

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan, rumah sakit adalah salah satu bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pada saat ini pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh segala lapisan masyarakat dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin tinggi seiring dengan berjalannya waktu. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap serta rawat jalan (Peraturan Menteri Kesehatan no 3 tahun 2020).

Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan bermutu dengan harga yang murah serta terjangkau. Sehingga dibutuhkan sistem pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Institusi pelayanan kesehatan akan dianggap baik jika memenuhi beberapa prinsip tertentu yaitu memenuhi kepentingan umum, mendapatkan kepastian hukum, pasien dan petugas memperoleh kesamaan yang seimbang antara hak dan kewajiban, bersikap profesional, partisipatif, dan mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif, terbuka, akuntabel, memiliki fasilitas yang memadai serta memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pelayanan yang diberikan tepat waktu, cepat, mudah diakses, dan terjangkau.

Bagi semua rumah sakit hal utama yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menjamin kepuasan pasien. Untuk itu semua rumah sakit diharapkan dapat memberikan informasi dan layanan yang efektif, efisien juga cepat dan berkualitas. Karena semakin cepat pelayanan yg diberikan kepada pasien akan berdampak baik juga untuk perkembangan kesehatan pasien.

Dalam perkembangan zaman ini teknologi informasi menjadi sangatlah penting. Sehingga mengharuskan semua unit pelayanan terutama pada sektor kesehatan, khususnya rumah sakit dituntut untuk turut serta memanfaatkan perkembangan teknologi diantaranya dengan menggunakan internet sebagai

sarana pendaftaran *online*. Karena internet adalah suatu hal yang mudah diakses kapan saja dan dimana saja oleh pengguna layanan rawat jalan sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pasien. Layanan pendaftaran *online* merupakan elemen yang krusial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit (Dinata, 2020).

Berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini adalah layanan kesehatan, pendidikan/edukasi, administrasi kependudukan hingga layanan transportasi. Layanan yang menempati posisi paling strategis dan paling dibutuhkan masyarakat adalah layanan kesehatan karena kesehatan adalah kebutuhan primer bagi setiap individu dan merupakan tolok ukur kekuatan dari suatu bangsa. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan layanan kesehatan yang murah, berkualitas baik dan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat dengan mudah, merata dan tanpa membedakan. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang menegaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan kesehatan tersedia secara aman, bermutu, dan terjangkau bagi seluruh warga. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah juga menegaskan bahwa penyediaan pelayanan kesehatan merupakan urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah (Purba, dkk, 2024).

RSD dr. Soebandi Jember berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang semakin baik kepada masyarakat. Pemahaman utama mengenai waktu tunggu sebagai pengalaman negatif terletak pada pandangan bahwa waktu merupakan sumber daya yang berharga (Lambe, 2025). Salah satu upaya yang dilakukan oleh RSD dr. Soebandi adalah dengan menggunakan sistem pendaftaran online yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien dan dapat meningkatkan standar mutu pendaftaran di instalasi rawat jalan. Dimana waktu tunggu untuk pelayanan rawat jalan di rumah sakit paling lama adalah 60 menit (Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit).

Pemakaian aplikasi pendaftaran *online* telah menjadi hal yang umum di kalangan masyarakat, khususnya di unit pemberi layanan kesehatan, karena mampu mempercepat dan mempermudah penyelesaian berbagai tugas, sehingga

berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Nurjanah, 2025). Keberadaan pelayanan pendaftaran *online* memiliki manfaat yang signifikan bagi pasien dan rumah sakit, sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien, mereduksi waktu tunggu dan efektivitas pelayanan Kesehatan (Primadhani, 2023).

