

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis secara menyeluruh kepada individu, baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, maupun pelayanan kegawatdaruratan. Dalam sistem kesehatan, rumah sakit berperan sebagai fasilitas rujukan tingkat lanjut yang menangani kasus dengan kompleksitas lebih tinggi dibandingkan fasilitas pelayanan kesehatan primer. Selain menjalankan fungsi kuratif, rumah sakit juga berperan dalam upaya promotif dan preventif melalui edukasi kesehatan, skrining penyakit, serta pengendalian faktor risiko. Fungsi rehabilitatif pun menjadi bagian integral dalam mendukung pemulihan kondisi pasien agar dapat kembali beraktivitas secara optimal. Dengan cakupan fungsi yang luas tersebut, rumah sakit dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, terstandar, serta berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan rumah sakit sering digunakan sebagai cerminan keberhasilan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Latuconsina dkk, 2023).

Di antara berbagai jenis pelayanan yang tersedia, unit rawat jalan menjadi salah satu layanan dengan intensitas kunjungan paling tinggi. Sebagian besar pasien memanfaatkan layanan ini untuk konsultasi, kontrol penyakit kronis, pemeriksaan lanjutan, maupun tindak lanjut terapi tanpa memerlukan perawatan inap. Tingginya jumlah kunjungan menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih kompleks karena melibatkan berbagai tahapan, mulai dari registrasi, verifikasi administrasi, pemeriksaan tenaga medis, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, hingga pelayanan farmasi. Apabila pengelolaan alur tersebut tidak berjalan secara efisien, maka akan terjadi penumpukan pasien pada titik-titik pelayanan tertentu (Schwarz dkk, 2022).

Salah satu dampak yang paling sering muncul dari kondisi tersebut adalah meningkatnya waktu tunggu pasien. Waktu tunggu yang panjang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam konteks manajemen mutu, waktu tunggu termasuk indikator penting karena mencerminkan efektivitas pengaturan sumber daya, koordinasi antar unit, serta kelancaran sistem administrasi. Semakin singkat dan terkontrol waktu tunggu, semakin tinggi pula persepsi efisiensi dan kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh sebab itu, pengendalian waktu tunggu menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rawat jalan (Blanchad dkk, 2023).

Waktu tunggu pelayanan pasien, khususnya pada unit rawat jalan di fasilitas kesehatan Indonesia, diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Regulasi tersebut menetapkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan, yaitu sejak pasien melakukan pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan dari dokter spesialis, adalah  $\leq 60$  menit. Ketentuan ini juga mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai tolok ukur mutu pelayanan yang wajib dipenuhi oleh fasilitas kesehatan. Selain pelayanan rawat jalan, standar waktu tunggu juga diatur pada pelayanan farmasi dan instalasi gawat darurat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008, waktu tunggu pelayanan obat jadi ditetapkan maksimal 30 menit, sedangkan obat racikan maksimal 60 menit. Sementara itu, pada pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD), waktu tunggu pasien dari IGD hingga mendapatkan ruang rawat inap ditetapkan paling lama 8 jam. Penetapan standar waktu tunggu tersebut bertujuan untuk menjamin efisiensi pelayanan, meningkatkan mutu layanan kesehatan, serta menjaga kepuasan dan keselamatan pasien. Dengan adanya indikator yang terukur, fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mampu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan alur pelayanan.

Permasalahan waktu tunggu menjadi semakin signifikan ketika dikaitkan dengan pelayanan pasien penyakit kronis, khususnya Diabetes Melitus. Diabetes Melitus merupakan penyakit metabolik yang memerlukan pemantauan jangka panjang, pengaturan terapi berkelanjutan, serta evaluasi rutin terhadap kadar glukosa darah dan kemungkinan komplikasi. Pasien dengan kondisi ini umumnya memiliki jadwal kontrol yang teratur, bahkan dalam interval bulanan atau lebih sering sesuai kondisi klinis. Tingginya frekuensi kunjungan tersebut menyebabkan kelompok pasien ini menjadi pengguna layanan rawat jalan yang konsisten dan berulang (Dewi & Widjanarko, 2025).

