

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi ditandai dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, sektor kesehatan termasuk yang mengalami transformasi yang cukup besar. Penerapan teknologi informasi dalam bidang kesehatan telah menciptakan peluang baru untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan akses pasien terhadap fasilitas kesehatan. Kementerian Kesehatan (2022) menunjukkan bahwa rumah sakit di Indonesia menghadapi kendala yang signifikan, termasuk masuknya pasien dalam jumlah besar, kurangnya tenaga medis, dan kebutuhan untuk memberikan layanan yang aman dan berbasis bukti. Teknologi informasi dianggap sebagai pendekatan yang layak untuk mengatasi masalah ini.

Salah satu aspek paling krusial dalam pelayanan kesehatan adalah sistem pendaftaran pasien, yang menjadi pintu gerbang pertama interaksi masyarakat dengan fasilitas kesehatan. Namun, proses digitalisasi sistem informasi kesehatan masih menghadapi tantangan besar. Berdasarkan Cetak Biru Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024 yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), lebih dari 400 aplikasi kesehatan telah dikembangkan oleh pemerintah pusat, daerah, maupun pihak swasta. Namun, standar yang berbeda-beda dan sistem yang belum terintegrasi menghambat optimalisasi data dalam pelayanan kesehatan.

Selain itu, lebih dari 80% fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia belum tersentuh teknologi digital, sehingga masih banyak data kesehatan yang

terdokumentasi secara manual dan belum terintegrasi secara elektronik. Tantangan ini menjadi hambatan dalam membangun sistem informasi kesehatan yang efektif dan efisien, terutama dalam meningkatkan mutu layanan berbasis digital (Kemenkes RI, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi sistem kesehatan telah diterapkan, masih terdapat tantangan besar dalam mengintegrasikan data dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Salah satu contoh nyata dari permasalahan ini dapat ditemukan di RSUD Umar Wirahadikusumah, yang masih menghadapi kendala dalam inovasi layanan pendaftaran pasien berbasis digital.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah sebagai salah satu fasilitas kesehatan di Kabupaten Sumedang tidak luput dari permasalahan tersebut. Rumah sakit daerah yang melayani masyarakat dengan latar belakang ekonomi, geografis, dan sosial yang beragam ini harus mampu memenuhi kebutuhan untuk menerima pasien dalam jumlah besar dengan berbagai tuntutan medis. Sistem pendaftaran yang masih bergantung pada proses manual untuk mendokumentasikan informasi pasien dan mengatur jadwal pemeriksaan sering kali mengakibatkan antrian panjang, keterlambatan layanan, dan ketidakakuratan administratif yang berdampak pada pelayanan pasien secara keseluruhan.

Sistem pendaftaran manual yang diterapkan selama ini di RSUD Umar Wirahadikusumah telah menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain:

1. Waktu tunggu yang panjang pada jam sibuk.
2. Keterbatasan jam layanan pendaftaran yang hanya tersedia pada jam kerja.
3. Beban administratif yang tinggi bagi petugas rumah sakit.

4. Kesulitan dalam pengelolaan jadwal dokter dan distribusi pasien.
5. Dokumentasi yang tidak efisien dan risiko kesalahan pencatatan data pasien.

Kabupaten Sumedang secara geografis sebagian besar wilayahnya berbukit-bukit, sehingga masyarakat menghadapi kendala dalam mengakses layanan kesehatan. Sistem pendaftaran online menjadi solusi potensial untuk mengatasi kesenjangan geografis ini, memungkinkan pasien untuk mendaftar dari jarak jauh tanpa harus datang ke rumah sakit hanya untuk keperluan administratif.

Sebelumnya, sistem pendaftaran online di RSUD Umar Wirahadikusumah dilakukan melalui website rumah sakit, tetapi saat ini terjadi perubahan dalam mekanisme pendaftaran. Website rumah sakit kini hanya digunakan untuk pengecekan, sedangkan pendaftaran pasien dilakukan melalui aplikasi JKN Mobile yang disediakan oleh BPJS Kesehatan.

Meskipun penggunaan JKN Mobile bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan pendaftaran, terdapat beberapa tantangan dalam penerapannya. Literasi digital yang masih rendah di kalangan masyarakat, terutama pasien lanjut usia, menjadi hambatan dalam pemanfaatan aplikasi ini. Selain itu, jika terjadi gangguan dalam sistem JKN Mobile, pasien akan diarahkan untuk melakukan pendaftaran secara offline di rumah sakit, yang berpotensi meningkatkan antrian di loket pendaftaran.

Menurut Sulistiyowati et al. (2024) dalam jurnal berjudul Upaya untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Informasi Pendaftaran Online dalam Layanan pada RSAB Harapan Kita dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, yang dipublikasikan pada Jurnal Informatika & Komputasi, Volume 18, Nomor 1,

penerapan sistem pendaftaran online telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan rumah sakit. Dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL, penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan secara holistik, termasuk pengurangan waktu tunggu pasien, peningkatan kecepatan proses pendaftaran, serta peningkatan kepuasan pasien setelah inovasi sistem.

