

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga Surabaya merupakan rumah sakit pendidikan khusus pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan klasifikasi kelas B yang ditetapkan terakreditasi Paripurna sejak Maret tahun 2018. Menurut (Permenkes RI, 2010) Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit menyatakan bahwa rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit. Segala bentuk kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan standar pelayanan medis dengan memanfaatkan sumber daya dan fasilitas secara optimal.

Berdasarkan (Permenkes RI, 2004) Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 pada bab 1 pasal 1 tentang pengertian RSGM menyatakan bahwa:

“Rumah Sakit Gigi dan Mulut merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara perorangan untuk melayani pengobatan serta pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik”.

Salah satu indikator penentuan kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien dalam waktu tunggu pelayanan yang sesuai dengan antrian. Menurut (Mulyono, 2007) sesuai dengan komponen dasar proses antrian yaitu “Penentu antrian yang paling penting adalah disiplin antri”. Disiplin antri merupakan aturan keputusan yang menjelaskan cara-cara melayani pengantri, misalnya datang awal dilayani terlebih dahulu.

Hasil observasi awal pada tempat pendaftaran di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya, pembuatan nomor antrian masih secara konvensional yang artinya nomor antrian masih manual. Belum adanya mesin cetak antrian otomatis sehingga petugas melakukan pembuatan nomor antrian yaitu nomor 1 sampai dengan 99 pada kertas buffalo kecil. Selanjutnya petugas memberikan satu per satu nomor antrian tersebut sesuai urutan kepada pasien yang akan berobat.

Proses bisnis yang terkait dalam penyampaian informasi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya adalah petugas rekam medis pada loket yang melakukan proses pendaftaran pasien yang akan berobat. Pasien yang ingin mendaftarkan diri menghadap ke bagian loket pendaftaran, pihak bagian pendaftaran akan memberikan nomor antrian kemudian pasien menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian yang didapat. Kemudian di bagian loket pendaftaran pasien wajib menunjukkan kartu identitas seperti (KTP/SIM/KK) yang digunakan untuk melakukan proses pendaftaran.

Permasalahannya selama ini yang terjadi pada penyampaian informasi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya, berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari petugas rekam medis yaitu petugas masih melakukan pemanggilan nomor antrian satu per satu dengan suara oleh petugas loket pendaftaran. Hal tersebut merupakan suatu hambatan bagi petugas sehingga merasa kelelahan dalam melakukan pemanggilan nomor antrian ketika kunjungan pasien pada waktu tertentu bisa lebih dari 100 pasien per hari.

Hal ini diperkuat dengan melakukan wawancara lebih detail kepada petugas rekam medis yang terdapat di loket pendaftaran bahwa dampak lain yang terjadi yaitu dimana sering terjadi kesalahan dalam pemanggilan nomor antrian, sehingga hal ini cukup merugikan pasien yang ingin berobat.

