

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut (UU No.44 tahun 2009) tentang Rumah Sakit adalah bagian *integral* dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*Komprehensif*), penyembuhan penyakit (*Kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat, Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan (Permenkes RI Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit) menyatakan Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Pelaksanaan pelayanan di rumah sakit dimulai dari pendaftaran pasien hingga pasien selesai berobat. Seiring perkembangan teknologi informasi pendaftaran pasien di Rumah Sakit dapat dilakukan dengan menggunakan sistem informasi manajemen Rumah Sakit. Sistem Informasi merupakan aplikasi yang dapat mendukung kegiatan pelayanan pasien sehingga memudahkan petugas dalam pelayanan. Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya dalam melaksanakan pelayanan pasien masih belum menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit secara maksimal salah satunya dalam pelaksanaan antrian pendaftaran pasien.

Antrian umumnya terjadi dimana ketika sedang menunggu giliran dalam mendapatkan suatu pelayanan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pasien pada suatu fasilitas pelayanan

kemudian menunggu dalam barisan antrian jika belum dapat dilayani dan meninggalkan fasilitas pelayanan apabila telah selesai dilayani. Apabila antrian yang terjadi cukup panjang maka, dapat menimbulkan persepsi tersendiri bagi kepuasan pasien, sehingga akan mempengaruhi pula penilaian mutu pelayanan tersebut. Antrian juga terjadi pada fasilitas pelayanan utama yang berada di rumah sakit. Namun, berbeda dengan pelayanan rawat inap dan gawat darurat, pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama, serta merupakan satu - satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Dalam pelayanan rawat jalan, baik bagi pasien baru maupun pasien lama akan menjalani serangkaian proses pelayanan yang tidak terlepas dari antrian itu sendiri, yakni ketika menunggu panggilan di loket administrasi, panggilan menuju poliklinik tujuan maupun saat melakukan penebusan obat atau pembayaran di loket kasir. Dari berbagai tahap proses pelayanan rawat jalan, loket administrasi/pendaftaran pasien merupakan sub jenis pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak pelayanan rawat jalan karena merupakan pelayanan pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum. Apabila pelayanan yang diberikan di loket pendaftaran belum optimal, sehingga terjadi antrian dan menimbulkan waktu tunggu yang lama kepada pasien, maka kondisi ini dapat memicu rendahnya kepuasan pasien.

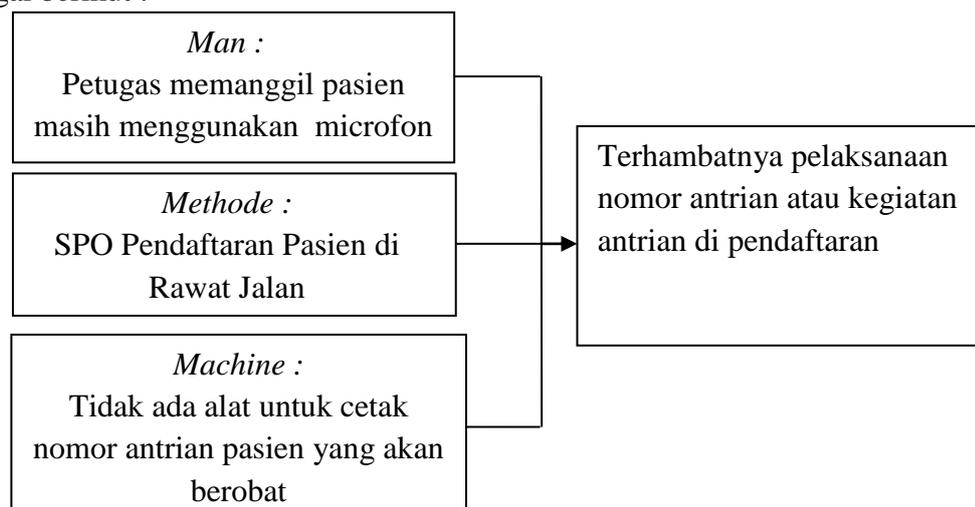
Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan antrian pendaftaran pasien di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya masih dilakukan secara manual sehingga pasien membutuhkan waktu lebih lama dalam memperoleh pelayanan.

Oleh sebab itu, banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanannya. Selain itu di Rumah Sakit TNI AU Soemitro masih menggunakan *Microsoft word* dengan cara mengetik nomer antrian sesuai urutan dan kemudian dicetaknya melalui printer.

Sistem antrian yang saat ini digunakan perlu dikembangkan lebih lanjut agar dapat meningkatkan pelayanan, kenyamanan dan kepuasan pasien. Dengan adanya aplikasi antrian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya, diharapkan dapat membantu memperbaiki pelayanan terhadap pasien. Berdasarkan hasil observasi tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Penyediaan Aplikasi Antrian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi penyebab masalah sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan Identifikasi penyebab masalah diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor Terhambatnya pelaksanaan nomor antrian atau kegiatan

antrian di pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, agar tujuan penulis serta permasalahan ini tidak menyimpang dari apa yang telah diuraikan sebelumnya.

Maka pokok permasalahan yang penulis ambil sebagai berikut :

1. Hanya pada proses antrian poli spesialis
2. Aplikasi ini menggunakan *Visual Basic 6.0*, *SQL Server* dan *Crystal Report 8.5*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah “Bagaimana cara penyediaan aplikasi antrian pada pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan umum adalah penyediaan aplikasi antrian pada pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya

1.5.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi kebutuhan penyelesaian permasalahan pada proses antrian pasien di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya

2. Melakukan analisis kebutuhan aplikasi antrian otomatis pada tempat pendaftaran di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya
3. Merancang *system interface* dan database dari sistem aplikasi antrian pasien di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya
4. Membuat aplikasi *system antrian* pada pendaftaran pasien di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya menggunakan *Visual Basic 6.0 (VB)* dan *SQL Server 2000* untuk merancang desain form cetak nomor antrian, pemanggilan nomor antrian secara otomatis.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Rumah Sakit

1. Sebagai bahan masukan dalam menyediakan aplikasi sistem antrian pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya.
2. Sebagai kritik untuk membangun upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap antrian di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya

1.6.2 Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai bahan masukan tambahan mata kuliah rekam medis dan upaya peningkatan pembelajaran, serta menambah referensi di perpustakaan untuk penelitian selanjutnya.

1.6.3 Bagi Peneliti

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Penyediaan aplikasi sistem antrian pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit TNI AU Soemitro Surabaya

2. Sebagai syarat kelulusan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.