

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi sekarang ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi sosial yang dibawanya. Rumah sakit harus merumuskan kebijakan-kebijakan strategis serta harus mampu secara cepat dan tepat mengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, efisien dan menguntungkan (Adisasmito, 2008).

Sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan, Rumah Sakit mengalami kesulitan dalam pengelolaan informasi baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal. Salah satu bentuk penerapannya melalui sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penggunaan sistem Sistem Informasi berbasis komputer. Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah system informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi biasanya, SIM menyediakan informasi untuk operasi organisasi (Kadir, 2003). SIM juga disebut sebagai sistem peringatan manajemen karena sistem ini memberikan peringatan kepada pemakai

terhadap masalah maupun peluang. Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen RumahSakit (SIMRS), yang optimal sangat dibutuhkan, karena SIMRS mempunyai modul lengkap dan terintegrasi, modul sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, mudah dalam pengoperasian aplikasi. Pemanfaatan teknologi informasi menggunakan sistem yang baik merupakan solusi paling tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, koordinasi, efisiensi, responsibilitas, pengawasan serta penyediaan informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Selain itu perkembangan di bidang teknologi komputasi *mobile* telah meningkat pesat, hal ini dapat dilihat daribanyaknya pengguna telepon selular. Perkembangan teknologi selular saat ini memungkinkan pada beberapa telepon selular dapat melakukan akses internet. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada 2018 lalu.

Ini menjadi sebuah evolusi perangkat *mobile* dalam hal ini adalah handpone yang ditandai lahirnya teknologi *smartphone* yang kemampuannya hampir mirip dengan sebuah personal komputer. *Smartphone* merupakan kelas baru dari teknologi telepon selular yang bisa memfasilitasi akses dan pemrosesan data dengan kekuatan komputasi yang signifikan, serta memiliki aplikasi manajemen data pribadi seperti yang dimiliki

oleh PDA (*personal data assistant*) berikut kemampuan komunikasi di beberapa akses jaringan *wireless* (Zheng & Ni, 2005). Saat ini terdapat beberapa basis teknologi *smartphone* yang sudah populer dikalangan masyarakat diantaranya *Blackberry*, *iPhone*, *Symbian*, dan *Android*. *Android* merupakan *subset* perangkat lunak untuk *device mobile* yang meliputi sistem operasi, *middleware* dan aplikasi inti yang dirilis oleh *Google*. *Android* juga mampu teintegrasi dengan berbagai layanan *Google* seperti *Googlemaps*, dalam menampilkan sebuah informasi lokasi secara peta visual. *Android* dikembangkan dengan *opensource* dan memberikan kemudahan bagi para pengembang untuk meningkatkan kreativitas dalam pengembangan aplikasi di atasnya.

Rumah Sakit Umum Islam Klaten yang mengutamakan *patient safety* dan kenyamanan pasien, berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat luas. Rumah Sakit Umum Islam Klaten berusaha mengembangkan pelayanan prima melalui perencanaan rancangan baru dan melakukan modifikasi dari sistem informasi yang sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar. Rumah Sakit Umum Islam Klaten ingin mengembangkan program digitalisasi dalam menunjang pelayanan diantaranya pendaftaran online, pencetakan SEP, dan RM Elektronik, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan standar mutu pelayanan rawat jalan.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Islam Klaten, dan mengidentifikasi adanya permasalahan pada bagian pendaftaran rawat jalan sebelum penggunaan teknologi informasi. Dari 150 orang pasien yang akan kontrol di pelayanan rawat jalan, terdapat 40% pasien datang lebih awal, pukul 04.00 WIB sebelum jam pelayanan dibuka untuk mengambil nomor antrian, nomor antrian baru dilayani pada pukul 06.00 WIB, loket pendaftaran baru akan dibuka pada pukul 07.00 WIB dan dokter akan melayani pada pukul 08.30 WIB, sehingga pasien membutuhkan waktu lama untuk menunggu mendapatkan pelayanan dokter

- B.** Rumah Sakit Umum Islam Klaten sudah mulai menerapkan penggunaan teknologi informasi mulai tahun 2018, tetapi masih dalam pengembangan dan penyempurnaan sehingga dalam penerapan mengalami beberapa kendala. Waktu tunggu rawat jalan setelah penerapan teknologi informasi mulai tahun 2018 belum memenuhi standar pelayanan minimal rawat jalan, waktu tunggu pasien rata-rata lebih dari 60 menit. Berdasarkan data tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian penggunaan teknologi informasi untuk memperpendek waktu tunggu pemeriksaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Klaten **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu apakah penggunaan teknologi informasi memperpendek waktu tunggu pasien

Rawat jalan RSUD Islam Klaten sehingga pasien dapat terlayani dengan cepat, aman, tepat, dan efektif.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat penggunaan teknologi informasi untuk memperpendek waktu tunggu rawat jalan di RSUD Islam Klaten

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui lama waktu tunggu pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Klaten.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung teknologi informasi pada pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di rumah sakit

2. Manfaat Praktis

- a) Menambah pengetahuan peneliti tentang teknologi informasi di rumah sakit.
- b) Mengembangkan pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Islam Klaten.
- c) Pengembangan kurikulum informasi teknologi

E. Ruang Lingkup Penelitian

Batasan masalah sebagaiberikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada sistem teknologi informasi pelayanan pasien Unit RawatJalan baik pasien Asuransi BPJS Kesehatan maupun Non Asuransi BPJS Kesehatan.
2. Penelitian mencakup waktu kedatangan pasien di pendaftaran pasien, pelayanan pasien oleh dokter spesialis, antrian pengambilan obat di farmasi dankepulangan pasien rawat jalan