

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat saat ini membawa perubahan yang begitu besar bagi masyarakat. Perkembangan yang pesat dapat dilihat dari sistem komunikasi dan pertukaran informasi global dengan akses melalui internet yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa terhalang jauh tempatnya. Internet berkembang begitu pesatnya merambah ke berbagai sektor, salah satunya kesehatan.

Pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan di setiap fasilitas pelayanan kesehatan. Tantangan yang saat ini harus dilewati bagi pemerintah ataupun tenaga kesehatan adalah mengganti sistem manual yang mengandalkan kertas dengan menggunakan pelayanan berbasis sistem teknologi dan informasi. Membangun pelayanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi ini dapat dimulai pada pelayanan kesehatan tingkat pertama, salah satunya puskesmas.

Fasilitas pelayanan kesehatan lain seperti Puskesmas dikenal sebagai tempat pelayanan primer. Puskesmas mempunyai tugas diantaranya memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yaitu usaha kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif pada wilayah kerjanya. Selain itu, juga mempunyai kewajiban administrasi untuk membuat dan memelihara rekam medis pasien. Pelayanan kesehatan di Puskesmas salah satunya yaitu pendaftaran pasien. Dalam hal ini dibutuhkan pelayanan optimal, karena pendaftaran pasien merupakan awal proses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap proses pendaftaran pasien rawat jalan yang sudah dilakukan di Puskesmas Arjuno Kota Malang, terdapat kendala yakni pada sistem pendaftaran di

Puskesmas Arjuno masih menggunakan sistem pendaftaran dengan pencatatan register harian kunjungan pasien menggunakan Microsoft Excel dengan *respon time* waktu tunggu pasien hingga penyediaan berkas pada poli tujuan kurang lebih 15 menit. Penambahan nomor rekam medis untuk pasien baru dilakukan dengan melihat pemberian nomor rekam medis terakhir yang digunakan, hal ini dapat menimbulkan resiko duplikasi pemberian nomor ganda jika terjadi kelalaian pada petugas pendaftaran. Selain itu petugas melakukan rekapitulasi register harian kunjungan pasien pada laporan kunjungan bulanan, sehingga hal ini menjadi kurang efisien karena petugas menjadi dua kali kerja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud mengembangkan sistem baru dengan aplikasi pendaftaran berbasis *desktop* yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan kegiatan administrasi pendaftaran pasien rawat jalan menjadi lebih cepat dan mengurangi resiko pemberian nomor rekam medis ganda, ditambah hasil akhir laporan kunjungan bulanan, dengan cara pendaftaran pasien yang langsung terhubung dengan rekapitulasi pelaporan kunjungan pasien sehingga petugas rekam medis cukup melakukan entri data satu kali. Hal ini diharapkan dapat mempermudah kinerja petugas pendaftaran maupun petugas rekam medis, serta dapat meningkatkan pelayanan di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil suatu perumusan masalah yakni sebagai berikut:

Bagaimana kecepatan pelayanan pendaftaran pasien dikaitkan dengan penggunaan aplikasi pendaftaran pasien berbasis *desktop* di Puskesmas Arjuno Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Mengimplementasikan aplikasi pendaftaran berbasis *desktop* untuk mempercepat pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan *output* laporan kunjungan bulanan di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi sistem pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Arjuno Kota Malang
- b. Merancang aplikasi pendaftaran untuk proses pendaftaran pasien rawat jalan dengan *output* laporan kunjungan di Puskesmas Arjuno Kota Malang
- c. Mengimplementasikan aplikasi pendaftaran untuk proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Arjuno Kota Malang
- d. Mengukur kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sebelum menggunakan aplikasi pendaftaran di Puskesmas Arjuno Kota Malang
- e. Mengukur kecepatan pelayanan pendaftaran pasien rawat setelah menggunakan aplikasi pendaftaran di Puskesmas Arjuno Kota Malang
- f. Analisis Statistik untuk menganalisis perbedaan waktu pendaftaran pasien rawat jalan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi pendaftaran di Puskesmas Arjuno Kota Malang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terhadap Institusi

Manfaat penelitian ini terhadap institusi dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pembelajaran bagi mahasiswa Poltekkes Kemenkes Malang khususnya jurusan Perkam Medis dan Informasi Kesehatan.

2. Terhadap Puskesmas

Manfaat penelitian ini terhadap puskesmas yaitu dapat digunakan sebagai aplikasi yang membantu kinerja petugas pendaftaran puskesmas guna membangun mutu pelayanan puskesmas di Puskesmas Arjuno Kota Malang.

3. Terhadap Peneliti

Manfaat penelitian ini terhadap penulis sebagai pembelajaran serta menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang rekam medis, khususnya mengenai pendaftaran pasien serta laporan kunjungan pasien di Puskesmas.