

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan pelayanan untuk pusat kesehatan masyarakat, karena rumah sakit memiliki fungsi utama untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien yang menderita sakit. Menurut Republik Indonesia Nomor 44 tentang Rumah Sakit, bahwa rumah sakit bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129/Menkes/SK/II/2008, rumah sakit adalah sarana yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, kuratif, preventif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Salah satu upaya dari rehabilitatif dan kuratif di rumah sakit adalah dilaksanakannya pelayanan rawat jalan. Rumah sakit menyediakan pelayanan Rawat Jalan (RJ), Rawat Inap (RI), dan Unit Gawat Darurat (IGD). Menurut Kotler (2016), pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Pelayanan rawat jalan ini adalah bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Berdasarkan Keputusan Kementerian Kesehatan RI No.983/SK/MENKES/XI/92 Rumah Sakit mempunyai visi dan misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Di dalam pelayanan rumah sakit, harus memiliki mutu pelayanan. Salah satu bagian pelayanan rumah sakit yang penting adalah bagian loket pendaftaran. Loket pendaftaran memiliki peran penting dalam pelayanan rumah sakit. Loket pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang secara langsung berinteraksi dengan pengunjung maupun pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum.

Pendaftaran pasien yang berfungsi sebagai menerima kunjungan atau pasien yang mendaftar untuk berobat rawat jalan. Pendaftaran pasien menjadi keharusan bagi pasien yang akan berobat ke poli yang dituju. Apabila pada bagian pelayanan pendaftaran tidak dapat menampung kedatangan pasien dalam jumlah banyak, maka akan terjadi antrian.

Berdasarkan penelitian pada RSUD Dharma Husada Kediri memiliki pelayanan yang penting yaitu pada loket pendaftaran pasien. Pada RSUD Dharma Husada Kediri melakukan pelayanan pendaftaran pasien lama rawat jalan dilakukan bersamaan dengan pendaftaran baru langsung ditempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri, sehingga pasien harus sabar menunggu giliran untuk mendapat pelayanan. Tentunya dapat membutuhkan waktu pelayanan yang lama bagi pasien, serta tidak dapat memperkirakan kapan pasien mendapatkan pelayanan sampai ke poli tujuannya. Pasien juga tidak dapat mengetahui sewaktu-waktu ada perubahan pada jadwal dokter praktik karena dokter berhalangan hadir, sehingga pasien datang dengan percuma dan harus pulang tanpa pelayanan.

RSUD Dharma Husada Kediri memiliki pendaftaran online yang dilakukan dengan menggunakan media sosial yaitu whatsapp. Pasien yang hendak mendaftarkan dirinya hanya perlu mengirimkan pesan kepada petugas pendaftaran berupa nomor rekam medis yang tertera pada kartu berobat, surat rujukan/BPJS/asuransi/dll (apabila menggunakan surat rujukan/BPJS/asuransi/dll), nama lengkap pasien, poliklinik tujuan, serta dokter tujuan. Proses selanjutnya petugas akan menginputkan data pendaftaran tersebut ke dalam sistem pendaftaran dan memberikan pesan balasan kepada pasien. Pasien yang sudah terdaftar hanya perlu datang ke loket pendaftaran untuk menyerahkan surat persyaratan pendaftaran untuk didaftarkan oleh petugas lalu menuju ke poliklinik tujuan. Sistem pendaftaran *online* melalui *whatsapp* dapat memberikan efisien waktu tunggu dan kenyamanan bagi pasien, namun bagi petugas pendaftaran sistem pendaftaran online melalui *whatsapp* tersebut tidak efektif karena pasien belum bisa mendaftarkan dirinya secara mandiri, masih melalui

petugas pendaftaran yang membaca dan membalas pesan pendaftaran serta menginputkan data pendaftaran ke dalam sistem pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pendaftaran bekerja dua kali.

Dengan latar belakang tersebut, dibutuhkan inovasi untuk merancang sebuah sistem pendaftaran online pasien rawat jalan yang mudah diakses untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Di rancanglah sebuah desain interface sistem informasi pendaftaran *online* berbasis *website* sebagai inovasi layanan publik. Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan mempermudah pelaksanaan proses pendaftaran sebagai inovasi layanan publik bagi pasien maupun petugas pendaftaran di RSUD Dharma Husada Kediri. Pada perancangan desain interface sistem pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis *website* dapat memiliki keunggulan, diantaranya dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga mempermudah petugas melakukan pendataan pasien secara cepat, tepat dan akurat, serta mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pihak-pihak yang terkait. Selain itu juga dapat mengurangi antrian pasien, sehingga pasien dapat berobat tanpa harus mengantri terlalu lama.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam merancang *website* ini dibutuhkan rumusan dari permasalahan yang ada, rumusan masalah tersebut yaitu:

Bagaimana rancangan desain interface pada pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis *website* di RSUD Dharma Husada Kediri?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang desain interface pendaftaran online pasien rawat jalan agar pasien dapat melakukan pendaftaran rawat jalan dengan mudah dan cepat.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi masalah pendaftaran pasien rawat jalan.

2. Merancang desain interface sistem pendaftaran online pasien rawat jalan dengan menggunakan bantuan sistem berbasis Website menggunakan PHP dan MySQL.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Aspek Teoritis (keilmuan)**

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mengembangkan pengetahuan tentang desain interface sistem pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis *website* di RSUD Dharma Husada Kediri, agar dapat mempermudah petugas dan pasien dalam melakukan kegiatan pendaftaran. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam membuat rancangan sistem pendaftaran online di RSUD Dharma Husada Kediri.

### **1.4.2 Aspek Praktis (guna laksana)**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang desain interface sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan berbasis *website* di RSUD Dharma Husada Kediri.

Adapun manfaat dari aspek praktis yaitu :

1. Mempermudah pendataan pasien bagi petugas pendaftaran pasien rawat jalan sehingga dapat mengurangi waktu dalam menginput atau pengolahan data pasien.
2. Petugas pendaftaran dapat mengubah jadwal dokter dengan mudah sesuai dengan keadaan atau permintaan rumah sakit. Pasien juga dapat mengetahui jadwal dokter tanpa harus bertanya kepada petugas.
3. Memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendaftar secara *online* dimasa saja dan kapan saja.