

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Fakta mengungkapkan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia menggemari whatsapp. Berdasarkan survey Ding platform top up seluler, whatsapp menjadi layanan pesan instan yang paling banyak digunakan orang Indonesia untuk berkomunikasi dengan orang lain. Merujuk pada data tersebut rumah sakit kini berinovasi dengan memudahkan mempercepat dan mengurangi antrian di loket pendaftaran melalui pendaftaran *online* via whatsapp. Diharapkan pula waktu tunggu pasien menjadi lebih cepat karena pasien rawat jalan telah mendaftar H-1 sebelum pemeriksaan. Pendaftaran pasien adalah proses penerimaan pasien dan pertanyaan identitas serta alasan kedatangan pasien ke Rumah Sakit (Pendaftaran pasien dimasa pandemic COVID 19, 2021) untuk selanjutnya pasien mendapatkan pelayanan medis dengan tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan lainnya (Devani Putri, 2022).

Pendaftaran layanan kesehatan secara online telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Metode pendaftaran online tersebut bertujuan untuk memudahkan pasien mendaftarkan diri tanpa harus berkunjung ke lokasi secara langsung. WhatsApp adalah salah satu aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pasien secara online. Aplikasi ini mudah diunduh dengan smartphone dan saat ini masyarakat banyak memilikinya. Evaluasi dan peninjauan terhadap pendaftaran online belum pernah dilakukan. Implementasi pendaftaran online sebenarnya tidak banyak masalah yang dihadapi, namun lebih disebabkan masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang mendaftar secara online.

Menurut Rohman, H., & Marsilah, M. (2022) pendaftaran online merupakan salah satu metode pendaftaran dengan teknologi berbasis mobile phone yang dapat digunakan oleh pasien agar tidak perlu antri di rumah sakit terlalu lama. Hal ini dikarenakan pasien telah melakukan pendaftaran melalui cara online melalui pemesanan terlebih dahulu yaitu sehari sebelum waktu pemeriksaan. RSUD Kabupaten Kediri menerapkan sistem pendaftaran online dengan harapan agar dapat mempercepat pelayanan, mengurangi keluhan, meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan mutu dalam pelayanan.

RSUD Kabupaten Kediri juga menerapkan sistem pendaftaran manual. Pada sistem pendaftaran manual, pasien mengambil nomor antrian di rumah sakit. Sistem ini memiliki banyak kelemahan yaitu pasien harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama sebelum dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan

pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana RS mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Zayanthy, P. dkk 2017).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30 – 60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap RS harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Bustani, N. M, dkk 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RSUD Kabupaten Kediri dari total populasi pasien pendaftaran sebanyak 100 orang perhari *via online (whatsapp)* sebagian besar tersebar di poli jantung sebanyak 30 orang, poli dalam sebanyak 28 orang, poli kandungan sebanyak 25 orang, poli anak sebanyak 20 orang dan selebihnya tersebar di poli paru, poli mata, poli kulit dan kelamin, poli THT, poli gigi, poli bedah mulut, poli kesehatan jiwa, poli rehabilitasi medik, poli bedah dan poli saraf. Pasien yang mendaftar *via online (whatsapp)* yang seharusnya dilayani terlebih dahulu karena telah mendaftar H-1 harus menunggu lebih dari 60 menit. Tidak jarang pasien langsung menyampaikan keluhannya karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, dimana waktu bertemu untuk diperiksa dokter dirasakan terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa oleh dokter.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian kuantitatif tentang pemanfaatan pendaftaran *via online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan pendaftaran *via online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri.

1.2 RUMUSAN MASALAH

- 1.2.1 Bagaimanakah pemanfaatan loket pendaftaran *online (Whatsapp)* di Rumah Sakit?
- 1.2.2 Bagaimanakah waktu tunggu pasien rawat jalan?
- 1.2.3 Bagaimanakah pemanfaatan pendaftaran *online (Whatsapp)* di Rumah Sakit terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan?

1.3 TUJUAN UMUM

Untuk menganalisis pemanfaatan loket pendaftaran *online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan.

1.4 TUJUAN KHUSUS

- 1.4.1 Untuk menganalisis pemanfaatan loket pendaftaran *online (Whatsapp)* di RSUD Kabupaten Kediri.
- 1.4.2 Untuk menganalisis waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri.
- 1.4.3 Untuk menganalisis pemanfaatan pendaftaran *online (Whatsapp)* di Rumah Sakit terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan.

1.5 KEASLIAN PENELITIAN

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Penelitian yang akan dilakukan mengenai pemanfaatan pendaftaran *online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri. Penelitian terkait dan hampir sama dengan penelitian ini antara lain :

Tabel 1.1. Keaslian penelitian pemanfaatan pendaftaran *online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri Tahun 2022

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Pengumpulan data	Persamaan dan perbedaan	Analisis Data
1.	AA Solihah, SC Budi (2018) “Perkembangan system pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten tahun 2018”	Deskriptif kuantitatif	Observasi	Persamaan : pendaftaran online Perbedaan : sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	Analisis univariat
2.	Riska Annisa (2020) “Perbedaan tingkat kepuasan pasien pendaftaran langsung dengan tidak langsung dengan tidak langsung (<i>whatsapp</i> dan telepon) di Rumah Sakit Ludira Husada Tama tahun 2020”	Analisis kuantitatif	Random sampling	Persamaan : <i>whatsapp</i> Perbedaan : sampel yang digunakan adalah pasien di Rumah Sakit Ludira Husada Tama	Uji independent test dan mann withney
3.	N Laeliah, H subekti (2017) “Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu tahun 2017”	Analisis kuantitatif	Purposive sampling	Persamaan : waktu tunggu Perbedaan : sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu	Analisis univariat dan analisis bivariat dan uji shi square
4.	NM Bustani, AJ Rattu, JSM Saerang (2015)	kualitatif	Wawancara dan observasi	Persamaan : waktu tunggu Perbedaan : sampel	Content analysis

	Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai Kesehatan mata masyarakat propinsi Sulawesi Utara tahun 2015			yang digunakan adalah pasien rawat jalan di balai Kesehatan mata masyarakat propinsi Sulawesi Utara	
5.	Nugraheni (2017) “Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di poli umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017”	Survey analitik	Wawancara dan kuisioner	Persamaan : waktu tunggu Perbedaan : sampel yang digunakan adalah pasien poli umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri	-

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Dengan diketahuinya pemanfaatan pendaftaran *Online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri maka diharapkan :

1.6.1 Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan tentang pemanfaatan pendaftaran *Online (whatsapp)* terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Kediri

1.6.2 Bagi pasien

Dapat menambah wawasan alur pendaftaran *via online (whatsapp)*

1.6.3 Bagi Prodi Administrasi Rumah Sakit

Sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa diperpustakaan dan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang akan datang

1.6.4 Bagi tenaga Administrasi Rumah Sakit

Dapat menambah wawasan pengetahuan tentang alur pendaftaran *online (whatsapp)* serta dampaknya terhadap waktu tunggu pasien rawat jalan.