Untuk itu dengan dibuatnya layanan pendaftaran pasien secara *online* diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan lebih cepat, efektif dan efisien. Penggunaan layanan pendaftaran secara *online* dapat memutus mata rantai antrean sehingga pasien bisa berobat dengan lebih nyaman. Meski demikian, tantangan dalam pelaksanaan layanan pendaftaran *online* ini tidak hanya terletak pada sistem dan ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengakses, memahami, dan menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, pelayanan pendaftaran online dapat berjalan efektif apabila didukung oleh partisipasi masyarakat.

Sejak tahun 2022 RSD dr. Soebandi Jember telah meluncurkan aplikasi pendaftaran *online* yang bisa diakses melalui *website* di semua perangkat baik itu komputer, *laptop* dan *smartphone*, sehingga pasien yang akan mendaftar bisa melakukan pendaftaran tanpa harus datang terlebih dahulu ke RSD dr. Soebandi Jember. Pasien yang akan mendaftar dapat melakukan pendaftaran secara *online* dari rumah atau tempat lain. Dengan melakukan pendaftaran *online* diharapkan bisa mengurangi waktu tunggu dan biaya operasional pasien.

Peneliti merupakan petugas pada bagian pendaftaran yang telah melakukan studi pendahuluan, serta mengamati bahwa terdapat hal-hal yang menjadi permasalahan di bagian pendaftaran pada instalasi rawat jalan. Setiap harinya di RSD dr. Soebandi Jember ada sekitar 500 orang yang berobat dan membutuhkan layanan rawat jalan. Dari sekitar 500 pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan RSD dr. Soebandi Jember, rata-rata setiap hari 40% pasien memutuskan datang lebih pagi sebelum jam pelayanan dimulai hanya untuk berlomba mengambil nomor antrean supaya mereka mendapatkan nomor antrean dengan urutan kecil. Padahal pengambilan nomor antrean tersebut baru akan dilayani mulai pukul 06.00 WIB. Sedangkan pelayanan di loket pendaftaran (Instalasi Admisi dan Rekam Medis) baru dimulai pada pukul 07.00 WIB. Sedangkan dokter baru memulai

melakukan pemeriksaan kepada pasien pada pukul 08.00 WIB. Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember membutuhkan waktu sekitar 3 jam dari mulai mendaftar sampai dengan mendapatkan pelayanan dari dokter.

Dengan situasi yang terjadi saat ini maka besar kemungkinan hal tersebut bisa berpengaruh terhadap kondisi pasien. Selain pasien bisa menjadi tidak sabar waktu tunggu yang terlalu lama, hal tersebut juga bisa menyebabkan kondisi pasien menjadi lebih buruk karena tidak segera mendapatkan penanganan yang cepat. Kondisi ini membuktikan bahwa tingkat kesadaran dan kemauan pasien dalam menggunakan layanan pendaftaran *online* masih kurang. Hal ini juga dikarenakan kebiasaan masyarakat yang masih senang dengan melakukan pendaftaran secara manual dan masih enggan untuk beralih ke pendaftaran *online*. Sehingga masih sering ditemukan antrean panjang di mesin pendaftaran manual. Untuk itu diharapkan kesadaran dan kemauan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi pendaftaran *online* supaya masyarakat bisa lebih nyaman dalam menunggu dan lebih cepat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSD dr. Soebandi.

Meskipun RSD dr. Soebandi Jember telah mulai menerapkan sistem pendaftaran *online*, namun pada pelaksanaan dilapangan masih dirasa kurang memuaskan. Yang mengakibatkan terjadinya beberapa kesulitan yang dialami oleh pendaftar/pasien. Salah satu kendala yang sering ditemukan di lapangan adalah keterbatasan tenaga manusia untuk mengelola pendaftaran secara *online*. Situasi ini mempengaruhi ritme dan beban kerja di instalasi admisi dan rekam medis, karena petugas pendaftaran *online* diambil dari staf instalasi admisi dan rekam medis, sehingga memperberat menambah beban kerja dan tugas mereka.