Digitalisasi pelayanan mencakup penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran pasien secara daring, penggunaan rekam medis elektronik, serta sistem antrean berbasis teknologi. Integrasi sistem digital ini dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, mempercepat akses data pasien, serta meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan. Dengan sistem yang terkomputerisasi dan terintegrasi, potensi terjadinya duplikasi pencatatan, kesalahan administrasi, serta keterlambatan distribusi informasi dapat diminimalkan (Huabbangyang, 2022).

Digitalisasi layanan rawat jalan mencakup penggunaan aplikasi atau sistem informasi rumah sakit untuk pendaftaran online, electronic medical record (EMR), integrasi data pasien, serta penjadwalan kunjungan secara digital. Studi literatur menunjukkan bahwa implementasi EMR dan sistem pendaftaran digital secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan pasien dari proses registrasi hingga pelayanan klinis dibandingkan sistem manual. Hal ini terjadi karena input data pasien sudah tersedia sebelum kedatangan di fasilitas layanan sehingga dapat mengurangi antrean dan proses administrasi manual (Djailolo dkk., 2025). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu registrasi yang sebelumnya sekitar 10–15 menit dapat turun menjadi rata-rata sekitar 3 menit setelah integrasi sistem digital.

Digitalisasi antrean, termasuk pendaftaran daring dan sistem antrean berbasis aplikasi, juga mengurangi waktu pasien menunggu secara fisik di ruang tunggu karena sistem secara otomatis mengalokasikan jadwal konsultasi berdasarkan slot waktu dan kapasitas pelayanan. Pasien Diabetes Mellitus yang membutuhkan kontrol rutin setiap bulan atau secara berkala cenderung mengalami keterulangan kunjungan ke unit rawat jalan. Digitalisasi memungkinkan pasien melakukan check-in dan pembaruan data secara daring melalui aplikasi atau portal pasien sebelum datang ke rumah sakit, sehingga dapat mengurangi durasi waktu tunggu di lokasi serta mengurangi beban administratif bagi staf rumah sakit. Selain itu, digitalisasi membantu dalam pemberian pengingat jadwal kunjungan yang dapat mengurangi no-show atau ketidakhadiran pasien yang berpotensi memperpanjang antrean (Mohammed Selim et al., 2023).

Waktu tunggu yang lebih singkat biasanya berkaitan langsung dengan peningkatan kepuasan pasien. Sistem pendaftaran online yang efektif serta proses pelayanan klinis yang terintegrasi secara digital membantu mempercepat layanan, terutama pada pasien kronis seperti Diabetes Mellitus yang sering kembali untuk kontrol rutin. Pelayanan yang efisien ini mendukung kepuasan pasien sekaligus meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan.

Meskipun digitalisasi memberikan banyak keuntungan, efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kemampuan staf, serta literasi digital pasien. Implementasi penuh memerlukan pelatihan bagi pengguna, baik pasien maupun petugas, dukungan teknis yang memadai, serta penyesuaian alur kerja agar adopsi sistem digital dapat berjalan optimal tanpa menimbulkan hambatan baru (Mulyono dkk, 2022).

Digitalisasi pelayanan rawat jalan melalui pendaftaran online, penggunaan EMR, serta sistem antrean digital berpotensi mengurangi waktu tunggu pasien rawat jalan termasuk pasien Diabetes Mellitus. Pengurangan ini terutama terjadi pada tahap administrasi dan pengelolaan alur pelayanan yang lebih terstruktur secara digital, sehingga berdampak positif pada efisiensi

layanan serta kepuasan pasien, dengan syarat dukungan infrastruktur dan pelatihan yang memadai.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Ayu Rachmawati, Guardian Yoki, dan Sanjaya Firman (2023) menjelaskan bahwa aspek struktur memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi RME. Kesiapan infrastruktur seperti ketersediaan perangkat keras, jaringan internet yang stabil, serta sumber daya manusia yang kompeten menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran sistem. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan kondisi di Rumah Sakit Bhayangkara Gorontalo, di mana perangkat komputer telah tersedia di unit pelayanan meskipun jumlahnya masih terbatas pada jam sibuk. Jaringan internet umumnya cukup baik dan didukung oleh tim IT internal yang siap menangani gangguan teknis. Petugas juga telah mendapatkan pelatihan dari vendor sistem sehingga mampu beradaptasi dengan alur kerja baru. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam integrasi dengan sistem eksternal seperti BPJS yang kadang menimbulkan ketidaksesuaian data pasien.

