

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara peripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang melakukan mengenai semua kegiatan penyelenggara RS dalam sarana prasarana pelayanan RS salah satunya penyelenggaraan rekam medis di RS. (UU RI 44 Tahun 2009).

Rekam medis sebagai berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya kepada pasien pada fasilitas layanan kesehatan (Permenkes, 2013).

Dalam beberapa dekade terakhir, sistem pendaftaran berdasarkan perjanjian telah menjadi semakin penting di rumah sakit yang berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional. Dengan menimbang banyaknya keuntungan dari sistem pendaftaran berdasarkan perjanjian tersebut, maka banyak Rumah Sakit (RS) yang mengembangkan beberapa sistem untuk mengganti cara pendaftaran tradisional dengan pendaftaran yang berdasarkan perjanjian, seperti pendaftaran melalui website whatsapp dll. (Kurniawati et al., 2022)

Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data maka akan menghasilkan suatu informasi yang tepat dan akurat. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat

mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien. (Afdoli & Malau, 2019)

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. Sistem pendaftaran yang menggunakan sistem manual dilakukan dengan 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. Pendaftaran online memungkinkan pasien melakukan pendaftaran melalui cara online pada hari saat akan diperiksa maupun daftar melalui pemesanan terlebih dahulu yaitu dua hari sebelum waktu pemeriksaan. (Rohman & Marsilah, 2022)

Masalah terbesar dalam layanan kesehatan di seluruh dunia adalah waktu tunggu yang lama. Saat ini, lamanya waktu tunggu masih sering tidak dapat diterima oleh pasien. (Kurniawati et al., 2022)

Waktu tunggu pasien di rawat jalan, merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, indikator kepuasan dan mutu pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang lama akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada keputusan pasien di masa mendatang. Dengan adanya masalah tersebut, maka rumah sakit dituntut untuk menciptakan prosedur agar pasien tidak menunggu lama ketika ingin mendapatkan pelayanan. (Kurniawati et al., 2022)

RSU Al Ittihad Terletak di Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar, Jawa Timur. Yang berdiri pada tahun 1995 awalnya merupakan Balai Pengobatan dan Rumah Besalin, Namun pada 3 Januari 2017 menjadi Rumah Sakit Umum Type D. RSU Al Ittihad Memiliki Visi Menjadi Rumah Sakit yang melaksanakan pelayanan kesehatan, pendidikan serta riset yang unggul, berkelas, bermartabat dan mengabdikan kepada kepentingan masyarakat Dengan Misi menyelenggarakan pelayanan kesehatan terpadu yang bermutu dengan mengutamakan aspek pendidikan berbasis riset ilmu pengetahuan, teknologi, kedokteran dan multi disiplin, Melaksanakan fungsi pendidikan untuk dokter dan tenaga kesehatan, Melaksanakan Pengabdian Kepada Kepentingan Kesehatan Masyarakat.

Berdasarkan observasi awal pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit AL ITTIHAD pada saat ini menerapkan pendaftaran baik secara langsung (offline) ataupun secara daring (online). Penumpukan pendaftaran pasien rawat jalan menjadi hal yang segera diatasi di rumah sakit terlebih pada pendaftaran pasien rawat jalan. Banyaknya jumlah pasien rawat jalan didapatkan lama waktu pendaftaran pada loket pendaftaran pasien rawat jalan yang berimbas pada proses pelayanan kesehatan menjadi lebih lama dan juga pada pasien baru ataupun lama harus melakukan konfirmasi ke bagian pendaftaran. Setelah melakukan konfirmasi khusus pasien baru wajib menulis datanya di general consent yang disediakan sehingga menimbulkan terjadi lama waktu pendaftaran kepada pasien baru, keadaan ini bisa menimbulkan rendahnya kepuasan pasien. Pada permasalahan ini

cepat dan tepat sangatlah diperhitungkan dalam pelayanan pendaftaran saat pasien yang berobat sangat meningkat.

