon adalah rumah sakit umum (RSU) milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Cirebon, Jawa Barat. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Poliklinik umum dan poliklinik spesialis memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Berawal dari mimpi bersama para dokter - dokter spesialis wilayah III Cirebon untuk menciptakan suatu sarana kesehatan yang berkelas namun dapat dinikmati oleh semua kalangan. Berangkat dari keinginan tersebut maka dibentuklah sebuah PT. Raudhatussyfaa Sehat Bersama untuk menaungi badan usaha yang kelak akan bergerak di bidang perumahsakitian.

Pembangunan Rumah Sakit sempat maju mundur selama beberapa tahun karena satu dan lain hal, dan pada tahun 2015, Rumah Sakit Permata Cirebon beroperasi yang diharapkan berkembang secara inovatif dan menjadi pusat pelayanan klinik dan non-klinik yang terintegrasi serta menjadi pelopor

rumah sakit yang menyajikan perawatan terbaik untuk kenyamanan dan kesembuhan fisik dan psikologis pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 7 maret 2023 di Rumah Sakit Permata Cirebon, dengan mengambil data pasien rawat jalan bulan januari dan february 2023, di temukan 15 pasien yang kurang paham bagaimana cara mendaftar lewat online untuk berobat ke rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diambil yaitu : Bagaimana Gambaran Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Cirebon?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Gambaran Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan dirumah Sakit Permata Cirebon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

- a. Untuk bahan evaluasi dalam proses pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas.
- b. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien

1.4.2 Manfaat Bagi Institusi

- a. Untuk mengembangkan dan menerapkan teori yang telah didapatkan pada saat perkuliahan untuk di dapatkan mengetahui gambaran pelayanan rekam medis di Rumah Sakit Permata Cirebon.
- a. Sebagai refrensi untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi khususnya sistem informasi pendaftaran yang berbasis online di Rumah Sakit Permata Cirebon.

1.5 Keaslian Penelitian

Dalam perancangan maupun penelitian yang dilakukan memiliki bukti keaslian, dimana setiap keaslian dari penelitian terdahulu akan pengembangan dan penelitian yang akan di rancang. Berikut ini penelitian terdahulu yang pernah di lakukan:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian
1.	Fuaida Nabyla, Rito Cipta Sagita Hariyono (2019)	Desain Aplikasi sistem pendaftaran online menggunakan <i>Smartphone</i> untuk meningkatkan mutu pelayanan pada rumah sakit	Metode penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data (wawancara dan observasi)	Dalam aplikasi pendaftaran online menggunakan <i>Smartphone</i>	Persamaan penelitian ini untuk meningkatkan mutu pelayanan pada rumah sakit, Perbedaan Penelitian ini tidak menjelaskan bagaimana langkah langkah dalam mengunjungi situs tersebut sehingga masyarakat belum mengetahui cara menggunakan aplikasi secara online
2.	Ervina (2021)	Rancang bangun	Metode penelitian	Dalam aplikasi	Persamaan Penelitian ini

		sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis android	ini menggunakan metode pengumpulan data (wawancara, observasi, dan studi keputakaan)	pendaftaran online berbasis android	untuk memberikan kemudahan pasien untuk daftar berobat hanya melalui aplikasi. Perbedaan Penelitian ini sebagai acuan untuk pasien berobat selanjutnya.
3.	Ana Amirotus Solihah, Savitri Citra Budi (2019)	Keefektifan sistem pendaftaran pasien rawat jalan online	Metode penelitian ini menggunakan pengumpulan data (observasi) dan disajikan dalam bentuk statistik deskriptif.	Dalam keefektifitas sistem pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis SMS	Persamaan Penelitian ini yaitu untuk mencapai komponen yang akan dituju diantaranya pencapaian tujuan efektivitas dilihat dari komponen integrasi dan adaptasi, sedangkan perbedaan penelitian ini adalah mengemukakan cara pendaftaran online lewat sms untuk memudahkan pasien saat mendaftar di bandingkan dengan menggunakan aplikasi.