Kendala lain yang ditemukan dalam pelaksanaan meliputi gangguan jaringan internet saat jam sibuk, ketidaksesuaian data antara sistem BPJS dengan KTP pasien, serta gangguan teknis pada sistem BPJS itu sendiri. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas biasanya melakukan konfirmasi langsung kepada pasien atau melaporkannya kepada pihak BPJS. Peran tim IT internal sangat penting dalam memastikan sistem kembali normal ketika terjadi gangguan teknis. Selain itu, keberadaan Duta Mobile JKN di rumah sakit turut membantu pasien yang belum terbiasa menggunakan aplikasi sehingga proses pelayanan tetap berjalan lancar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan RME pada aspek proses telah mendukung pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan minim kesalahan input meskipun tetap memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dyah Kusuma Arnovita, Farida Yuliaty, dan Eka Purwanda (2024) yang menyatakan bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan kesehatan, khususnya RME, mampu mempercepat alur proses pelayanan pasien serta meningkatkan akurasi data. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pendaftaran dan pencatatan rekam medis dapat mengurangi waktu tunggu pasien serta meminimalkan kesalahan administrasi dalam pelayanan kesehatan.

Secara konseptual, digitalisasi pelayanan diharapkan mampu mengurangi waktu tunggu melalui optimalisasi alur pelayanan dan pemanfaatan data secara real time. Pasien dapat melakukan pendaftaran sebelum datang ke rumah sakit, petugas dapat mengakses riwayat medis dengan lebih cepat, dan sistem antrean dapat dikelola secara lebih terstruktur. Namun demikian, efektivitas implementasi digitalisasi dalam menurunkan waktu tunggu tetap perlu dibuktikan secara empiris, khususnya pada kelompok pasien dengan kebutuhan kontrol rutin seperti pasien Diabetes Melitus.

Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Medan telah mengimplementasikan sistem digital dalam pelayanan rawat jalan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu dan efisiensi layanan. Penerapan tersebut meliputi penggunaan sistem informasi terintegrasi, digitalisasi proses pendaftaran, pengelolaan rekam medis secara elektronik, serta sistem antrean berbasis teknologi. Transformasi ini diharapkan mampu memperbaiki alur pelayanan, meminimalkan hambatan administratif, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan data historis jumlah pasien Diabetes Melitus di RSUD Royal Prima Medan, tercatat sebanyak 2.567 pasien pada tahun 2022 dan meningkat menjadi 2.637 pasien pada tahun 2023. Jika dibandingkan dengan tahun 2021 yang berjumlah 2.453 pasien, terlihat adanya tren peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Persentase pertumbuhan dari tahun 2021 ke 2022 sebesar 4,65%, sedangkan dari tahun 2022 ke 2023 sebesar 2,73%, dengan rata-rata pertumbuhan sekitar 3,69% per tahun. Apabila tren pertumbuhan ini berlanjut secara relatif stabil, maka jumlah pasien Diabetes Melitus diproyeksikan mencapai sekitar 2.734 pasien pada

tahun 2024, meningkat menjadi 2.835 pasien pada tahun 2025, dan sekitar 2.940 pasien pada tahun 2026. Peningkatan jumlah pasien dalam lima tahun terakhir tersebut menunjukkan bahwa beban pelayanan rawat jalan untuk kasus penyakit kronis terus mengalami kenaikan, sehingga menuntut sistem pelayanan yang semakin efisien dan terorganisir, terutama dalam pengendalian waktu tunggu pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit.

Meskipun secara konseptual digitalisasi diyakini dapat meningkatkan efisiensi, implementasi di lapangan tidak selalu menghasilkan dampak yang optimal tanpa evaluasi yang terukur. Perubahan sistem kerja, adaptasi sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, serta tingkat literasi digital pasien dapat memengaruhi efektivitas penerapan sistem tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian ilmiah untuk menilai apakah digitalisasi yang telah diterapkan benar-benar berkontribusi terhadap penurunan waktu tunggu pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan.