Dari uraian di atas peneliti tertarik meneliti tentang efektivitas sistem pendaftaran online terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan rsu al ittihad.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mengetahui pengaruh pendaftaran online terhadap waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RSUD Al Ittihad.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan antara sistem pendaftaran online dengan waktu tunggu di pelayanan rawat jalan RSUD AL ITTIHAD

### **2. Tujuan Khusus**

- a) Mengidentifikasi waktu tunggu pasien yang menggunakan sistem pendaftaran online
- b) Mengidentifikasi waktu tunggu pasien yang menggunakan sistem pendaftaran offline
- c) Menganalisis perbedaan waktu tunggu pendaftaran di rumah sakit Al ittihad

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Rumah Sakit**

Sebagai masukan peningkatan mutu pelayanan khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan

## 2. Bagi institusi pendidik

Sebagai referensi peningkatan bahan ajar terhadap mahasiswa terkait teknologi dalam bidang kesehatan

## 3. Bagi peneliti

Peneliti mendapat pemahaman mendalam terkait sistem pendaftaran dan waktu tunggu pelayanan rawat jalan secara langsung



## E. KEASLIAN PENELITIAN

*Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian*

| No | Nama peneliti                                            | Judul                                                                                                                                                    | Persamaan                                                                                                                                                                                            | hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dewanti Widya Astari,<br>Teti Sugiarti, Neni<br>Rostieni | Analisis Waktu<br>Tunggu Pelayanan<br>Pasien Di Pusat<br>Mata Nasional<br>Rumah Sakit Mata<br>Cicendo<br>Dewanti tahun<br>2022                           | Mengukur<br>waktu tunggu<br>pelayanan<br>rawat jalan                                                                                                                                                 | Waktu tunggu di<br>Poli Eksekutif, Poli<br>External Eye<br>Disease, Poli<br>Katarak Bedah<br>Refraktif dan Poli<br>Glaucoma sudah<br>sesuai dengan<br>standar pelayanan<br>minimal.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2. | Yohana Denyka,<br>Hanevi Djasri, Adi<br>Utarini          | Dampak<br>Implementasi<br>Program<br>Pendaftaran<br>Daring Untuk<br>Pasien Rawat<br>Jalan Di Rumah<br>Sakit Dr. Oen Solo<br>Baru<br>Yohana tahun<br>2022 | Menilai<br>dampak<br>penggunaan<br>aplikasi<br>pendaftaran<br>daring terhadap<br>waktu tunggu<br>pasien rawat<br>jalan dan<br>menggali<br>kendala<br>penerapan<br>aplikasi<br>pendaftaran<br>daring. | Hasil: Terdapat<br>perbedaan waktu<br>tunggu rawat jalan<br>sebelum dan<br>sesudah<br>implementasi<br>aplikasi<br>pendaftaran daring.<br>Rerata waktu<br>tunggu sebelum<br>adanya aplikasi<br>pendaftaran daring<br>1,97+0,92 jam,<br>sedangkan rerata<br>waktu tunggu<br>setelah<br>implementasi<br>daring 1,49+1,06<br>jam untuk pasien<br>yang mendaftar<br>secara manual (ada<br>percepatan sebesar<br>24,40%) dan<br>1,69+0.93 jam<br>untuk pasien yang |

|    |                                                      |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                      |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            | menggunakan daring (ada percepatan sebesar 18,80%).                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Suspenti Dewi, Rizanda<br>Machmud, Yuniar<br>Lestari | Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019                           | Menganalisis waktu tunggu rawat jalan                                                                                                                                                      | Jumlah SDM masih kurang dan kedisiplinan petugas khususnya tenaga medis juga masih kurang, SPO rekam medis belum terlaksana secara optimal karena kurangnya kedisiplinan petugas dalam melaksanakan SPO, sedangkan SPO untuk rawat jalan belum ada |
| 4. | Nur Laeliah, Heru<br>Subekti                         | Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu.2017 | Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan, dan hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat | Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu selama 70,18 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 60 menit). Tingkat                                                                                       |

Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu:

1. Perbedaan lokasi penelitian yakni dari beberapa penelitian tersebut belum pernah ada yang dilakukan di RSUD Ploso Jombang.