

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melayani perawatan kesehatan professional oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya dengan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Bab 2 Pasal 2 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, pelayanan medis yang diberikan oleh institusi pelayanan kesehatan harus memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan seperti memberikan informasi yang benar tentang bagaimana pelayanan di rumah sakit, hal ini dilakukan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satunya adalah penyelenggaraan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis yang utama yaitu melalui sistem pendaftaran atau registrasi pasien yang merupakan bagian terdepan dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bagian pendaftaran atau registrasi juga mencatat informasi tentang data pribadi pasien dan data lain yang diperlukan seperti penanggung pasien, asuransi, pekerjaan, alamat darurat dan lain sebagainya (Miya, 2018). Pendaftaran pasien dibagi menjadi 3 yaitu pendaftaran rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Pentingnya melakukan pendaftaran karena untuk mempermudah alur atau proses pelayanan kesehatan serta manajemen yang baik. Pendaftaran layanan

kesehatan secara *online* telah banyak diterapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Metode pendaftaran *online* tersebut bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan diri untuk berobat tanpa harus berkunjung langsung ke rumah sakit. Terdapat banyak aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran pasien secara *online* diantaranya *WhatsApp*, SMS, Telegram, Email dan lainnya. Aplikasi ini sangat mudah diunduh dengan *smartphone* dan di era saat ini masyarakat telah banyak memilikinya. (Rohman & Marsilah, 2022)

Jumiatmoko (2016) mengatakan, *WhatsApp* merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunanya dapat saling berbagi berbagai macam konten sesuai dengan fitur pendukungnya. *WhatsApp* bisa mengirim dan menerima tidak dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah tidak terbatas. Aplikasi ini juga menawarkan kemampuan untuk melakukan panggilan yang sederhana, aman, dan realibel, yang tersedia untuk telepon di seluruh dunia. Banyaknya kemudahan yang tersedia menjadikan aplikasi ini sangat digemari dan terkenal. *WhatsApp* menyediakan keuntungan atau kemudahan dalam berkomunikasi seperti biaya murah dan mempermudah kehidupan. Oleh karena itu *WhatsApp* merupakan aplikasi chat yang bisa menjadi media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunanya. (Winarso, 2015)

Berdasarkan penelitian Eka Puspita (2018) yang dilakukan di Rumah Sakit Mata Solo, ditemukan permasalahan pada bagian pendaftaran terutama rawat jalan terkait waktu lama tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan

yaitu dari 150 pasien yang akan kontrol terdapat 40% pasien datang lebih awal sekitar pukul 04.00 WIB untuk mengambil nomor antrian padahal nomor antrian baru dilayani pada pukul 06.00 WIB, sedangkan loket pendaftaran dibuka pada pukul 07.00 WIB dan dokter akan melayani pada pukul 08.30 WIB. Rumah Sakit Mata Solo sudah mulai menerapkan pendaftaran *online* tetapi dalam perencanaannya masih tergesa-gesa sehingga dalam penerapannya masih mengalami beberapa kendala seperti, keterbatasan sumber daya manusia bagi petugas pendaftaran *online* karena diambil dari petugas rekam medis sehingga memiliki beban kerja ganda, selain itu belum adanya standar prosedur operasional dalam menjalankan pendaftaran *online*, dan komplain dari pasien baru atau pasien usia lanjut yang tidak paham teknologi mereka datang pagi tetapi mendapatkan nomor antrian besar.

Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan Devy Haryadi (2013) di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul sudah menggunakan sistem komputerisasi didalam melayani pasien, termasuk di bagian pendaftaran pasien rawat jalan. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Anwar sebagai kepala bagian *electronic data processing* (EDP), sedang dalam proses pengembangan sistem sehingga berdampak pada penerapan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan, yaitu laporan jumlah pasien rawat jalan yang di *input* ke dalam komputer oleh petugas pendaftaran tidak bisa diakses oleh pihak rekam medis, selain itu juga terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya sarana prasarana penunjang di dalam pengelolaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan.

Dari hasil studi pendahuluan, sistem pendaftaran di RSUD Aminah Blitar menggunakan 7 macam yaitu pendaftaran aplikasi RSUD Aminah, anjungan mandiri, perawat rawat inap, langsung ke rumah sakit, telepon, *WhatsApp*, dan *Mobile JKN* dimana setiap macam proses pendaftaran ada SOP masing-masing. Jumlah pendaftaran pasien pada tiga bulan terakhir yaitu Oktober - Desember tahun 2022 melalui aplikasi RSUD Aminah yaitu sejumlah 2.851 pasien, Anjungan mandiri yaitu sejumlah 2.033 pasien, Perawat rawat inap yaitu sejumlah 2.266 pasien, Langsung ke rumah sakit yaitu sejumlah 16.314 pasien, Telepon yaitu sejumlah 170 pasien, *WhatsApp* yaitu sejumlah 7.622 pasien, *Mobile JKN* yaitu 0 pasien.

Dari jumlah berbagai macam pendaftaran masih banyak ditemukan pasien yang melakukan pendaftaran secara langsung datang ke rumah sakit dibandingkan secara *online* melalui *smartphone*. Hal ini dikarenakan banyak pasien pada usia tertentu yang tidak bisa menggunakan sistem pendaftaran *online* melalui *smartphone* yang mana lebih rumit atau kebanyakan tidak mengenal dunia teknologi saat ini, jadi lebih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan detail dari pelayanan di rumah sakit. Namun untuk usia muda yang mana bisa menggunakan teknologi lebih memilih untuk melakukan pendaftaran melalui *online* karena lebih mudah dan cepat. Jumlah petugas dalam pendaftaran *online* di RSUD Aminah Blitar ada dua petugas yang memegangnya dan jumlah pendaftaran *online WhatsApp* paling banyak digunakan oleh pasien dikarenakan kebanyakan pasien mempunyai aplikasi *WhatsApp* dimana juga sudah umum dan mudah dalam penggunaannya tetapi

juga masih ada pasien yang belum tahu sepenuhnya fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *WhatsApp*.

Pentingnya evaluasi pendaftaran ini adalah untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan pendaftaran pasien di RSUD Aminah Blitar sehingga pelayanan yang dihasilkan menjadi semakin baik. Oleh karena itu untuk mengetahui tingkat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp*, penulis ingin melakukan evaluasi dengan mengambil judul “Evaluasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via Aplikasi *WhatsApp* di RSUD Aminah Blitar”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

Bagaimana hasil evaluasi pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* di RSUD Aminah Blitar?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* di RSUD Aminah Blitar.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi alur pendaftaran rawat jalan via aplikasi *WhatsApp*
- b. Mengevaluasi pendaftaran rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* dengan menggunakan metode *Man*
- c. Mengevaluasi pendaftaran rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* dengan menggunakan metode *Money*

- d. Mengevaluasi pendaftaran rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* dengan menggunakan metode *Material*
- e. Mengevaluasi pendaftaran rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* dengan menggunakan metode *Machine*
- f. Mengevaluasi pendaftaran rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* dengan menggunakan metode *Method*

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari pengamatan diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya untuk dilakukan penelitian lebih lanjut serta dapat menambah pengetahuan bagi pembaca mengenai evaluasi pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* di RSUD Aminah Blitar.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk evaluasi pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* di rumah sakit.