

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kehidupan sehari-hari yang umat manusia lakukan saat ini tidak dapat terpisahkan oleh teknologi. Contohnya pada bagian pekerjaan, hiburan, pembelajaran, dan lain sebagainya. Kegiatan yang dulunya menggunakan sistem manual, kini perlahan akan digantikan oleh teknologi yang lebih efektif dan efisien selaras dengan riset dan inovasi. Tahun demi tahun teknologi akan selalu mengalami perkembangan yang signifikan dimana tujuan tersebut adalah agar dapat menciptakan suatu teknologi yang lebih mutakhir dan mampu membawa perubahan besar dalam membantu meringankan setiap tugas manusia (Kusuma & Asmoro, 2020).

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini sangat terasa. Contohnya, di masa pandemi, *chatbot* muncul sebagai alternatif untuk mengatasi tekanan mental akibat COVID-19. Bahkan sebelum pandemi muncul, *chatbot* sudah dianggap membantu dalam mengatasi penyakit mental. Jumlah pengguna baru chatbot dukungan mental telah meningkat sebesar 60% selama dua minggu terakhir karena wabah COVID-19, dengan berbagai kasus kecemasan yang disebabkan oleh kepanikan akibat pandemi. (Urfa Khairatun Hisan & Miftahul Amri, 2022).

Selain itu, fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) juga sudah mulai menerapkan Rekam Medis berbasis Elektronik (RME). Penerapan RME di fasyankes ini memiliki banyak manfaat, yaitu sebagai dasar atau petunjuk untuk merencanakan dan menganalisis sebuah penyakit, merencanakan sebuah pengobatan, perawatan dan tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga melindungi tenaga medis untuk mencapai kesehatan masyarakat yang optimal (Sulistya & Rohmadi, 2021).

Untuk mendukung kegiatan penyelenggaraan RME di fasyankes yang baik, maka dibentuklah suatu peraturan yang menaungi tentang

kegiatan penyelenggaraan RME yang tercantum di PERMENKES No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis dalam pasal 13 ayat (1) yang menerangkan bahwa Kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik terdiri atas registrasi Pasien, pendistribusian data Rekam Medis Elektronik, pengisian informasi klinis, pengolahan informasi Rekam Medis Elektronik, penginputan data klaim pembiayaan, penyimpanan Rekam Medis Elektronik, penjaminan mutu Rekam Medis Elektronik, dan transfer isi Rekam Medis Elektronik. Kegiatan registrasi pasien ini sangat penting dilakukan karena menyangkut pengisian data identitas dan data sosial Pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap sebagaimana dijelaskan di dalam pasal 14 ayat (1).

Sistem registrasi pasien di Puskesmas Sedong untuk pasien dengan jalur BPJS Kesehatan saat ini dapat melakukan pendaftaran secara *on site* atau dengan menggunakan aplikasi Mobile JKN milik BPJS Kesehatan secara mandiri agar tidak perlu mengantri terlalu lama saat pendaftaran di Puskesmas. Akan tetapi untuk pasien dengan jalur Umum, mengharuskan pasien untuk datang secara *on site* untuk melakukan pendaftaran. Pendaftaran secara *on site* tersebut memiliki beberapa kekurangan, salah satunya yaitu waktu tunggu pendaftaran yang lama akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang didapatkan dan akan berdampak pada mutu suatu layanan kesehatan menjadi berkurang (Sekarlati dkk., 2019). Kekurangan ini dapat diminimalisir dengan adanya inovasi yang menghadirkan alternatif baru bagi pasien umum untuk melakukan pendaftaran rawat jalan secara mandiri tanpa harus datang ke Puskesmas secara *on site*.

Berdasarkan latar belakang dari masalah tersebut maka dalam Karya Tulis Ilmiah ini peneliti memberikan judul “Perancangan *Telegram Chatbot* Untuk Mendukung Proses Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Umum Pada Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana perancangan *Telegram Chatbot* untuk mendukung proses pendaftaran rawat jalan pasien umum pada Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perancangan *Telegram Chatbot* untuk mendukung proses pendaftaran rawat jalan pasien umum pada Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui data apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan aplikasi *Telegram Chatbot* Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Umum pada Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon.
- b. Mengetahui proses pembuatan *Telegram Chatbot* Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Umum pada Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon.
- c. Melakukan uji coba produk berupa *Telegram Chatbot* pendaftaran rawat jalan pasien umum pada Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Lahan Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana fasilitas untuk memberikan alternatif baru pendaftaran rawat jalan bagi pasien umum di Puskesmas Sedong Kabupaten Cirebon.

### 2. Bagi Penelitian

Penelitian ini memberikan wawasan dan pengalaman tentang perancangan *Telegram Chatbot* pendaftaran rawat jalan pasien umum serta sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
1	(Umam dkk., 2023)	<i>Usability Testing</i> Pada PUSADBOT Menggunakan Black-Box dan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	Penelitian Kualitatif	Evaluasi Sistem untuk mengetahui tingkat kelayakan dan kegunaan dari <i>chatbot</i> .	Hanya terbatas membahas tentang evaluasi sistem <i>Chatbot</i> saja, sedangkan penelitian Peneliti tidak terbatas membahas evaluasi sistem <i>Chatbot</i> .
2	(Novi, 2021)	Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Berbasis Web di Klinik Dander Medical Center	Penelitian Deskriptif	Pengembangan Sistem menggunakan <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC)	Perancangan sistem pendaftaran berbasis web, sedangkan penelitian Peneliti Pendaftaran berbasis <i>Telegram Chatbot</i> .
3	(Rohman & Marsilah, 2022)	Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi <i>WhatsApp</i> di Rumah Sakit Umum Daerah	Penelitian Deskriptif	Menggambarkan fluktuasi frekuensi pada sistem pendaftaran <i>online</i> .	Aplikasi <i>Chatbot</i> ini diperuntukkan di rumah sakit, sedangkan pada penelitian Peneliti diperuntukkan di puskesmas.
4	(Eko Pramono dkk., 2022)	Studi Kasus Pelayanan Rekam Medis Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Gondokusuman II Kota Yogyakarta	Penelitian Kualitatif	Pelayanan Rekam Medis secara keseluruhan	Penelitian ini dilakukan di Kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian yang dilakukan Peneliti di Kota Cirebon.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Letak Perbedaan
5	(Febriyanto dkk., 2023)	Penerapan <i>Whatsapp Notification</i> Pada Sistem Pendaftaran Online Klinik Pku Muhammadiyah Kitamura Pontianak	Kerangka kerja <i>IS Research (Framework k Hevner)</i>	( <i>Environment : People, Process, Organizations</i> ) ; ( <i>IS Research : Develop/Build, Justify/Evaluate</i> ); ( <i>Knowledge Base : Foundations, Tools &amp; Methodologies</i> )	Penelitian ini dilakukan di Kota Pontianak, sedangkan pada penelitian yang dilakukan Peneliti di Kota Cirebon.