

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era globalisasi saat ini rekam medis secara manual mulai ditinggalkan dan beralih ke sistem elektronik. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 mengenai penyelenggaraan pekerjaan perekam medis pada pasal 15, menyebutkan bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang dilakukan oleh perekam medis meliputi pelayanan rekam medis manual dan registrasi komputerisasi (Kemenkes, 2013). Pendaftaran pasien adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan medis untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan lainnya (Fether and Barsasella, 2014).

E-health merupakan program pemerintah yang merupakan bentuk pengembangan *e-government* yang diamanatkan oleh pemerintah melalui instruksi presiden No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional yang merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien di berbagai sektor public (Ammah and Fanida, 2016). Berdasarkan WHO (2008), mendefinisikan *E-Health* sebagai “*the use of information and communication technologies (ICT) for health*”. WHO mendorong setiap negara untuk menyusun rencana strategis jangka panjang untuk mengembangkan layanan *E-Health* di berbagai bidang kesehatan, baik untuk administrasi kesehatan, kerangka legal dan regulasi, infrastruktur serta mekanisme kementerian publik dan swasta (Nurus, 2017).

Seperti dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan di RSUP dr. Soeradji tirtonegoro dijelaskan bahwa pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* sebesar 16,9%, sedangkan pasien yang melakukan pendaftaran secara langsung sebesar 83,1% (Solihah and Budi, 2013). Penelitian lain yang dilakukan di RSUD dr. M. Soewandhi Surabaya menjelaskan dari data awal 35 pengguna *E-Health* dikatakan bahwa jumlah pasien pengguna pendaftaran secara *online* sudah merasa puas dengan persentase sebesar 68,6%, sedangkan pengguna pendaftaran secara *online* yang merasa tidak puas sebesar 31,4% (Nurus, 2017)

Simpulan faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku pengguna pendaftaran *online* adalah *performance expectancy*, sehingga responden menganggap bahwa dengan menggunakan pendaftaran *online* mampu meningkatkan kepuasan, keuntungan dan penghematan waktu tunggu.(Nurus, 2017).

Tujuan dari pemakaian pendaftaran secara *online* yaitu diharapkan dapat membantu mengurangi jumlah penumpukan pasien karena lamanya waktu pendaftaran, diharapkan juga dengan menggunakan pendaftaran tidak langsung atau pendaftaran *online* mampu meringankan pekerjaan perekam medis, agar kinerja perekam medis dapat semakin mudah, cepat dan tepat. Selain itu penerapan pendaftaran *online* juga bertujuan meningkatkan mutu pelayanan di pendaftaran, meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga, serta efektifitas dan efisiensi pelayanan pada pasien rawat jalan (Solihah and Budi, 2013).

Kekurangan pendaftaran *online* ialah belum adanya peraturan hukum/undang-undang spesifik yang mengatur perlindungan data pribadi pasien. Akibat nantinya dari hal ini adalah data pribadi atau rekam medis pasien dapat diakses dengan mudah oleh pihak lain tanpa adanya persetujuan dari pasien (Rosadi, 2016).

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yang berlokasi di jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, Rt.11/Rw.5, Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, adalah Rumah sakit milik organisasi islam kota Jakarta pusat yang berbentuk RSU, rumah sakit islam termuat dalam rumah sakit kelas B. Jumlah tempat tidur yang teredia di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih adalah sebanyak 314 ranjang. Dan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit ini sebanyak 600 pasien perhari.

Berdasarkan hasil observasi awal pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih sudah di terapkan sejak tahun 2016. Penggunaan pendaftaran *online* di rumah sakit Islam Jakarta Cempaka Putih di terapkan melalui aplikasi *whatsapp* cara pendaftarannya pasien dapat mengirimkan foto KTP (Kartu Tanda Penduduk), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), foto kartu berobat dan surat rujukan. Sedangkan cara pendaftaran *offline* dilakukan dengan cara pasien datang ke rumah sakit membawa kartu berobat, foto copy BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan membawa surat rujukan dari faskes tingkat 1.

Namun demikian dalam pelaksanaan pasien *online* dan *offline* masih terdapat masalah. Masalah yang sering terjadi pada pendaftaran *online* adalah persyaratan pasien tidak aktif, dokter yang dituju pasien tidak hadir dan keterlambatan respon dari pasien. Sedangkan masalah yang terjadi pada pendaftaran *offline* adalah banyaknya jumlah antrian pasien, seringkali pasien lupa membawa kartu berobat atau persyaratan yang seharusnya dibawa, pasien salah mengambil antrian pasien lama dan pasien baru, tujuan rujukan sering berbeda, dan kartu rujukan yang dibawa pasien sudah kadaluarsa.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dan karya tulis ilmiah tentang Tinjauan Persepsi Pasien dan Pendaftaran Terhadap Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas rumusan masalah yang didapat adalah bagaimana gambaran evaluasi keefektifan pendaftaran *online* dan *offline* pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mendapatkan gambaran tentang evaluasi keefektifan pendaftaran pasien BPJS *offline* dan *online* pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mendisain SPO terkait pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
2. Mengetahui Persepsi pasien BPJS tentang penggunaan pendaftaran *offline* dan *online* di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
3. Mengetahui persepsi petugas pendaftaran di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk penulis
Menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti tentang keefektifan pemakaian pendaftaran *online* dan *offline*.
2. Manfaat untuk Universitas
Bertambahnya karya tulis ilmiah tentang penelitian penggunaan pendaftaran *online* dan *offline* yang kemudian berguna untuk penambahan referensi karya tulis ilmiah untuk perkembangan penelitian serta akademik di Universitas Esa Unggul.
3. Manfaat Untuk Rumah Sakit
Dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran dalam upaya meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan di rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Ruang lingkup penelitian ini dilaksanakan di unit pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih pada bulan Agustus 2018 sampai Februari 2020. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keefektifan pendaftaran pasien khususnya “Tinjauan Persepsi Pasien dan Pendaftaran Terhadap Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih”.