

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi di bidang informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam kaitan ini, peran dan fungsi pelayanan data dan informasi yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit sebagai salah satu unit kerja pengelola data dan Informasi dituntut untuk mampu melakukan berbagai penyesuaian dan perubahan. Sistem Informasi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pelayanan data dan informasi dengan lebih produktif, transparan, tertib, cepat, mudah, akurat, terpadu, aman dan efisien, khususnya membantu dalam memperlancar dan mempermudah pembentukan kebijakan dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang penyelenggaraan Rumah Sakit di Indonesia (Permenkes, 2013).

Teknologi kesehatan merupakan semua jenis intervensi yang digunakan dalam bidang kedokteran/kesehatan untuk tujuan promotif, preventif, skrining, penegakan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan perawatan jangka panjang (Permenkes, 2017). Di era perkembangan teknologi digital ini yang semakin memudahkan manusia untuk melakukan sesuatu seperti berobat dengan mudah dan praktis. Pendaftaran *online* di rumah sakit memudahkan pasien untuk berobat tanpa perlu datang ke rumah sakit dan lebih praktis karena dapat mendaftar dirumah menghemat waktu dan biaya.

Pendaftaran *online* adalah kegiatan pendaftaran yang mempunyai fungsi untuk melayani pendaftaran pasien secara *online* melalui aplikasi tertentu dan dapat dilakukan dengan jarak jauh. Pendaftaran *offline* adalah kegiatan pendaftaran pasien yang dilakukan di tempat pendaftaran atau pendaftaran yang bertemu langsung dengan petugas pendaftaran untuk melakukan pendaftaran. Perbedaan dari pendaftaran *online* dan *offline* ialah pendaftaran *online* lebih memudahkan pasien dalam mendaftar dan menghemat waktu dan tenaga sedangkan pendaftaran *offline* pendaftaran dilakukan diruang pendaftaran rumah sakit.

Tujuan dari pendaftaran secara *online* yaitu diharapkan dapat membantu mengurangi jumlah banyaknya pasien dipendaftaran 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 (Ana Amirotn Solihah & Budi, 2018).

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).

Berdasarkan data yang didapatkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Tinjauan Persepsi Pasien Dan Petugas Terhadap Sistem Pendaftaran Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih” rekap dari keseluruhan poin penilaian pasien tentang kualitas layanan, pengetahuan, pengalaman, kepuasan didapatkan data tentang kualitas layanan tentang rekapitulasi data didapatkan presentase tertinggi, sedang dan rendah rekap dari 4 komponen, didapatkan hasil untuk kualitas layanan nilai terbanyak yaitu sedang dan presentase 60% untuk *offline* dan 75.5% untuk *online*. Dari data yang didapatkan bahwa pada kualitas layanan berdasarkan rekap didapat bahwa pendaftaran *online* sudah cukup baik hal ini berdasarkan perhitungan yang didapatkan dari rumus pengelompokan data. Dilihat dari data yang didapatkan bahwa presentase online lebih tinggi dibandingkan dengan *offline* hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa pelayanan dengan cara online lebih efisien dibanding *offline*, dan lebih fleksible waktu (Nadila, 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan” Penelitian didapatkan hasil lebih dari sebagian pasien menilai penggunaan sistem pendaftaran online baik sebanyak 47 orang (74,6%) dan lebih dari sebagian pasien menyatakan puas sebanyak 37 orang (58,7%) penelitian ini menggunakan program SPSS 16.0 For Windows menggunakan uji Spearmen Rank dengan nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p= 0,001$ artinya ada hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan (Saputra, Kusdiana, & Yuniar, 2020).

Di era digital yang semakin berkembang ini ada sebuah perusahaan swasta yang berlokasi di Jakarta yang mengembangkan aplikasi untuk Kesehatan. Perusahaan swasta ini berdiri pada tahun 2016 dengan melakukan terobosan digital untuk layanan kesehatan, salah satunya adalah pendaftaran secara *online*. Aplikasi ini mempunyai intruksi/panduan yang secara otomatis menuntun pasien untuk memudahkan melakukan pendaftaran, untuk mendapatkan aplikasi ini dapat dilakukan dengan cara download di Google *Play Store* dan *App Store*. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat. RSPAD Gatot Soebroto menggunakan aplikasi *online* ini sejak 15 Desember 2020, Rumah sakit memiliki alasan untuk menggunakan aplikasi dari perusahaan swasta ini dikarenakan belum adanya teknisi IT dirumah sakit tersebut yang dapat menciptakan aplikasi *online* untuk pendaftaran dan pihak perusahaan swasta tersebut menawarkan jasa untuk aplikasi *online* tersebut.

