

## **BAB I PENDAHULUAN**

Penerapan teknologi informasi telah masuk ke berbagai bidang dan mulai memberikan dampak positif. Hal ini mendorong beberapa pengembang teknologi informasi untuk mengembangkan proses yang ada dalam perusahaan agar dapat memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi informasi adalah perusahaan jasa pelayanan seperti rumah sakit (Zulfa dan Hasanah Nurul, 2022)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat. Setiap rumah sakit wajib memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Kemenkes RI Nomor 4, 2018).

Dalam memberikan pelayanan serta tindakan kepada pasien tentunya membutuhkan sistem informasi yang akurat serta memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien (Azizah et al., 2024). Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, mutu pelayanan rumah sakit harus selalu ditingkatkan melalui kemudahan akses pelayanan kesehatan. Salah satu alternatif yang bisa dipilih adalah dengan menggunakan sistem pelayanan pendaftaran *Online*. Penggunaan sistem pelayanan pendaftaran berbasis aplikasi dapat mengurangi panjang antrian pasien untuk melakukan pendaftaran sebelum menerima pelayanan dokter (Waworuntu dan Surya, 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Pasal 3: (1) Setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. (2) Penyelenggaraan SIMRS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber

terbuka (*open source*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit. (3) Aplikasi penyelenggaraan SIMRS yang dibuat oleh Rumah Sakit sebagaimana dimaksud pada ayat (2), harus memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan oleh Menteri (Kemenkes RI Nomor 82, 2013).

Pelayanan pendaftaran *Online* rawat jalan merupakan metode pendaftaran tidak langsung yang menggunakan sebuah aplikasi. Melalui aplikasi pendaftaran *Online* tersebut masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai poliklinik, jadwal dokter, jam praktek dokter dan langsung mendapatkan nomor antrian pemeriksaan ke poliklinik tanpa harus datang ke rumah sakit. Salah satu sistem pendaftaran rawat jalan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran *Online* rawat jalan tidak langsung dengan adanya sistem ini masyarakat merasa mudah, nyaman dan praktis dalam melakukan pendaftaran rawat jalan (Tri Wahyuni dan Gunawan, 2024).

Sistem pendaftaran *Online* di rumah sakit merupakan salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan. Dengan adanya pendaftaran *Online*, masyarakat dapat mendaftar dan memperoleh nomor antrian tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Hal ini tentunya dapat mengurangi waktu tunggu dan kerumunan di loket pendaftaran rumah sakit. Pendaftaran pasien merupakan pelayanan pertama bagi pasien yang ingin mendapatkan perawatan di rumah sakit. Bagian pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan medis pasien dan tentunya rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Berawal dari pendaftaran pasien, maka akan dinilai apakah mutu pelayanan rumah sakit itu baik atau sebaliknya. Pendaftaran langsung (*offline*) merupakan pasien atau keluarga pasien datang secara langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung (*Online*) merupakan pasien atau keluarga pasien mendaftar dengan memanfaatkan teknologi seperti pendaftaran *Online* melalui aplikasi (Waworuntu dan Surya, 2023).

Sistem pendaftaran *Online* rumah sakit diterapkan dengan harapan agar dapat mempercepat pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan standar mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan (Seta dkk, 2023). Pendaftaran *Online* rawat jalan masih mengalami berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi ke masyarakat dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *Online* rawat jalan. Adapun kendala lainnya yaitu hambatan umur dalam mengakses aplikasi pendaftaran *Online* rawat jalan. Hal ini terjadi jika masyarakat yang sudah lanjut usia (lansia) tidak didampingi oleh keluarga saat melakukan kunjungan ke rumah sakit. Mereka lebih bisa melakukan pendaftaran secara langsung karena keterbatasan tersebut. Bagi masyarakat yang sudah lanjut usia (lansia) itu dimaklumkan. Namun bagi masyarakat yang masih mampu dan dapat memahami tentang penggunaan aplikasi pendaftaran *Online* rawat jalan sebaiknya disarankan menggunakan aplikasi tersebut agar tidak terlalu lama untuk mengantri di loket pendaftaran rumah sakit (Candradewi dan Januraga, 2023). Hal ini dapat menghambat dalam mengakses pelayanan kesehatan dengan lebih efektif dan efisien (Septian, 2021).

