

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permenkes RI No. 3 Tahun 2022 menyebutkan sarana rumah sakit yaitu sebagai lembaga umum sebagai bertujuan dalam memberikan program kesehatan yang didirikan oleh individu atau perorangan, secara lengkap yang memiliki fungsi melayani secara langsung berjalan, pelayanan inap serta intalasi gawat darurat. Intalasi ini dapat memberikan pengayoman secara maksimal dapat dikatakan sebagai rumah sakit yang baik atau dapat dikatakan bermutu. Kepuasan pasien yang datang ketempat pelayanan kesehatan ini dijadikan sebagai indikator kesuksesan pelayanan tersebut. Sebagai orang yang berpropesi dalam bidang kesehatan mutu pelayanan merupakan indikator pendorong utama dalam membantu meningkatkan pelayanannya. Peningkatan untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki ini harus sejalan dengan tuntutan masyarakat dan kebutuhan yang seiring terus berjalan, peningkatan produktivitas serta efisiensi pada aspek manajemen yang bersangkutan atas SOP (standar prosedur operasional), standar profesi, dan standar pelayanan minimal nya sebuah layanan kesehatan. Intansi ini layak menunjukkan serta menyediakan pelayanan dengan kualitas mutu yang baik agar dapat terus berkembang dan tetap bertahan (Maulidah, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan ini bertujuan menyasar gambaran keinginan pasien yang datang dengan kualitas yang ditunjukkan. Semakin baik mutu pelayanan kesehatannya, tujuannya tinggi pula tingkat kepuasaannya. Lori di Prete Brown (1992) pada bukunya yang berjudul “*Quality Assurance of Health Care in Developing Countries*” menyatakan, kegiatan menjaga mutu itu mencakup dimensi seperti teknis kompetensi (*technical competence*), pelayanan terhadap akses (*access to services*), efektivitas (*effectiveness*), interaksi antar pengguna (*human relations*), efisiensi (*efficiency*), pelayanan secara langsung (*service continuity*),

keamanan (*security*), kenyamanan & kenikmatan (*convenience and enjoyment*) (Sardiawan and Hardy, 2015).

Kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini agar dapat mendukung terciptanya tertib dalam hal kegiatan administrasi, terciptanya peningkatan dalam hal pelayanan mutu adalah pelayanan rekam medis. (Sari and Yendri, 2022). Berdasarkan Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 rekam medis merupakan dokumen yang berisi identitas pribadi pasien, penindakan, pelayanan dengan obat, layanan pemeriksaan serta pelayanan lain. Pelayanan rekam medis diawali dengan proses melakukan pendaftaran dibagian pendaftaran. Salah satu bagian alur penerimaan pasien untuk melakukan registrasi di rumah sakit yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Pelayanan pendaftaran profesional bisa diimplementasikan melalui keterampilan komunikasi petugas pada saat menyampaikan informasi, ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan, daya tanggap serta kehandalan. Melalui pelayanan prima, diharapkan pendaftaran pasien rawat jalan bisa mendapatkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) melalui pelayanan yang bermutu dan efisien. Sehingga pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan bisa menunjukkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu untuk pengembangan mutu pelayanan (Maulidah, 2019).

Proses pengembangan mutu pelayanan yang prima dapat dilakukan sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar melalui modifikasi dan rancangan baru sistem informasi. Salah satu modifikasi dan perancangan yang digunakan yaitu dengan menerapkan pendaftaran *online* untuk mempercepat pelayanan agar dapat mengurangi penumpukan pasien akibat lamanya waktu pendaftaran, standar peningkatan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan serta meningkatkan kepuasan pasien (Puspita, 2018).

Pendaftaran *online* pasien rawat jalan adalah pendaftaran dengan secara tidak langsung dan pemakaian media *website* serta aplikasi dalam mendapatkan hak untuk dilakukan pemeriksaan dari intansi. Adanya bantuan media tersebut pasien mendapatkan informasi klinis, jam dokter,

praktek dokter, kemudian mendapatkan nomor antrian pemeriksaan secara langsung, dan mengetahui jangka waktunya sesuai dengan nomor antrian tersebut.

Implementasi sistem dianalisis dengan tujuan untuk mengidentifikasi keberhasilan pengenalan sistem informasi dan merencanakan tindakan tambahan untuk meningkatkan efisiensi penerapannya. Sebuah sistem informasi diterapkan untuk mempermudah dan mempercepat suatu pekerjaan. Model analisis suatu sistem informasi salah satunya yaitu model *Human, Organization, Technology And Net Benefit (HOT-Fit)* (Ahza and Putra, 2021).