Di RSPAD Gatot Soebroto hanya poli bedah yang menggunakan aplikasi dari perusahaan swasta tersebut dikarenakan masih barunya aplikasi ini dirumah sakit dan untuk pengembangan dari pihak rumah sakit untuk mengetahui sistem pendaftaran *online*. RSPAD Gatot Soebroto menggunakan aplikasi online karena aplikasi sistem pendaftaran *online* ini dapat memudahkan pasien dalam mendaftar secara *online*,

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto adalah sebuah rumah sakit type A yang terletak di DKI Jakarta, Indonesia tepatnya berada di Jl. Dr. Abdul Rac hman Saleh,

rumah sakit ini berada di bawah Komando Pusat Kesehatan Angkatan Darat. Rumah sakit ini didirikan pemerintah kolonial Belanda pada tahun 1819. Jumlah kunjungan pasien di poliklinik bedah pada tahun 2021 sebanyak 360 pasien perhari.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto pendaftaran *online* dengan aplikasi dari perusahaan swasta tersebut sudah di terapkan sejak tahun 2020. Aplikasi pendaftaran *online* di poli bedah RSPAD Gatot Soebroto masih memiliki kekurangan diantaranya *bug* pada aplikasi, mesin cetak kertas antrian tidak berfungsi, dan *error* nya sistem *barcode*. Pendaftaran *online* disini masih baru hanya poli bedah yang memiliki pendaftaran online. Dikarenakan masih ada kekurangan pada sistem online tersebut beberapa pasien lebih memilih untuk datang sendiri kerumah sakit untuk mendaftar dibanding dengan mendaftar secara *online* yang seharusnya lebih memudahkan pasien. Kurangnya sosialisasi terhadap sistem pendaftaran online berakibat pada minimnya pengetahuan pasien tentang sistem pendaftaran *online*. Petugas dipoliklinik bedah hanya 7 orang petugas tetapi untuk pendaftaran *online* masih menggunakan petugas dari perusahaan swasta tersebut dan petugas dari pihak rumah sakit hanya membantu untuk pendaftaran *online*.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dan karya tulis ilmiah tentang “tinjauan persepsi pasien dan petugas terhadap penggunaan sistem pendaftaran *online* dan *offline* di Poliklinik Bedah Rspad Gatot Soebroto” untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien yang mendaftar secara online atau offline dan tanggapan petugas mengenai sistem pendaftaran di poliklinik bedah tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas rumusan masalah yang didapat adalah bagaimana gambaran evaluasi keefektifan pendaftaran *online* dan *offline* di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tentang pendaftaran *online* dan *offline* di poliklinik bedah di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui SPO terkait pendaftaran *online* & *offline* di poliklinik bedah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.
2. Mengetahui persepsi pasien tentang pendaftaran *online* dan *offline* di poliklinik bedah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.
3. Mengetahui persepsi petugas pendaftaran mengenai pendaftaran *online* dan *offline* di poliklinik bedah Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil dalam penelitian ini memiliki manfaat untuk ilmu pengetahuan menambah pengetahuan tentang pendaftaran *online* dan *offline* poliklinik Bedah di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.4.2. Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk kepentingan program pemerintah bertambahnya karya tulis ilmiah tentang penelitian penggunaan pendaftaran *online* dan *offline* yang kemudian berguna untuk penambahan referensi karya tulis ilmiah untuk perkembangan penelitian program pemerintah.

1.4.3. Bagi Rumah Sakit

Manfaat Untuk Rumah Sakit Dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperbaiki pelayanan pendaftaran *online* dan *offline* di poliklinik bedah dalam upaya meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan di rumah sakit.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang “Tinjauan Persepsi Pasien Dan Petugas Terhadap Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Dan *Offline* Di Poliklinik Bedah Rspad Gatot Soebroto”. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat yang beralamat di, Jl. Abdul Rahman Saleh Raya No.24, RT.10/RW.5, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2020 - Agustus 2021. Observasi awal pada bulan Januari 2021. Penelitian ini menggunakan teknik analisa deskriptif kuantitatif dibantu aplikasi SPSS dengan menggunakan metode data deskriptif untuk menggambarkan secara sistematis dan karakteristik mengenai pasien di pendaftaran poliklinik bedah. Data diambil pada bulan Maret 2021 - Agustus 2021. Responden dalam penelitian ini adalah pasien dan petugas bagian pendaftaran di poliklinik bedah. Pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner.