

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahsakitian pada pasal 1 (satu) merupakan lembaga yang menyediakan pelayanan kesehatan perindividu dengan cara komprehensif, terdiri dari rawat inap, rawat jalan, dan perawatan gawat darurat. Selain menyediakan pelayanan kesehatan perorang yang komprehensif, rumah sakit juga wajib menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit untuk mencatat dan melaporkan seluruh kegiatan operasional rumah. Kewajiban tersebut harus dipenuhi oleh rumah sakit dengan menyelenggarakan rekam medis (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien).

Rekam medis menurut Permenkes No. 269/MENKES/PER/III/2008 adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Adanya rekam medis merupakan salah satu inisiatif pelayanan kesehatan untuk memastikan ketertiban administrasi, dengan demikian maka kualitas pelayanan akan meningkat. Hal tersebut diperlukan pencatatan dan pengolahan data yang lengkap dan akurat agar menghasilkan informasi yang benar serta tepat.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan bagian dari unit rekam medis penunjang pelayanan rumah sakit bertugas melakukan pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan. Di sebuah rumah sakit, pendaftaran memainkan peran penting sebagai titik kontak awal untuk menentukan apakah layanan yang ditawarkan memuaskan atau tidak. Pelayanan pendaftaran rumah sakit merupakan komponen penting dalam penerapan sistem informasi di rumah sakit, sekaligus menjadi syarat wajib bagi rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima dan berperan dalam peningkatan pelayanan rumah sakit. Perawatan kesehatan yang

berkualitas didefinisikan sebagai perawatan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Semua ini akan meningkatkan reputasi layanan kesehatan, memastikan bahwa layanan kesehatan selalu yang terbaik. Sehingga pelayanan kesehatan itu akan selalu menjadi pilihan pertama bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan medis (Fuanasari, Suparwati, & Wigati, 2014).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satunya yaitu dengan adanya peran teknologi informasi dan komunikasi (TI). Peranan teknologi di pelayanan kesehatan yaitu dengan adanya pendaftaran mandiri berbasis *online* dengan nama Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Pendaftaran mandiri berbasis *online* adalah pendaftaran yang dilakukan secara individu oleh pasien maupun keluarga pasien dengan menggunakan fasilitas teknologi jarak jauh, contohnya seperti melakukan pendaftaran menggunakan *Whatsapp*, *SMS*, fasilitas web dan sebagainya (Budi, 2011). Tujuan adanya Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ini untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran rawat jalan tanpa melewati loket pendaftaran dengan bukti pendaftaran *online check-in* di mesin APM sehingga dapat meminimalkan antrian pasien di loket pendaftaran.

Hasil penelitian Hilda & Luthfi (2019) menyatakan bahwa penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) bahwa estimasi yang dibutuhkan pasien untuk mendaftar di loket pendaftaran menjadi lebih singkat yaitu 8 menit. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dapat mngefisiensikan waktu pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan melakukan pendaftaran secara onsite. Kecepatan pelayanan yang diberikan dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan meningkatkan standar mutu rawat jalan. Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dimana waktu tunggu rawat jalan tidak lebih dari 60 menit.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Majalengka pada bulan Desember 2021 salah satu upaya RSUD Majalengka dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan tersedianya pendaftaran mandiri berbasis *online*. Pendaftaran mandiri berbasis *online* ini untuk memaksimalkan proses pendaftaran rawat jalan agar menciptakan pelayanan yang mudah, cepat dan nyaman bagi pasien. Penerapan pendaftaran mandiri berbasis *online* sudah diterapkan sejak tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis didapat jumlah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi *online* pada bulan Desember 2021 sebanyak 4.401 dan pasien yang mendaftar secara manual sebanyak 9.973 pasien. Pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi *online* tersebut cukup membantu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, akan tetapi semenjak dilaksanakannya pendaftaran mandiri berbasis *online* ini masih mengalami berbagai kendala. Pertama, terkadang sistem APM yang sering kali *error* sehingga pasien yang sudah mendaftar mandiri secara *online* ketika akan melakukan *self check in* terpaksa harus mengantri kembali ke loket pendaftaran hal tersebut dapat menghambat pelayanan pasien menjadi lebih lama dan terjadinya penumpukan antrian pasien.

Kedua, penggunaan aplikasi pendaftaran *online* ini belum optimal, dari jumlah 4.401 pasien yang sudah mendaftar melalui *online* pada bulan Desember rata-rata perhari terdapat 59 pasien yang membatalkan pembatalan pendaftaran *online* sehingga berkas yang sudah disiapkan H-1 sebelum pasien berobat tetapi pada hari H pelayanan pasien tersebut tidak hadir sehingga petugas harus memasukan kembali berkas yang sudah disiapkan hal tersebut kurang efisien secara waktu dan juga tenaga. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut mengenai gambaran pendaftaran mandiri yang dituangkan dalam KTI yang berjudul “Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Mandiri Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran sistem pendaftaran mandiri pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran pelaksanaan sistem pendaftaran mandiri pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui alur dan prosedur sistem pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka;
- b. Mengetahui kekurangan dan hambatan sistem pendaftaran mandiri pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka;
- c. Mengetahui kelebihan dari adanya sistem pendaftaran mandiri pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka;

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk dapat mengembangkan sistem pendaftaran mandiri pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta sebagai bahan referensi bagi kepustakaan mengenai sistem pendaftaran mandiri.

3. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan tentang rekam medis terutama dalam sistem pendaftaran mandiri.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Pengarang	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Shania Ayunda	Gambaran Penggunaan	Sama-sama bertujuan	Pembeda dalam penelitian ini yaitu

	Muthia Kanza Salshabila & Badra Al Aufa	Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Rumah Sakit : Tinjauan Sistematis	memberikan gambaran penggunaan sistem pendaftaran <i>online</i> di rumah sakit.	jenis penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian tinjauan sistematis, sedangkan jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.
2.	Prajna Pramitha Purba	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan <i>Online</i> di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Sama-sama meneliti mengenai pendaftaran <i>online</i> rawat jalan, serta menggunakan lembar kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran <i>online</i> dalam mengumpulkan data	Pembeda dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.
3.	Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati &	Evaluasi Pendaftaran <i>Online</i> dengan	Sama-sama meneliti mengenai sistem pendaftaran <i>online</i>	Pembeda dalam penelitian ini yaitu pada peneliti

	<p>Indah Muflihatin</p>	<p><i>Technology Acceptance Model</i> di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang</p>	<p>dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi, serta sama-sama menggunakan jenis atau desain penelitian kualitatif.</p>	<p>sebelumnya bertujuan untuk menganalisis penerimaan sistem pendaftaran <i>online</i> dengan menggunakan model TAM sedangkan peneliti hanya mengetahui gambaran pelaksanaan pendaftaran <i>online</i>.</p>
--	-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

