

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang – Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, bidan Praktik Mandiri adalah tempat pelaksanaan rangkaian kegiatan pelayanan kebidanan yang dilakukan oleh Bidan secara perorangan. Bidan dapat menjalankan praktik kebidanan secara mandiri dan/atau bekerja sama di fasilitas pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas, rumah sakit, dan/atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Tehnologi informasi telah berkembang dengan cepat mengikuti perkembangan zaman dan terbukti berperan penting dalam berbagai aktivitas yang dilakukan manusia. Dengan adanya sistem informasi yang baik akan mendukung kinerja peningkatan efektifitas dan produktivitas bagi instansi khususnya instansi kesehatan serta mendorong perwujudan masyarakat yang maju dan sejahtera. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014, Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.

Salah satu pemanfaatan tehnologi informasi dibidang pelayanan kesehatan adalah sistem pendaftaran pasien. Perbaikan kualitas pelayanan di *unit* pelayanan kesehatan harus selalu ditingkatkan, salah satunya yaitu peningkatan kualitas pelayanan ditempat pendaftaran pasien. Hal tersebut memerlukan dukungan, komitmen dan etika profesi rekam medis dalam rangka meningkatkan rekam medis yang berkualitas. Pelayanan yang baik dari suatu instalasi kesehatan akan membuktikan bahwa intsalasi kesehatan tersebut bermutu baik. Mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam pendaftaran dapat dilakukan melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi,

kecepatan, ketanggapan dan keandalan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

Pada pendaftaran pasien di Bidan Praktik Mandiri Ovalya Makarova masih dilakukan secara manual dimana pada saat pendaftaran, bidan yang bertugas di pendaftaran menulis di buku register yang meliputi nama lengkap, nama keluarga, alamat, tanggal lahir dan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, bidan menulis di buku KIA. Pada pasien imunisasi bidan yang bertugas di pendaftaran menulis di buku KIA yang meliputi tanggal pemberian imunisasi dan vaksin yang diberikan, sedangkan untuk pasien *antenatal care* bidan yang bertugas di pendaftaran menulis tanggal kunjungan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Andi dan Asri tahun 2018 tentang Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran Pasien Online dan Pemeriksaan Dokter di Klinik Pengobatan Berbasis Web menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran dapat memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Pasien tidak harus datang dan mengantri di klinik untuk mendaftar tetapi hanya dengan membuka *website* klinik, pasien dapat langsung mendaftar dan mendapatkan nomor antrian.

Berdasarkan hasil wawancara kepada bidan Ovalya tentang pelayanan pasien yang dilakukan pada tanggal 15 September 2018 di Bidan Praktik Mandiri Ovalya Makarova, salah satu sarana dan prasarana yang digunakan di BPM yaitu sudah menggunakan komputer, namun komputer hanya digunakan untuk mencari nomor rekam medis pasien yang bertujuan untuk mengetahui jenis pasien lama dan/atau pasien baru. Pada BPM Ovaliya sudah difasilitasi dengan kartu berobat pasien, namun dalam pelaksanaannya mayoritas pasien tidak membawa kartu berobat pada saat pelayanan pasien.

Petugas di BPM mengharapkan pelayanan pendaftaran pasien dengan sistem aplikasi pendaftaran *online* dimana pasien tidak harus datang ke BPM Ovalya Makarova untuk mendapatkan nomor antrian. Pada saat peneliti melakukan wawancara kepada pasien, rata – rata pasien kurang puas dengan sistem pendaftaran di BPM dikarenakan jarak menuju BPM jauh dan setelah sampai di BPM harus antri untuk menunggu pelayanan. Selain itu pada saat

pendaftaran, pasien mengeluh dalam pengambilan nomor antrian tidak sesuai dengan urutannya sehingga pada saat pelayanan, pasien tidak mengetahui kapan pasien akan dilayani.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dibutuhkan suatu aplikasi *database* untuk membantu proses pelayanan pendaftaran pasien. Sehingga peneliti ingin meneliti tentang Penerapan Aplikasi Pendaftaran *online* Berbasis *Android* Terhadap Kepuasan Pasien Di Bidan Praktik Mandiri Ovalya Makarova Kecamatan Pujon

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* terhadap kepuasan pasien di Bidan Praktik Mandiri Ovalya Makarova Kecamatan Pujon Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* di Bidan Praktik Mandiri Ovalya Makarova Kecamatan Pujon.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kebutuhan sistem aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* di Bidan Praktik Mandiri Ovaliya Makarova Kecamatan Pujon.
- b. Merancang dan membuat sistem aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* dengan menggunakan metode *waterfall* di Bidan Praktik Mandiri Ovaliya Makarova Kecamatan Pujon.
- c. Menguji sistem aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* di Bidan Praktik Mandiri Ovaliya Makarova Kecamatan Pujon dengan menggunakan uji *black box*.
- d. Mengedukasikan dan mengimplementasikan penerapan aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* di Bidan Praktik Mandiri Ovalya Makarova Kecamatan Pujon.

- e. Mengetahui kepuasan pasien dalam menggunakan aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* di Bidan Praktik Mandiri Ovaliya Makarova Kecamatan Pujon.

D. Manfaat

- a. Manfaat Bagi Bidan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi petugas dalam melakukan proses pendaftaran pasien dengan menggunakan aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* di Bidan Praktik Mandiri Ovaliya Makarova Kecamatan Pujon.

- b. Manfaat Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai referensi untuk pembelajaran mahasiswa khususnya Prodi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

- c. Manfaat Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah sebagai pembelajaran serta menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang rekam medis khususnya aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android*, serta mengaplikasikan antara teori yang didapat selama perkuliahan ke Bidan Praktik Mandiri.