

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan hal tersebut maka rumah sakit dituntut untuk dapat mengelola dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik, baik pelayanan yang bersifat langsung maupun yang bersifat tidak langsung seperti pelayanan di bagian rekam medis (Murwani, 2012).

Menurut Permenkes RI Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis, menyebutkan bahwa rekam medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Pengelolaan dokumen rekam medis harus dikelola dengan baik agar tidak rusak atau hilang sehingga dapat dipergunakan kembali untuk pengobatan atau pemberian pelayanan lainnya (Depkes RI, 2006).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 55 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis menyebutkan beberapa hal mengenai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh perekam medis salah satunya pelayanan rekam medis manual dan

registrasi komputerisasi.

Pemanfaatan sistem pendaftaran komputerisasi harusnya dapat dimaksimalkan mengingat perkembangan teknologi akan terus mengalami kemajuan. Hal ini juga dapat menjadi langkah awal sebuah sarana pelayanan kesehatan untuk menerapkan Rekam Medis Elektronik di Indonesia seperti yang diinginkan oleh WHO yaitu mendorong setiap negara agar dapat menyusun rencana strategis jangka panjang untuk mengembangkan layanan *E-Health* di berbagai bidang kesehatan yang salah satunya adalah administrasi kesehatan (WHO, 2008).

Pendaftaran di Rumah Sakit Baptis Batu terdiri dari 2 jenis pendaftaran yaitu manual dan *Whatsapp*. Pendaftaran manual dilakukan dengan cara pasien yang hendak berobat di Rumah Sakit Baptis Batu harus datang sebelum jadwal pelayanan kemudian pasien harus menunggu sampai antriannya dipanggil. Pendaftaran menggunakan aplikasi *chatting Whatsapp* oleh pasien lama dengan cara pasien menyebutkan nama, nomer rekam medis dan poli tujuan bedah atau kandungan. Untuk pasien BPJS wajib mengirimkan foto kartu BPJS, surat rujukan yang berlaku, ktp dan kartu berobat RS Baptis Batu. Sedangkan untuk pasien umum cukup mengirimkan foto kartu berobat RS Baptis Batu. Pendaftaran melalui aplikasi *chatting Whatsapp* dirasa kurang efektif mengingat admin harus *online* setiap saat, jika admin sedang tidak dalam kondisi *online* maka calon pasien harus menunggu sampai admin dapat membalas pesan dari calon pasien

sedangkan jumlah admin yang melayani hanya satu. Hal ini tentunya akan mempengaruhi lamanya *respon time* pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang dilakukan admin selain itu sering terjadi kesalahan dimana beberapa pasien tidak tercatat namanya di dalam *waiting list* pelayanan karena pesannya tidak terbaca oleh admin dan akhirnya akan berakibat pada kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Penerapan sistem pendaftaran *online* pasien poli bedah dan poli kandungan berbasis *website* di Rumah Sakit Baptis Batu pasien hanya perlu membuka link website khusus pendaftaran kemudian melakukan pendaftaran secara *online* yang dapat diakses menggunakan *smartphone* atau *PC* kemudian mendapatkan nomor antrian. Diharapkan pendaftaran *online* berbasis *website* dapat meningkatkan kepuasan pasien poli bedah dan poli kandungan yang akan berobat ke Rumah Sakit Baptis Batu.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana perbedaan tingkat kepuasan pasien poli bedah dan poli kandungan sebelum dan sesudah penggunaan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Baptis Batu?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan kepuasan pasien poli bedah dan poli kandungan sebelum dan sesudah penggunaan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Baptis Batu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi sistem pendaftaran pasien poli bedah dan poli kandungan sebelum menggunakan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Baptis Batu.
- b. Merancang dan membuat sistem pendaftaran pasien poli bedah dan poli kandungan sebelum menggunakan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* di Rumah Sakit Baptis Batu.
- c. Mengimplementasikan penilaian sesudah menggunakan sistem pendaftaran *online* berbasis *website* kepada petugas dan pasien poli bedah dan poli kandungan di Rumah Sakit Baptis Batu.
- d. Mengukur kepuasan pasien poli bedah dan poli kandungan sebelum dan sesudah menggunakan sistem pendaftaran *online* berbasis *website*.
- e. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien poli bedah dan poli kandungan sebelum dan sesudah menggunakan pendaftaran *online* berbasis *website*.

D. Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit Baptis Batu

- a. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengembangan sistem informasi pada pelaksanaan pendaftaran pasien di poli bedah dan poli kandungan.

- b. Sebagai sarana untuk meningkatkan efisien, efektifitas dan ketepatan pelaksanaan pendaftaran pasien di poli bedah dan poli kandungan.

2. Bagi Peneliti

- a. Mengimplementasikan ilmu yang telah didapat di perkuliahan Prodi D3 RMIK pada Rumah Sakit.
- b. Menambah wawasan tentang merancang aplikasi sistem pendaftaran *online*.

3. Bagi Akademik Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

- a. Sebagai bahan referensi di perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
- b. Menambah wawasan bagi mahasiswa Perekam Medis dan Informasi Kesehatan dalam melakukan penelitian yang sejenis.