Hal ini menjadi semakin relevan bagi pasien Diabetes Melitus yang memerlukan kunjungan rutin dan berkelanjutan. Efektivitas sistem digital dalam mempercepat proses pelayanan pada kelompok pasien ini akan berdampak langsung terhadap kenyamanan, kepatuhan kontrol, serta kualitas pengelolaan penyakit. Tanpa adanya evaluasi berbasis data, sulit untuk memastikan sejauh mana sistem digital yang diterapkan telah mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan terhadap 10 pasien Diabetes Melitus di unit rawat jalan, diperoleh gambaran persepsi pasien terhadap penerapan digitalisasi pelayanan. Sebanyak 8 responden (80%) menyatakan bahwa sistem pendaftaran online memudahkan akses pelayanan rawat jalan, sedangkan 2 responden (20%) menilai kemudahan tersebut belum sepenuhnya optimal. Terkait penggunaan sistem antrean elektronik, 7 responden (70%) menyatakan bahwa sistem tersebut membantu mempercepat proses pelayanan di poliklinik, sementara 3 responden (30%) masih merasakan adanya keterlambatan pada tahapan tertentu.

Sebanyak 6 responden (60%) menyatakan bahwa informasi jadwal dokter yang tersedia secara digital membantu mengurangi waktu tunggu, sedangkan 4 responden (40%) menyatakan pengaruhnya belum signifikan. Dalam aspek pemeriksaan medis, 7 responden (70%) menilai bahwa penggunaan rekam medis elektronik mempercepat proses pemeriksaan oleh dokter. Selain itu, 8 responden (80%) menyatakan bahwa notifikasi digital melalui SMS, WhatsApp, atau aplikasi membantu datang sesuai jadwal sehingga dapat mengurangi waktu tunggu.

Pada proses administrasi pembayaran, 7 responden (70%) menyatakan bahwa sistem pembayaran berbasis digital mempercepat alur pelayanan. Sebanyak 6 responden (60%) menyatakan bahwa sejak diterapkannya digitalisasi, waktu tunggu menjadi lebih singkat dibandingkan sebelumnya. Dari aspek sumber daya manusia, 8 responden (80%) menilai bahwa petugas rumah sakit mampu mengoperasikan sistem digital dengan baik sehingga pelayanan lebih efisien. Sebanyak 7 responden (70%) juga menyatakan bahwa sistem digital yang digunakan telah terintegrasi antar bagian pelayanan.

Secara keseluruhan, 8 responden (80%) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan rawat jalan memberikan pengaruh positif terhadap pengurangan waktu tunggu sebagai pasien Diabetes Melitus. Temuan survei awal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasakan manfaat digitalisasi, masih terdapat persepsi variasi efektivitas pada beberapa tahapan pelayanan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menilai pengaruhnya secara objektif dan terukur.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris sebagai dasar evaluasi sistem yang telah berjalan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan manajerial guna meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat penerapan digitalisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan?
2. Bagaimana gambaran waktu tunggu pasien Diabetes Melitus pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Menganalisis secara empiris pengaruh digitalisasi pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengukur tingkat penerapan digitalisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.
2. Mengukur rata-rata waktu tunggu pasien Diabetes Melitus pada setiap tahapan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.
3. Menganalisis hubungan antara tingkat digitalisasi pelayanan dengan waktu tunggu pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait transformasi digital dan efisiensi operasional pelayanan rawat jalan pada penyakit kronis.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Manajemen Rumah Sakit**

Sebagai dasar evaluasi kebijakan dan penguatan strategi digitalisasi pelayanan dalam meningkatkan efisiensi sistem dan mutu layanan.

#### **b. Bagi Pengambil Kebijakan Kesehatan**

Sebagai evidence-based recommendation dalam pengembangan kebijakan transformasi digital di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut.

#### **c. Bagi Tenaga Kesehatan**

Sebagai dasar peningkatan koordinasi pelayanan berbasis sistem digital untuk mendukung efektivitas alur kerja.

#### **d. Bagi Pengembangan Ilmu dan Penelitian Lanjutan**

Menjadi referensi empiris dalam pengembangan model evaluasi efektivitas digitalisasi pelayanan kesehatan berbasis indikator mutu.