

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rekam medis menurut peraturan menteri kesehatan republik indonesia PERMENKES 24 Tahun 2022 bab 1 pasal 1 ayat (1) adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis memiliki peranan yang penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Perlunya rekam medis di rumah sakit karena sebagian besar pelayanan yang dilakukan rumah sakit mengacu pada informasi atau sumber informasi yang ada pada rekam medis. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, karena sangat mempengaruhi dalam penyelenggaraan mutu pelayanan kesehatan.

Upaya dalam meningkatkan penyelenggaraan mutu pelayanan kesehatan sangat memerlukan inovasi baru dengan melibatkan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi dalam masyarakat mengakibatkan transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan sehingga rekam medis perlu diselenggarakan secara elektronik dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi. Permenkes RI No 24 tahun 2022 pada Bab II pasal 3 menyatakan setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Fasilitas pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas:

- a. tempat praktik mandiri dokter, dokter gigi, dan/atau Tenaga Kesehatan lainnya;

- b. puskesmas;
- c. klinik;
- d. rumah sakit;
- e. apotek;
- f. laboratorium kesehatan;
- g. balai; dan
- h. Fasilitas Pelayanan Kesehatan lain yang ditetapkan oleh Menteri.

Rumah Sakit Jiwa Menur adalah rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Timur dan merupakan salah satu rumah sakit khusus tipe A yang terletak di wilayah kota Surabaya, Jawa Timur. Di Rumah Sakit Jiwa Menur dengan pelayanan jiwa dan fisik terdapat 31 orang dokter yang terdiri dari 21 orang dokter umum dan 10 orang dokter spesialis dengan pelayanan meliputi poli umum, poli jiwa, poli gigi, rehabilitasi medik, poli spesialis, psikologi, napza, kesehatan jiwa anak&remaja, rawat inap, laboratorium dengan jumlah secara keseluruhan poliklinik tersebut sebanyak 11 jenis pelayanan/poliklinik dengan rata rata kunjungan lama rawat jalan sebanyak ≤ 3500 pasien per bulan.

Berdasarkan observasi penulis jumlah kunjungan yang tinggi membuat Rumah Sakit Jiwa Menur sering mengalami penumpukan antrian pasien saat melakukan pendaftaran. Upaya yang dilakukan untuk mengurangi hambatan tersebut adalah dengan melakukan inovasi pendaftaran online rawat jalan berbasis aplikasi yang dapat diakses menggunakan komputer atau *handphone* yang terkoneksi dengan internet. Kehadiran aplikasi pendaftaran *online* sangat berguna bagi pasien yang ingin

mendaftar untuk berobat. Pasien tanpa harus datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mendapatkan nomor antrian, sehingga mereka dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis sehingga pelayanan dapat cepat diperoleh dan tidak terjadi penumpukan antrian di rumah sakit.

Hasil studi pendahuluan pada bulan Mei tahun 2023 perbandingan pendaftaran rawat jalan secara manual dan secara online di Rumah Sakit Jiwa Menur pada Triwulan I tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perbandingan Kunjungan Rawat Jalan Triwulan I

Jenis pendaftaran	Kunjungan rawat jalan Triwulan I	
	Jumlah	%
Pendaftaran manual	12.072 pasien	99
Pendaftaran online	95 pasien	1
Jumlah kunjungan	12.167	100

Berdasarkan Tabel 1.1 kunjungan pasien rawat jalan sebesar 12.167 pasien (100%) pada bulan Mei 2023. Pasien yang melakukan pendaftaran secara online hanya sebanyak 95 pasien (1%). Hal ini dapat disebut bahwa penggunaan pendaftaran online rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Menur masing sangat rendah.

