BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 merupakan peraturan terbaru yang mengatur tentang rekam medis di Indonesia menyempurnakan Permenkes Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 tentang rekam medis. Peraturan ini berisi bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menggunakan rekam medis elektronik sebagai dokumen dalam pemberian pelayanan di fasyankes. Sementara saat ini, persentase rumah sakit di Indonesia yang telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) terintegrasi sebesar 40% (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2022).

Pelaksanaan RME yaitu berupa pemberian layanan secara *online* pada bidang kesehatan khususnya bagian pendaftaran telah berkembang luas di seluruh dunia. Sedangkan di Indonesia sendiri, penggunaan layanan pendaftaran rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat secara *online* telah banyak dilakukan di berbagai daerah. Meskipun pendaftaran pasien secara *online* menawarkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, akan tetapi masih banyak ditemukan permasalahan dalam penerapannya (Ardiyansyah, M, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Esa Septian (2021) di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta ditemukan permasalahan bahwa angka partisipasi masyarakat dalam pendaftaran pasien secara *online* begitu rendah, karena kurangnya informasi dan pengetahuan pengoperasian aplikasi berbasis *online* sehingga masyarakat memilih mendaftarkan diri secara langsung. Adapun berdasarkan penelitian lain yang dilakukan oleh Eka Puspita (2018) di Rumah Sakit Mata Solo ditemukan permasalahan pada penerapan pendaftaran rawat jalan *online*, seperti keterbatasan sumber daya manusia bagi petugas pendaftaran rawat jalan *online* karena diambil dari petugas rekam medis sehingga memiliki beban kerja ganda, selain itu belum adanya standar prosedur

operasional dalam menjalankan pendaftaran *online,* dan komplain dari pasien baru atau pasien usia lanjut yang tidak paham teknologi sehingga datang pagi tetapi mendapatkan nomor antrean besar.

Seharusnya metode pendaftaran *online* memiliki tujuan memudahkan pasien dalam mendaftarkan diri untuk berobat tanpa harus berkunjung langsung ke rumah sakit. Adapun aplikasi yang mendukung proses tersebut diantaranya adalah *WhatsApp,* SMS, Telegram, Email dan lainnya. Pada era saat ini *WhatsApp* merupakan aplikasi unggulan yang harus dioptimalkan manfaatnya karena mudah diunduh dengan *smartphone* (Rohman & Marsilah, 2022). Jumiatmoko (2016) mengatakan, *WhatsApp* merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunanya dapat saling berbagi berbagai macam konten sesuai dengan fitur pendukungnya, serta menyediakan kemudahan dalam berkomunikasi seperti biaya murah dan mempermudah kehidupan. Oleh karena itu, *WhatsApp* dijadikan media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunanya (Rahartri, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti saat kegiatan PKL 1, diketahui bahwa sistem pendaftaran rawat jalan pasien di RSU Aminah Blitar terbagi dalam 7 cara, yaitu pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi android RSU Aminah Blitar, anjungan mandiri, *mobile* JKN, perawat rawat inap, ruang pendaftaran, telepon, dan aplikasi *WhatsApp* yang telah dilengkapi dengan prosedur masing-masing untuk jenis pendaftaran. Jumlah pendaftaran pasien rawat jalan pada tiga bulan terakhir yaitu 38.384 pasien pada periode Januari - Maret tahun 2024.

Rincian dari pendaftar *online* adalah 16.447 pasien (42,85%) dan rincian pendaftar *offline* adalah 21.937 pasien (57,15%). Dilihat dari rincian pendaftaran *online* yang lebih sedikit dibanding *offline*, dikarenakan pasien yang berobat di rumah sakit mayoritas adalah pasien berusia lanjut dan tidak mengerti perkembangan teknologi. Sehingga untuk mendapatkan informasi detail yang lebih jelas terkait pelayanan rumah sakit pasien lanjut usia lebih dianjurkan untuk mendaftarkan diri secara *offline.*

Adapun pendaftaran *online* melalui aplikasi android RSU Aminah Blitar adalah 357 pasien (2,17%), telepon adalah 130 pasien (0,79%), aplikasi *WhatsApp* adalah 8.106 pasien (49,29%), dan *mobile* JKN adalah 7.854 pasien (47,75%). Dilihat dari jumlah pendaftar pasien rawat jalan *online*, aplikasi *WhatsApp* merupakan fitur layanan yang paling digemari pasien karena dianggap lebih praktis dan mudah untuk digunakan. Melalui aplikasi ini pasien dapat melakukan pendaftaran dimanapun tanpa harus datang mengantre di ruang pendaftaran. Selain itu, penggunaan aplikasi ini memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pasien dan petugas selama 24 jam.

Meskipun angka persentase pendaftar rawat jalan *online* menggunakan aplikasi *WhatsApp* adalah yang tertinggi, namun hasil wawancara dengan beberapa pasien saat studi pendahuluan menunjukkan reaksi yang kurang puas. Beberapa kali dijumpai pasien mengeluh bahwa admin lambat dalam merespons, bahkan pesan yang mereka kirim tidak kunjung mendapatkan pesan balasan. Padahal, petugas admin di rumah sakit berjumlah 2 orang dengan shift pagi dan siang. Kurangnya tingkat kepuasan pasien dapat berpengaruh terhadap turunnya persentase penggunaan aplikasi *WhatsApp* di masa mendatang. Sehingga untuk mempertahankan dan meningkatkan angka penggunaan aplikasi tersebut, peneliti tertarik melakukan pengkajian untuk mengetahui "Efektivitas Pelaksanaan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Melalui Aplikasi *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar."

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *PIECES*. Metode ini merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur nilai baik tidaknya variabel yang diterapkan dan kualitas pelayanan sebuah aplikasi. Metode ini sebagai teknik analisis data untuk mengukur nilai apakah aplikasi dinilai efektif untuk pengguna dengan layanan sistem informasi atau tidak dari segi *Performance* (Kinerja), *Information* (Informasi), *Economic* (Ekonomi), *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan), *Efficiency* Efisiensi), *Service* (Pelayanan) (Septiani, Ruhama, & Astuti, 2023).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas pelaksanaan pendaftaran rawat jalan melalui

aplikasi *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* di RSU Aminah Blitar menggunakan metode *PIECES.*

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Melakukan analisis penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Aminah Blitar dari segi *Performance.*
2. Melakukan analisis penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Aminah Blitar dari segi *Information.*
3. Melakukan analisis penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Aminah Blitar dari segi *Economic.*
4. Melakukan analisis penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Aminah Blitar dari segi *Control.*
5. Melakukan analisis penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Aminah Blitar dari segi *Efficiency.*
6. Melakukan analisis penggunaan aplikasi *WhatsApp* pada pendaftaran pasien rawat jalan di RSU Aminah Blitar dari segi *Service.*

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman terkait penerapan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan mengenai

analisis efektivitas pelaksanaan pendaftaran pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan, informasi, dan bahan referensi untuk sarana pengembangan pembelajaran bagi mahasiswa. Khususnya dalam penelitian yang berhubungan dengan efektivitas pendaftaran pasien secara online di fasilitas pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh RSU Aminah Blitar, khususnya pada bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* untuk menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan kesehatan secara paripurna di rumah sakit. Sehingga mampu membantu peningkatan mutu pelayan.