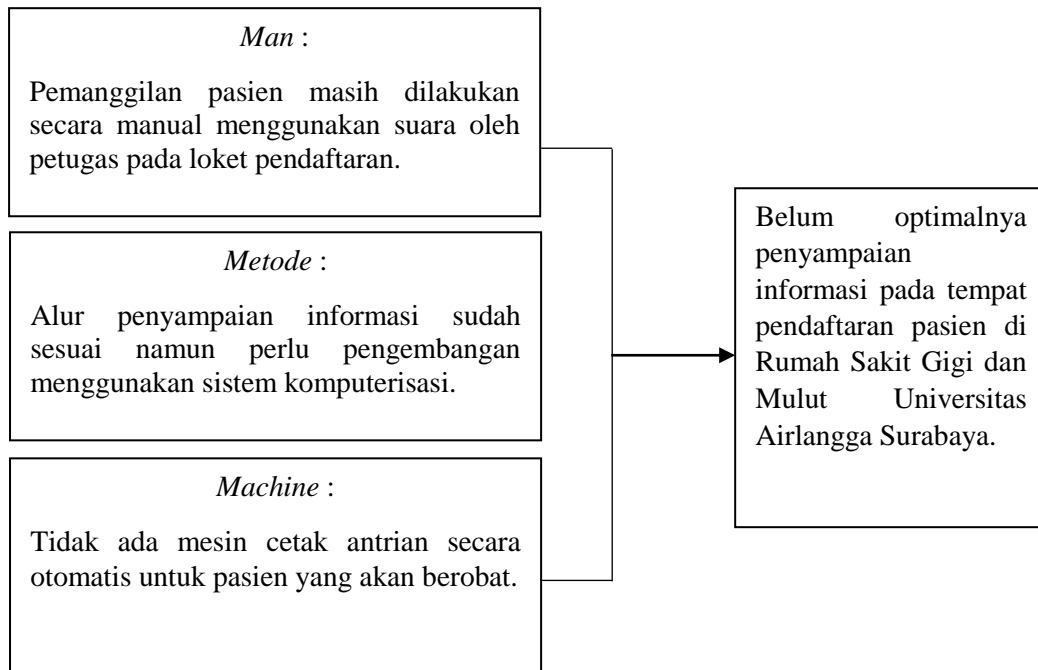
Dampak lain yang sering terjadi adalah kendala dari pasien yang merasa datang lebih awal dari pasien yang lain sehingga terus menerus menanyakan kepada petugas sampai dengan nomor urut berapa antrian pada saat itu. Hal tersebut semakin menghambat petugas pelayanan yang berada di tempat pendaftaran.

Perlu diperhatikan dalam penggunaan penyampaian informasi manual yaitu banyaknya waktu dan tenaga yang terbuang. Apabila menggunakan sistem komputerisasi tentunya akan lebih baik dan menguntungkan pihak rumah sakit maupun pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengembangkan penyampaian informasi manual menjadi aplikasi penyampaian informasi. Penulis melaksanakan penelitian dengan judul “Penyediaan Aplikasi Penyampaian Informasi Pada Tempat Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya”. Penyediaan aplikasi yang dibuat oleh peneliti dapat mengatasi permasalahan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Adapun penyebab masalah dalam penelitian ini yaitu:



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan identifikasi penyebab masalah di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor belum optimalnya penyampaian informasi pada tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya adalah penyampaian informasi di rumah sakit tersebut masih manual dan menggunakan suara oleh petugas pendaftaran, selain itu tidak adanya mesin cetak antrian otomatis untuk pasien yang akan berobat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah “Bagaimana penyediaan aplikasi penyampaian informasi pada tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya?”

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan umum peneliti adalah menghasilkan aplikasi penyampaian informasi pada tempat pendaftaran pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Airlangga Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Menghasilkan rancangan kebutuhan aplikasi penyampaian informasi antrian pada tempat pendaftaran pasien di RSGM Unair Surabaya;
- b. Menghasilkan rancangan *database* dari aplikasi penyampaian informasi antrian pasien di RSGM Unair Surabaya;
- c. Menghasilkan aplikasi yang dilengkapi laporan pengunjung harian dan bulanan menggunakan *VB 6.0* untuk merancang desain form, *SQL Server 2000* sebagai *database* dan *CR 8.5* berupa rekap antrian laporan jumlah kunjungan pasien;
- d. Melakukan uji coba aplikasi penyampaian informasi pada loket pendaftaran pasien di RSGM Unair Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Peneliti

- a. Mendapatkan materi atau pengetahuan yang dapat digunakan oleh peneliti sehingga bisa mengaplikasikan ilmu yang dipelajari dari kampus untuk diterapkan di lapangan;

- b. Membuka wawasan berpikir peneliti terkait permasalahan yang ada pada objek penelitian khususnya di bidang IT serta pelayanan pasien.

1.5.2 Bagi Instansi RSGM Unair

- a. Dapat diimplementasikan dalam penyampaian informasi pendaftaran untuk mempermudah dalam pelayanan pasien;
- b. Meningkatkan performansi dalam layanan kesehatan.

1.5.3 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

- a. Memberikan referensi materi yang berharga sebagai bahan pembelajaran bagi pendidikan mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
- b. Untuk bahan masukan penelitian selanjutnya yang memerlukan referensi di bidang IT.