Ketidaktahuan masyarakat tentang pendaftaran *Online* memiliki dampak negatif yaitu dapat menyebabkan lebih banyak pasien yang datang langsung ke rumah sakit atau klinik tanpa melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Hal ini mengakibatkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lebih lama. Menurut jurnal hasil penelitian (Azizah dan Lestiani ika, 2025) menyimpulkan bahwa aplikasi pendaftaran *Online* dapat mengurangi waktu tunggu pasien di rawat jalan secara signifikan dan sudah dapat memenuhi harapan pengguna. Meski jumlah pengguna masih stagnan dan masih terdapat kendala yang menyebabkan pasien belum beralih menggunakan aplikasi. Perlu dilakukan upaya peningkatan jumlah pengguna dan pengembangan aplikasi pendaftaran *Online*.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yohana Denyka Kurniawati et al., (2021) di RS Dr. Oen Solo Baru menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan aplikasi pendaftaran online merasa puas, terutama karena berkurangnya antrean di bagian pendaftaran. Meskipun demikian, sebagian pasien enggan beralih ke sistem pendaftaran online karena terbiasa dengan sistem manual dan kesulitan dalam

memahami penggunaan aplikasinya. Penelitian serupa oleh Afdoli dan Malau (2019) di RSUP M Djamil Padang menemukan bahwa meskipun sistem pendaftaran online rawat jalan cukup efektif, beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemahaman pasien dalam menggunakan aplikasi masih sering terjadi.

Pemahaman masyarakat yang baik terhadap alur pendaftaran online rawat jalan memberikan berbagai manfaat bagi pelayanan rumah sakit. Dengan pengetahuan yang memadai, pasien dapat melakukan registrasi sebelum datang sehingga proses administrasi menjadi lebih singkat dan waktu tunggu di loket berkurang. Hal ini sekaligus mengurangi kepadatan antrean fisik di area pendaftaran, menciptakan suasana ruang tunggu yang lebih tertib dan nyaman. Selain itu, pasien yang sudah memahami prosedur pendaftaran daring cenderung datang lebih siap dan tidak mengalami kebingungan, sehingga tingkat kepuasan terhadap pelayanan meningkat.

Menurut Kepala Bagian (Kabag) Tata Usaha RSUD dr. Darsono Pacitan, dr. Johan Tri Putranto menjelaskan, rata-rata kunjungan rawat jalan di RSUD dr. Darsono Pacitan mencapai 400 hingga 600 pasien per hari, yang mana menurutnya sudah ideal untuk rumah sakit Tipe-C dan rujukan utama di Pacitan. Namun apabila lebih dari itu, tentu akan menimbulkan lamanya antrean (Ahmadi & Rifat, 27 Februari 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Ketua RT 01 dan Ketua RW 03 Lingkungan Kebon Ploso Pacitan menyatakan bahwa masyarakat pada Lingkungan Kebon Ploso berjumlah 420 orang. Dari jumlah total 420 orang yang tinggal di Lingkungan Kebon Ploso, sebanyak 310 warga telah melakukan perawatan di RSUD dr. Darsono. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia di rumah sakit. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap 10 orang warga, mereka mengatakan bahwa belum mengetahui aplikasi pendaftaran *Online* dan alur pendaftaran *Online* rawat jalan RSUD dr. Darsono. Sehingga saat ada keluarga yang mengalami kondisi kesehatan memburuk atau membutuhkan layanan kesehatan mereka datang langsung menuju rumah sakit dan mengantri di loket pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian ke poliklinik.

Wilayah Lingkungan Kebon, Kelurahan Ploso, RT 01 RW 03 diprioritaskan sebagai lokasi kegiatan karena hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah ini belum pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung mengenai penggunaan aplikasi *Sipon Ceria*. Selain itu, demografis wilayah ini didominasi oleh warga berusia paruh baya hingga lanjut usia, yang dalam kesehariannya masih lebih nyaman menggunakan sistem pelayanan manual dan belum terbiasa memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi berbasis ponsel. Kondisi ini menyebabkan rendahnya tingkat literasi digital dalam hal akses layanan kesehatan *online*.

Dalam kegiatan ini, intervensi dibatasi pada kelompok masyarakat di Lingkungan Kebon Kelurahan Ploso RT 01 RW 03 Pacitan dengan fokus utama kepada warga yang telah pernah mengakses pelayanan RSUD dr. Darsono namun belum memahami alur pendaftaran online melalui aplikasi *Sipon Ceria*. Pemilihan wilayah ini mempertimbangkan keterjangkauan lokasi, karakteristik sasaran yang belum terpapar edukasi serupa, serta kemudahan dalam melakukan evaluasi.

Keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi berdampak pada kecenderungan masyarakat untuk tetap mendaftar secara langsung ke rumah sakit, sehingga menimbulkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama. Wilayah ini juga dipilih karena secara geografis berada dekat dengan RSUD dr. Darsono Pacitan. Selain itu, masyarakat di Lingkungan Kebon, Kelurahan Ploso Pacitan memiliki antusias tinggi terhadap promosi kesehatan, sehingga dinilai sebagai sasaran yang tepat untuk penerapan media edukasi berupa video.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis menyusun laporan tugas akhir KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) melalui luaran dalam bentuk video dengan judul “Sobat Sehat, Daftar *Online* Yuk! Panduan Mudah Pendaftaran *Online* di RSUD dr. Darsono”. Penggunaan media informasi dalam bidang kesehatan sangat beragam, salah satunya dengan menggunakan media *video*. Tujuan dari pembuatan video sebagai informasi dalam peningkatan pemahaman masyarakat tentang alur pendaftaran *Online* RSUD dr. Darsono dan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi

mengenai poliklinik, nama dokter, jadwal dokter, jam praktek dokter dan langsung mendapatkan nomor antrian pemeriksaan ke poliklinik. Hal ini tentunya dapat mengurangi waktu tunggu dan kerumunan di loket pendaftaran rumah sakit. Hasil karya ini diharapkan memberi manfaat bagi masyarakat.

Tujuan pembuatan project KIE dengan judul Upaya Peningkatan Pemahaman Masyarakat Tentang Alur Pendaftaran *Online* Rawat Jalan RSUD dr. Darsono Pacitan yaitu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang tata cara pendaftaran online rawat jalan di RSUD dr. Darsono Pacitan, memberikan panduan yang jelas dan terstruktur mengenai alur pendaftaran online mulai dari tahap awal hingga selesai, mengurangi antrian dan kepadatan di loket pendaftaran RS, khususnya pada jam-jam sibuk, mengedukasi masyarakat agar lebih mandiri dalam mengakses layanan kesehatan secara digital, meningkatkan kepuasan pasien karena proses menjadi lebih cepat, transparan, dan minim kesalahan, mengurangi risiko kontak langsung (dampak positif pasca-pandemi) dengan memperbanyak proses yang dilakukan secara daring.

Manfaat dari pembuatan project KIE dengan judul Upaya Peningkatan Pemahaman Masyarakat Tentang Alur Pendaftaran *Online* Rawat Jalan RSUD dr. Darsono Pacitan dapat dirasakan oleh tiga pihak. Pertama, bagi masyarakat, media edukasi ini membantu meningkatkan pemahaman tentang alur pendaftaran online rawat jalan di RSUD dr. Darsono Pacitan, sehingga mereka dapat menghemat waktu, mengurangi antrean, dan lebih percaya diri menggunakan layanan digital. Kedua, bagi rumah sakit, project ini mendukung program digitalisasi pelayanan, membantu mengurangi penumpukan pasien di loket, serta meningkatkan efisiensi pelayanan karena data pasien sudah terekam sebelum kedatangan. Ketiga, secara umum project ini bermanfaat sebagai sarana edukasi kesehatan yang dapat digunakan secara berkelanjutan, baik oleh rumah sakit maupun instansi kesehatan lain, sehingga pesan yang disampaikan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dalam jangka Panjang.

Media edukasi yang digunakan pada kegiatan ini hanya berupa video animasi tunggal yang dirancang secara naratif, visual, dan informatif. Pemilihan media tunggal ini didasari oleh pertimbangan efektivitas dalam menyampaikan informasi secara

audio-visual yang menarik, mudah dipahami oleh berbagai kelompok usia, serta dapat diakses berulang kali melalui perangkat digital seperti ponsel. Selain itu, media video dinilai lebih efisien dari segi biaya, waktu produksi, serta memiliki jangkauan distribusi yang lebih luas dibandingkan media cetak seperti leaflet atau poster. Penggunaan media tunggal juga memungkinkan fokus yang lebih mendalam terhadap satu bentuk komunikasi yang telah dirancang sesuai dengan karakteristik masyarakat sasaran.