Selain itu tidak adanya standar prosedur operasional dalam pelaksanaan pendaftaran *online* turut menjadi kendala. Keluhan dari pasien baru maupun lansia yang kurang memahami teknologi menyebabkan mereka datang lebih awal namun justru mendapatkan nomor antrean besar. Untuk pasien yang mendaftar menggunakan pendaftaran *offline* juga menambah tekanan bagi petugas pendaftaran *online* karena ketidaksabaran dan ketidaktahuan pasien biasanya menimbulkan konflik serta perdebatan antara petugas dengan pasien.

Berdasarkan fakta dan masalah tersebut, peneliti ingin melakukan proses Analisis Manfaat Implementasi Pendaftaran Pasien *Online* pada Rumah Sakit dr. Soebandi Terhadap Kemudahan dan Efisiensi. Agar nantinya hasil yang diperoleh dapat membantu meningkatkan layanan pendaftaran di RSD dr. Soebandi. Selain itu harapan dari peneliti bisa menjadi masukan untuk pihak terkait dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, agar masyarakat penerima layanan dapat merasakan kepuasan karena pendaftaran di RSD dr. Soebandi lebih mudah dan efisien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijabarkan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- Sejauh mana manfaat aplikasi pendaftaran *online* di RSD dr. Soebandi ini bisa membantu pasien dalam mendaftar dan mendapatkan pelayanan kesehatan di RSD dr. Soebandi Jember.

Dengan metode penelitian kuantitatif, peneliti melakukan pendekatan kepada responden melalui penyebaran kuisioner tentang manfaat pendaftaran pasien *online* pada RSD dr. Soebandi. Kuisioner dari penulis diharapkan dapat mengetahui sejauh mana layanan aplikasi tersebut dapat mempermudah dan efisien bagi pasien dalam proses pendaftaran.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi pendaftaran pasien secara *online* ini bisa membantu pasien yang akan berkunjung di RSD dr. Soebandi Jember.
2. Mengevaluasi dan memberikan masukan serta rekomendasi kepada RSD dr. Soebandi Jember terkait pemanfaatan aplikasi pendaftaran pasien secara *online*.

## 1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah :

1. Aplikasi pendaftaran *online* ini hanya dipergunakan oleh pasien yang akan mendaftar di Instalasi Rawat Jalan pada RSD dr. Soebandi Jember.
2. Aplikasi yang digunakan berbasis *website*.

3. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada 75 responden yang merupakan pendaftar di instalasi rawat jalan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Untuk meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi antrean karena pasien bisa mendapatkan nomor antrian tanpa harus datang ke rumah sakit terlebih dahulu, serta meningkatkan kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui seberapa besar manfaat aplikasi pendaftaran *online* di RSD dr. Soebandi Jember
3. Untuk meningkatkan kepuasan pasien karena proses pendaftaran yang dilakukan cenderung lebih mudah dan dapat dipahami pada saat menggunakan sistem *online* tersebut.
4. RSD dr. Soebandi Jember dapat mengetahui kebutuhan pasien, meningkatkan efektivitas pelayanan serta dapat memberikan pelayanan secara tepat waktu dan efisien.
5. Peneliti dapat mengetahui kesulitan yang dialami pasien pada saat mendaftar sehingga bisa menjadi masukan kepada manajemen RSD dr. Soebandi Jember untuk menyempurnakan aplikasi pendaftaran *online*, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

### **1.6 Metode yang digunakan**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk memahami keadaan sosial pada subyek penelitian dengan sasaran utama terhadap pengalaman individu, pandangan individu atau kelompok. Hasil penelitian yang diperoleh bukan dalam bentuk angka dan statistik tetapi berupa narasi, deskripsi dan pemahaman konteks. Dimana peneliti melakukan pendekatan kepada responden melalui penyebaran kuisioner yang berisi pertanyaan tentang manfaat pendaftaran pasien online pada RSD dr. Soebandi, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut bisa membantu pasien dalam proses pendaftaran.

