

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia yang yang wajib diperhatikan sekali oleh pemerintah. Sehat itu sendiri tidak hanya sekedar bebas dari penyakit, tetapi suatu kondisi sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif (Martiana, 2020). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Nomor 47, 2021). Menurut PP No. 47 Tahun 2021 Pelayanan Kesehatan yang diberikan Rumah Sakit umum meliputi: a. pelayanan medik dan penunjang medik; b. pelayanan keperawatan dan kebidanan; c. pelayanan kefarmasian; dan d. pelayanan penunjang. Rumah sakit sebagai institusi jasa yang besar, dituntut untuk mampu memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, hal ini dikarenakan banyak persaingan dan jika tidak memperhatikan tuntutan tersebut maka akan sulit mempertahankan kelangsungan hidupnya (Rahmawati, 2018).

Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Sulihati, 2018). Dalam rangka melaksanakan pelayanan yang berorientasi pada pasien dan menjaga mutu pelayanan perlu didukung dengan manajemen professional yang handal dan dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Manajemen rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan dan mutu pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pasien (Sulihati, 2018).

Instalasi rawat jalan adalah salah satu bentuk instalansi pada rumah sakit yang setiap harinya mendapat kunjungan pasien untuk melakukan konsultasi kesehatan maupun penyembuhan yang beragam sehingga membutuhkan kelengkapan data-data pasien (Martiana, 2020).

Di rumah sakit mempunyai sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mendaftarkan pasien sampai mengelola data pasien yang berobat hingga keluar dari rumah sakit (Zalfa, 2021). Perkembangan jaman yang pesat dan ketatnya persaingan dalam masyarakat dibidang usaha pelayanan jasa kesehatan menuntut rumah sakit sebagai instansi yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan (Zebua, 2018). Pelayanan

penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan yang sangat sederhana dan cepat merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kepada pasien yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Yuni, 2021).

Tempat pendaftaran/reservasi pasien rawat jalan mempunyai fungsi atau peran sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien atau keluarganya sehingga baik buruknya mutu pelayanan akan dinilai di tempat penerimaan pasien rawat jalan (Sulihati, 2018).

Pada umumnya persoalan pelayanan pendaftaran rumah sakit adalah antrian tunggu pendaftaran pasien yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu tunggu antrian berjam-jam, menjadi tantangan yang sulit untuk diatasi dalam kegiatan pelayanan publik (Esa, 2021).

Pada saat ini pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu sistem pendaftaran online, dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat. Sistem pendaftaran online dapat diperoleh melalui website rumah sakit dan juga bisa di download melalui *play store* (Nanda dkk, 2020). Pendaftaran pasien online bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantri dan menunggu lama (Hendra, 2022).

Subjek dalam penelitian ini adalah RSUD Bunda Thamrin Medan. RSUD Bunda Thamrin Medan adalah rumah sakit umum (RSU) milik Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Kota Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya.

RSU Bunda Thamrin Medan memiliki visi menjadi rumah sakit yang terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu terutama untuk kasus neuro dan vascular, penanganan nyeri dan pelayanan kasus ginjal di tingkat Nasional. Sedangkan misi RSUD Bunda Thamrin Medan adalah melakukan pelayanan yang cepat, tepat, terukur, terjangkau dan selamat serta mengikuti perkembangan teknologi yang terbaru dan melaksanakan pelayanan yang bermutu terutama untuk kasus neuro dan vascular, penanganan nyeri, pelayanan kasus ginjal dengan sistem dan organisasi yang terintegrasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi diharapkan mampu memecahkan masalah kerumunan di ruang reservasi pasien rawat jalan. RSUD Bunda Thamrin Medan berupaya meminimalisir masalah yang ada dengan menerapkan sistem reservasi online sebagai solusi atas masalah penumpukan pasien di ruang pendaftaran. Pendaftaran online merupakan aplikasi multi

user dengan teknologi berbasis web yang memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu orang pengguna pada saat yang bersamaan (Wahyuni, 2022).

Sistem Reservasi Pasien Berobat Jalan dengan metode online di RSUD Bunda Thamrin Medan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, memudahkan serta meningkatkan kepuasan pasien, yang berdampak juga terhadap pelayanan di reservasi pasien berobat jalan menjadi efektif dan efisien.

Dari penjabaran latar belakang di atas dan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi Dalam Reservasi Pasien Rawat Jalan Di Rsu Bunda Thamrin Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi proses perencanaan penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan.
2. Mengevaluasi kebutuhan sumber daya manusia untuk penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan.
3. Mengevaluasi sarana dan prasarana untuk penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan.
4. Mengevaluasi anggaran dana yang dibutuhkan untuk penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan.
5. Mengevaluasi standar prosedur operasional penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSUD Bunda Thamrin Medan.

6. Untuk mengevaluasi kendala penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSU Bunda Thamrin Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSU Bunda Thamrin Medan

1. Mengetahui hasil evaluasi penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSU Bunda Thamrin Medan.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSU Bunda Thamrin Medan.

1.4.2 Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan mengenai evaluasi penggunaan aplikasi dalam reservasi pasien rawat jalan di RSU Bunda Thamrin Medan.

1.4.3 Bagi Pasien

1. Memudahkan pasien ketika melakukan pendaftaran karena sistem pendaftarannya sudah menggunakan aplikasi.
2. Efisiensi waktu, sehingga pasien dapat memaksimalkan waktu untuk aktivitas lainnya.