

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi informasi berkembang pesat dalam bidang kesehatan dengan media Internet. Suatu instansi dapat menyampaikan informasi lebih lengkap dan efisien melalui *website*. Perkembangan teknologi berbasis *online* membuat pelayanan di rumah sakit akan menjadi cepat, akurat dan efisien untuk meningkatkan mutu rumah sakit (1).

Seiring perkembangan teknologi dan informasi saat ini banyak instansi mengembangkan pelayanan publik melalui teknologi dan informasi yang disebut dengan *E-Government*. *E-government* diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001 melalui intruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian dengan keluarnya intruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *E-Government* itu sendiri. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem dengan tujuan lebih efisien. Sesuai dengan fungsinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Kesimpulannya adalah *E-Government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pelayanan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien (2).

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang kompleks dan mempunyai fungsi yang lebih luas menyangkut fungsi peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan rehabilitasi dengan mendekati pelayanan pada masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (3).

Pelayanan pendaftaran di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan sistem informasi di rumah sakit. Pelayanan secara manual mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratan dan ketepatan kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat tergantung pada tingkat SDM. Menurut Dirjen Yanmed Depkes, 2006. Setiap pasien baru diterima ditempat penerimaan pasien (TPP) akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas yang akan diisikan pada formulir ringkasan riwayat klinik. Setiap pasien baru akan mendapatkan nomor pasien yang

akan digunakan sebagai kartu pengenal, yang harus dibawa pada setiap kunjungan berikutnya ke rumah sakit yang sama, baik sebagai pasien berobat jalan maupun sebagai pasien rawat inap (4).

Prosedur penerimaan pasien dan rekam medis yang ada di pelayanan kesehatan dapat dikatakan sebagai pelayanan yang pertama kali diterima pasien saat tiba di fasilitas kesehatan. Maka tidaklah berlebihan bila dikatakan tata cara penerimaan pasien menjadi kesan pertama pasien baik ataupun tidak baik tentang pelayanan kesehatan ditempat tersebut. Petugas pendaftaran harus dapat mengidentifikasi kebutuhan pasien sebelum mendaftarkan ke pelayanan kesehatan yang dituju (5).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang "*Literature Review* Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online*".

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah disusun dengan menggunakan *framework* PICO :

P= Pasien Rawat Jalan

O= Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online*.

Sehingga rumusan masalah atau pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online*?
2. Apa saja faktor-faktor kendala dalam Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi Pelaksanaan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Sistem Pendaftaran *Online*.
2. Mengidentifikasi faktor yang menjadi kendala dalam Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara *Online*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan teori bagi peneliti berikutnya yang sesuai dengan bidang ilmu dalam suatu penelitian terkait sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara *online*. Dan sebagai informasi baru terkait strategi pencapaian peningkatan kualitas rekam medis.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dan pedoman bagi praktisi PMIK untuk memperbaiki sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* dan memotivasi para medis untuk sadar dan disiplin dalam sistem pendaftaran pasien rawat jalan.