Model *HOT-Fit* adalah satu diantara banyak model yang bisa dipakai dalam pengvaluasian pada bagian sistem informasi dari intansi kesehatan (Yusof dkk, 2008). Aspek manusia (*human*) sebagai hubungan pengguna dan penilai dari kepuasan sistem, aspek organisasi (*organization*) yang terdiri dari ruang lingkup kelompok serta strukturnya, aspek teknologi (*technology*) yang memiliki komponen kualitas informasi, aspek yang bagus dalam sistem, aspek yang bagus layanan, dan yang terakhir aspek kemanfaatan (*technology*) yang diperoleh dari hasil sistem informasi, semua aspek ini merupakan fokus utama penelitian dengan menggunakan model *HOT-Fit* ini.

Model *HOT-Fit* ini dapat diterapkan dalam menilai kesesuaian antar manusia, organisasi, teknologi dan menilai dampak antar kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, struktur terhadap lingkungan dan *net benefit*, serta lingkungan dengan *net benefit*. Selain itu, model *HOT-Fit* ini bisa dipakai untuk menilai keberhasilan sistem informasi pendaftaran *online* berupa aplikasi yang memperbolehkan akses untuk lebih dari satu orang pengguna yang mengaksesnya dalam waktu bersamaan. Melalui kualiatas layanan jarak jauh, secara langsung pasien bisa merujuk dokter yang diinginkan, dan bisa mendapatkan nomor antrian langsung ke klinik yang dituju (Afdoli and Malau, 2019).

Pendaftaran *online* adalah sebuah cara atau salah satu tindakan dari lembaga kesehatan rumah sakit untuk mempermudah pendaftaran pasien melalui pemanfaatan fasilitas teknologi yang ada seperti pendaftaran pasien menggunakan layanan *telephone*, layanan *Short Message Service (SMS)*, layanan WhatsApp, layanan *website*, dan lain-lain sebagainya untuk menunjang pendaftaran jarak jauh. Dengan melakukan pendaftaran *online*, pasien langsung mengetahui dari berbagai informasi yang diberikan seperti jadwal untuk dokter, pemilihan dari jam praktek dokter, jangka waktu nomer yang diperoleh sesuai hasil uang didapatkan ketika mendaftar pada pendaftaran jarak jauh atau *online* (Afdoli and Malau, 2019).

Dari hasil studi pendahuluan pada di Rumah Sakit Syifa Medina. Rumah Sakit Syifa Medina telah menggunakan pendaftaran *online via* aplikasi. Awal mulanya pendaftaran *online* dilakukan melalui Whatsapp kemudian ada peralihan pada awal November 2022 ke aplikasi Syifa Medina (SYIMED) *Online* yang disediakan dari pihak rumah sakit dan aplikasi *mobile* JKN yang disediakan dari BPJS kesehatan. Penerapan pendaftaran *online* di RSU Syifa Medina baru mencapai 25%-30% karena masih dalam proses peralihan dan terdapat beberapa kendala pada proses pendaftaran *online* seperti adanya pasien lansia yang tidak bisa mendaftar sendiri, adanya pasien yang tidak mempunyai *handphone* android, kemudian ada juga pasien yang mengatakan tidak ingin repot melakukan pendaftaran melalui aplikasi. Namun berkaitan dengan kendala tersebut pihak rumah sakit telah menyediakan fasilitas ruang khusus edukasi *online* untuk pemberian informasi terkait arahan penggunaan aplikasi pendaftaran *online*.

Studi pendahuluan juga dilaksanakan di Rumah Sakit Jasa Kartini, pendaftaran *online* sudah diberlakukan mulai pertengahan tahun 2020. Pendaftaran *online* di RS Jasa Kartini ada 3 jalur pendaftaran yaitu melalui aplikasi *mobile* JKN dari BPJS, aplikasi Jasa Kartini (JK) *mobile*, dan website www.jasakartini.com. Permasalahan terkait penerapan pendaftaran *online* di RS Jasa Kartini antara lain awalnya kuota pendaftaran pasien rawat jalan itu 50% untuk pendaftaran *online* dan 50% untuk pendaftaran *onsite*

masih ada kendala ketika pendaftaran *online* sudah full maka pasien akan datang langsung untuk mengambil pendaftaran *onsite* sehingga yang tidak kebagian kuota pendaftaran menjadi tidak tertib. Kemudian ada keterbatasan kuota pemeriksaan pasien dan keterbatasan tenaga medis. Selain itu, pada pendaftaran *online* di RS Jasa Kartini ini masih pada tahap pengembangan untuk program Anjungan Registrasi Ulang Mandiri (ARUM) jadi registrasi ulang masih dilakukan secara manual oleh petugas. Solusinya antara lain yaitu kuota pendaftaran *online* dibuka menjadi 100%, kemudian adanya ruang edukasi pasien dan konter Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan (PIPP).