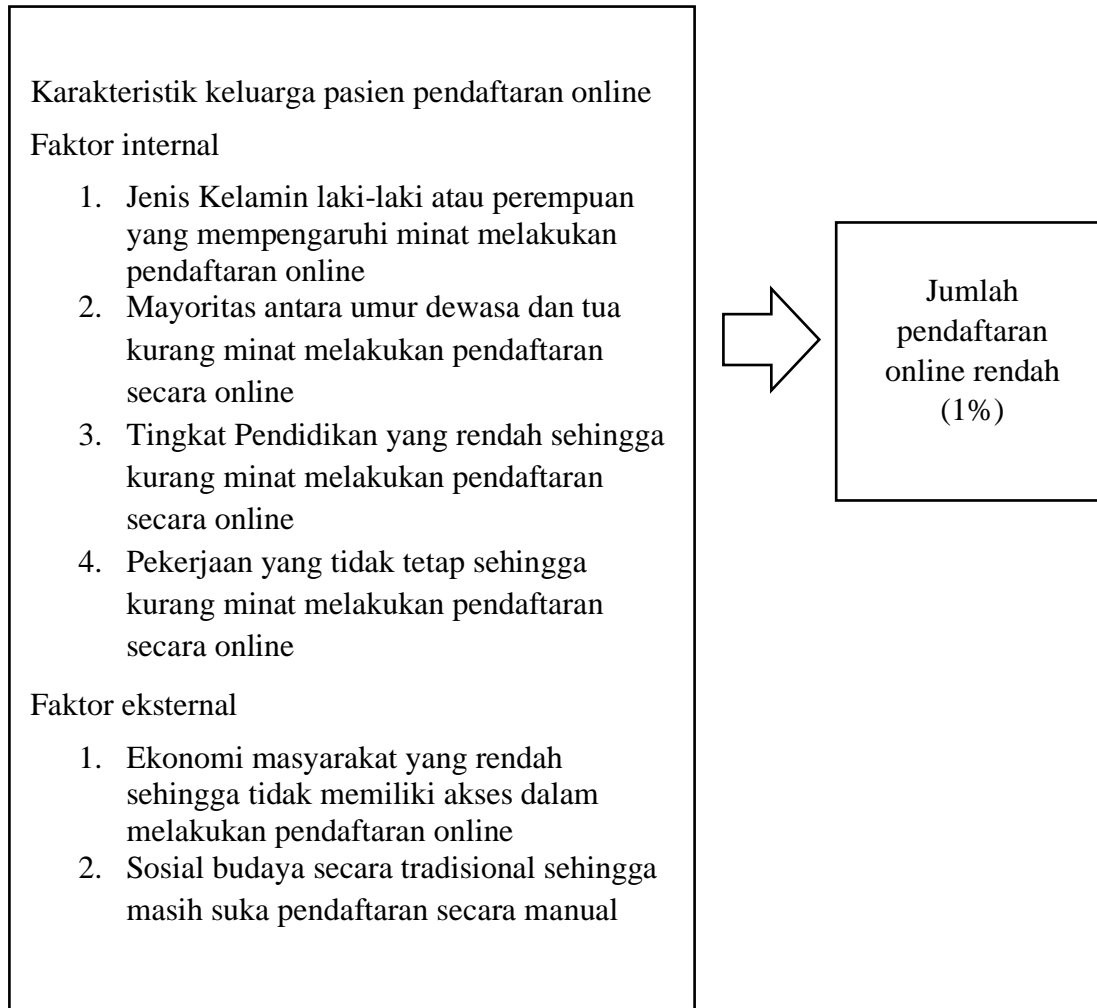
Perbandingan jumlah pasien dengan pendaftaran online rawat jalan masih rendah mengingat upaya yang sudah dilakukan oleh Rumah Sakit Jiwa Menur salah satunya dengan kehadiran aplikasi pendaftaran online untuk melakukan pelayanan secara cepat dan tepat dalam mengurangi antrian. Selain itu partisipasi keluarga pasien dapat menjadi salah satu indikator untuk mengetahui sejauh mana implementasi pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur dapat diterima oleh masyarakat luas.

Penggunaan aplikasi pendaftaran online yang kurang maksimal atau rendah juga di alami oleh RSUP M Djamil Kota Padang sehingga mengakibatkan petugas kesulitan mengolah data calon pasien yang akan berobat karena petugas rumah sakit harus bekerja dua kali, mengolah data secara online dan mengolah data secara manual. Dampaknya, banyak antrian pasien yang menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan (Afdoli & Malau, 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu (Sa'idah, 2017) tentang Analisis penggunaan sistem pendaftaran online di lima Fasyankes Surabaya, hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pengguna sangat berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi online adalah pengaruh pengalaman, pengetahuan dan kemampuan dalam akses Informasi Teknologi (IT), karakteristik pengguna yang dinilai dalam penelitian antara lain usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, pengalaman dan kemampuan dalam menangkap informasi teknologi.

Berdasarkan permasalahan di atas dengan adanya fenomena rendahnya jumlah keluarga pasien tentang pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perihal “Hubungan Karakteristik Keluarga Pasien Terhadap Tingkat Pengetahuan Pendaftaran Online Di Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya”.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Identifikasi penyebab masalah pada Gambar 1.1 karakteristik seseorang dipengaruhi oleh adanya dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal bersifat bawaan antara lain umur, jenis kelamin sedangkan faktor eksternal antara lain ekonomi, lingkungan fisik dan sosial budaya. Faktor ini sering mempengaruhi perilaku seseorang

karakteristik individu (Rizal & Jalpi, 2018). Faktor internal jenis kelamin laki laki dan perempuan dapat mempengaruhi dalam mengambil keputusan karena sifat bawaan individu, faktor internal umur dewasa atau tua juga mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan karena sifat alami, faktor internal tingkat pendidikan semakin tinggi tingkat pendidikan semakin baik dalam memproses pengetahuan begitupun sebaliknya, faktor internal pekerjaan yang tidak tetap dapat membuat masyarakat kesulitan melakukan pendaftaran online, faktor eksternal ekonomi masyarakat yang rendah sehingga tidak memiliki akses mendaftar secara online, faktor eksternal media informasi yang terbatas sehingga masyarakat kurang sadar informasi, faktor sosial budaya yang masih bersifat tradisonal sehingga masih suka melakukan penfataran secara manual. Hal ini menyebabkan tingkat pengetahuan terhadap jumlah pendaftaran online masih terbilang rendah.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada lingkup masalah hubungan antara karakteristik keluarga pasien dengan tingkat pengetahuan tentang pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara karakteristik keluarga pasien

dengan tingkat pengetahuan tentang pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara karakteristik keluarga pasien dengan tingkat pengetahuan tentang pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik keluarga pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur.
2. Mengidentifikasi tingkat pengetahuan keluarga pasien tentang pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.
3. Menganalisis hubungan antara karakteristik pasien dengan tingkat pengetahuan tentang pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Rumah Sakit

Pada penelitian ini diharapkan bagi Rumah Sakit Jiwa Menur untuk mengembangkan sistem pendaftaran mandiri atau online rawat jalan.

1.6.2 Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan tugas akhir, sehingga dapat menjadi dokumen dan informasi untuk akademik, sehingga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran pengetahuan keluarga pasien tentang pendaftaran online.

1.6.3 Bagi Peneliti

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengetahuan keluarga pasien tentang sistem pendaftaran online
2. Dapat menambah bahan referensi untuk mahasiswa selanjutnya, sehingga memberikan ilmu pengetahuan mengenai penggunaan dan perkembangan sistem pendaftaran online.