

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik yang sangat kompleks sehingga perlu diterapkan sistem informasi yang baik. Setiap rumah sakit wajib melaksanakan sistem informasi rumah sakit (SIRS), agar dapat melakukan suatu proses pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data rumah sakit yang terintegrasi (Permenkes RI No.1171 tahun 2011).

Sistem informasi rumah sakit dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Kelancaran arus informasi sangat diperlukan untuk kegiatan operasional rumah sakit. Penelitian di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) menunjukkan sebanyak 82,21% rumah sakit sudah mengadopsi SIRS, walaupun sebagian besar masih berfokus pada fungsi administrasi yaitu registrasi, sistem tagihan, dan sistem klaim jaminan. Adanya perubahan paradigma berdampak pada perkembangan penerapan sistem informasi rumah sakit. Sistem informasi menjadi sarana yang strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada keselamatan pasien (peduli terhadap risiko kesalahan pengobatan/*medical errors*), pengendalian

biaya, pelayanan yang berfokus pada konsumen, perlindungan privasi, dan kepuasan konsumen (Hariana, dkk, 2013).

Kepuasan konsumen menjadi hal utama yang harus diperhatikan bagi tiap rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada pasien dengan cepat, efektif, efisien, dan berkualitas. Alternatif pendekatan pengembangan sistem informasi saat ini adalah memanfaatkan internet yang semakin mudah diakses, mendigitalisasi pencatatan manual, memanfaatkan peralatan nirkabel untuk meningkatkan akses informasi dan mengembangkan media telekomunikasi dengan media sosial. Kemudahan akses informasi yang diberikan oleh rumah sakit akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu memiliki sistem informasi yang baik melalui proses perencanaan (Sari, dkk, 2015).

Proses perencanaan sistem informasi dalam rumah sakit merupakan salah satu poin penting yang harus dipersiapkan. Hal ini berhubungan dengan penyediaan, pemilihan, perbaikan dan pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada di dalam rumah sakit untuk mendapatkan optimalisasi pencapaian tujuan yang jelas dan terukur. Perencanaan sistem informasi rumah sakit merupakan pokok kegiatan dari keberhasilan penerapan sistem informasi yang berkelanjutan. Kegiatan perencanaan ini akan menekan para pengambil keputusan untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki agar dimanfaatkan secara berhasil guna dan berdaya guna dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem informasi rumah sakit. Selain itu, perencanaan yang baik

juga mampu menjawab dan merespon berbagai kemungkinan hambatan yang akan ditemui pada masa mendatang (Suhadi, 2015).

Rumah Sakit Mata Solo mengutamakan *patient safety* dan kenyamanan pasien, berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat luas. Rumah Sakit Mata Solo berusaha mengembangkan pelayanan prima melalui perencanaan rancangan baru dan melakukan modifikasi dari sistem informasi yang sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar. Rumah Sakit Mata Solo ingin menerapkan pendaftaran *online* dengan harapan dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan standar mutu pendaftaran rawat jalan sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dimana waktu tunggu rawat jalan tidak lebih dari 60 menit.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Mata Solo, dan mengidentifikasi adanya permasalahan pada bagian pendaftaran, terutama pada rawat jalan. Dari 150 orang pasien yang akan kontrol di pelayanan rawat jalan, terdapat sekitar 40% pasien datang lebih awal, sekitar pukul 04.00 WIB ke rumah sakit sebelum jam pelayanan dibuka untuk mengambil nomor antrian. Padahal nomor antrian baru dilayani pada pukul 06.00 WIB, sedangkan loket pendaftaran baru akan dibuka pada pukul 07.00 WIB dan dokter akan melayani pada pukul 08.30 WIB. Berdasarkan studi pendahuluan tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Solo menghabiskan waktu sekitar  $\pm 4,5$  jam untuk mendapatkan

pelayanan dokter. Meskipun Rumah Sakit Mata Solo sudah mulai menerapkan pendaftaran *online*, tetapi dalam perencanaannya Rumah Sakit Mata Solo masih tergesa-gesa sehingga dalam penerapan mengalami beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia bagi petugas pendaftaran *online*. Keterbatasan ini mempengaruhi pekerjaan unit rekam medis karena petugas operator pendaftaran *online* diambil dari petugas rekam medis sehingga petugas memiliki beban kerja ganda, selain itu belum ada Standar prosedur operasional dalam menjalankan pendaftaran *online*, komplain dari pasien baru dan pasien usia lanjut yang tidak paham teknologi yang datang pagi tetapi mendapatkan nomor antrian besar ke dokter. Berdasarkan fakta dan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perihal proses penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana proses penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengevaluasi proses penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.

### 2. Tujuan Khusus

a. Mendeskripsikan proses perencanaan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo

- b. Mengetahui sasaran dan tujuan penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo
- c. Mendeskripsikan kebutuhan sumber daya manusia dalam penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.
- d. Mendeskripsikan sarana dan prasarana dalam penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.
- e. Mendeskripsikan anggaran dana yang dibutuhkan untuk penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.
- f. Mendeskripsikan kebijakan yang mendukung perencanaan penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.
- g. Mengetahui standar prosedur operasional dalam penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Mata Solo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Rumah sakit

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan informasi dan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

##### 2. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu perbaikan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

##### 3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan pengetahuan dan wawasan baru yang dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.