Berkaitan dengan hal diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan model *HOT-Fit* di RSU Syifa Medina dan RS Jasa Kartini berdasarkan permasalahan yang dilihat dari data kunjungan pasien yang menggunakan pendaftaran *online*. Minimnya pengguna sistem pendaftaran *online* yang disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari pihak rumah sakit dan pemahaman masyarakat umum terkait alur penggunaan dan pendaftaran pada *website*. Kuota pendaftaran pasien yang terbatas juga menjadi hambatan bagi pasien yang ingin melakukan pendaftaran *online* sehingga mengharuskan pasien untuk melakukan pendaftaran secara langsung di rumah sakit, namun pasien pun masih tidak tertib ketika ingin melakukan pendaftaran secara langsung. Solusi untuk permasalahan tersebut diharapkan pendaftaran *online* yang sudah diterapkan oleh RSU Syifa Medina dan RS Jasa Kartini dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik, berkualitas dan berkembang.

Berdasarkan dengan hal diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Dengan Model *HOT-Fit* Di RSU Syifa Medina Dan RS Jasa Kartini Tasikmalaya”.

B. Rumusan Masalah

Merujuk latar belakang yang ditampilkan diatas, Kualitas mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUD Syifa Medina dan RS Jasa Kartini digunakan peneliti sebagai rumusan masalah ini.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Membuat analisis sebuah mutu pelayanan pendaftaran *online* rawat jalan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis mutu penerapan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan;
- b. Mengetahui alur prosedur pelayanan sistem pendaftaran *online* rawat jalan;
- c. Mengetahui proses monitoring terkait efisiensi dan efektivitas mutu pelayanan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan model *HOT-Fit*;
- d. Menganalisis permasalahan penerapan sistem pendaftaran *online* rawat jalan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Setelah mendapatkan hasil dari tugas yang diteliti berharap sebagai masukan kepada pelayanan kesehatan khususnya intansi rumah sakit, dalam pengelolaan pendaftaran pasien rawat jalan secara *online*, dan diharapkan juga sebagai bahan perbandingan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan rumah sakit dengan menggunakan model *HOT-Fit*.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Digunakan dalam memberikan sedikit tambahan pemahaman terkait kualitas mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan rumah sakit dengan model *HOT-Fit* khususnya untuk mahasiswa dan

umumnya untuk masyarakat juga dan bukti bahwa penulis telah menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

3. Bagi Peneliti

Menambah pemahaman, wawasan, serta pengalaman tentang penyelenggaraan rekam medis khususnya dalam bidang manajemen mutu yaitu pengelolaan pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan model *HOT-Fit*.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Adella Esa Septika Sari, Dodon Yendri, Vol.3, <i>Administratio n & Health Information of Journal</i> , (2022)	Efektivitas Pendaftaran <i>Online</i> Berbasis Web Dengan Metode <i>HOT-Fit</i> Di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang	Penelitian yang dilakukan oleh Adella dan Dodon dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode <i>HOT-Fit</i>	1. Lokasi : penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang sedangkan penelitian yang akan dilakukan di dua rumah sakit yaitu RSUD Syifa Medina dan RS Jasa Kartini Tasikmalaya 2. Waktu : penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2021 sedangkan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<p>penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada tahun 2023</p> <p>3. Tujuan : Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pendaftaran <i>online</i> berbasis web sedangkan tujuan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menganalisis kualitas mutu pelayanan pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan dengan model <i>HOT-Fit</i></p>
2	Febriana Dwi Wahyuni, Nelly Eka Khusnul Qotimah, Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKesNas), (2022)	Evaluasi Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Pasien Rawat Jalan Di Rsjd Dr. Rm Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah	Penelitian yang dilakukan oleh Febriana dan Nelly dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama menggunakan metode wawancara	1. Lokasi : tempat penelitian ini dilakukan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di dua rumah

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			dan observasi untuk mengumpulkan data	sakit yaitu RSU Medina dan RS Jasa Kartini Tasikmalaya 2. Waktu penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2022 sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada tahun 2023 3. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem pendaftaran <i>online</i> yang sedang gejala sedangkan tujuan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menganalisis kualitas mutu pelayanan pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan dengan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Adam Anshari Afdoli, Hasbullah Malau, Vol.1, <i>Journal of Multidisciplinary Research and Development</i> , (2019)	Efektivitas Pelayanan Pendaftaran <i>Online</i> Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang	Penelitian yang dilakukan oleh Adam dan Hasbullah dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengumpulkan data	<p>1. Lokasi : tempat penelitian yang ini di RSUP M Djamil Kota Padang sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di dua rumah sakit yaitu RSU Syifa Medina dan RS Jasa Kartini Tasikmalaya</p> <p>2. Waktu : penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2019 sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada tahun 2023</p> <p>3. Tujuan : Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran <i>online</i> rawat jalan dan kendala</p>

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				kendala yang ditemukan dalam pelayanan sedangkan tujuan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menganalisis kualitas mutu pelayanan pendaftaran <i>online</i> pasien rawat jalan dengan model <i>HOT-Fit</i>