Menurut Sofianto (2020) dalam jurnal berjudul Inovasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi pada Rumah Sakit sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi, yang dipublikasikan pada Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah, Volume 18, Nomor 1, inovasi layanan berbasis teknologi informasi seperti pendaftaran online di rumah sakit tidak hanya melibatkan adopsi teknologi baru, tetapi juga memerlukan perubahan dalam budaya organisasi dan proses kerja. Ini mencakup pelatihan staf, pembaruan sistem manajemen, dan penyesuaian regulasi internal sebagai bagian dari reformasi birokrasi untuk menciptakan layanan yang lebih responsif dan transparan.

Penerapan sistem pendaftaran online melalui JKN Mobile memberikan keunggulan dibandingkan sistem pendaftaran manual. Dalam hal efisiensi waktu, sistem baru ini memungkinkan pasien untuk mendaftar kapan saja tanpa terikat jam operasional rumah sakit, berbeda dengan sistem sebelumnya yang masih membatasi waktu pendaftaran sesuai jam kerja rumah sakit. Selain itu, JKN Mobile lebih terintegrasi dengan sistem BPJS, sehingga pasien dapat mengakses layanan kesehatan secara lebih luas tanpa harus melalui tahap validasi tambahan. Dari aspek administrasi, sistem berbasis aplikasi ini mengoptimalkan pencatatan data pasien, mengurangi beban administratif petugas, dan meminimalisir risiko kesalahan dalam

dokumentasi. Integrasi dengan rekam medis elektronik dan sistem informasi manajemen rumah sakit juga menjadi nilai tambah dari JKN Mobile, yang sebelumnya tidak dimiliki oleh sistem berbasis website rumah sakit.

Menurut Nugroho et al. (2018) dalam jurnal berjudul Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang, yang dipublikasikan pada *Journal of Public Policy and Management Review*, Volume 7, Nomor 2, keberhasilan inovasi sistem pendaftaran online di rumah sakit tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mengadopsi perubahan. Faktor-faktor krusial dalam adopsi inovasi ini meliputi dukungan manajemen puncak, keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan, dan penyesuaian proses bisnis yang berjalan seiring dengan inovasi teknologi. Sistem yang dirancang dengan mempertimbangkan karakteristik pengguna dan kebutuhan spesifik institusi akan lebih mudah diterima dan memberikan manfaat optimal bagi rumah sakit maupun pasien.

Literasi digital menjadi faktor utama dalam keberhasilan sistem pendaftaran online melalui JKN Mobile. Pemerintah daerah dan RSUD Umar Wirahadikusumah dapat melakukan edukasi langsung kepada pasien yang tidak terbiasa dengan teknologi melalui penyuluhan di rumah sakit, menyediakan informasi mengenai cara menggunakan JKN Mobile melalui media sosial dan website rumah sakit, serta memberikan pelatihan bagi tenaga medis dan petugas administratif agar mereka dapat membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Kampanye digital dan kolaborasi dengan komunitas lokal juga dapat meningkatkan

pemahaman masyarakat terhadap sistem ini, sehingga adopsi teknologi dapat berjalan lebih optimal.

Regulasi yang terkait dengan digitalisasi pelayanan kesehatan perlu diperkuat agar proses administrasi berbasis elektronik berjalan lebih aman dan sesuai dengan standar kebijakan pelayanan publik. RSUD Umar Wirahadikusumah harus memastikan bahwa peralihan ke JKN Mobile tetap mengedepankan aspek perlindungan data pasien dan keamanan sistem informasi.

Penerapan sistem pendaftaran online di RSUD Umar Wirahadikusumah masih menghadapi beberapa kendala. Infrastruktur teknologi yang belum memadai, dibuktikan dengan belum meratanya konektivitas internet di wilayah Sumedang, menjadi tantangan utama. Studi BPS (2022) menunjukkan kesenjangan ketersediaan internet antara wilayah pedesaan dan metropolitan. Selain itu, literasi digital yang masih rendah di kalangan masyarakat, terutama kelompok usia lanjut yang merupakan proporsi signifikan dari pasien rumah sakit, juga menjadi hambatan dalam adopsi sistem pendaftaran online.

Aspek keamanan data menjadi perhatian penting dalam penerapan sistem pendaftaran online. Sistem digital yang tidak memiliki standar keamanan yang memadai rentan terhadap serangan siber yang dapat membahayakan privasi data pasien. *Cybersecurity Indonesia* (2023) melaporkan peningkatan insiden pencurian data pasien sebesar 25% pada tahun 2022. Menanggapi hal ini, RSUD Umar Wirahadikusumah harus mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan keamanan sistem informasinya, termasuk penggunaan teknologi enkripsi dan pelaksanaan standar keamanan internasional.

Sebagai respons terhadap berbagai tantangan dalam digitalisasi layanan kesehatan, Pemerintah Kabupaten Sumedang menerapkan kebijakan inovasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk sektor kesehatan. Kebijakan inovasi di Sumedang berfokus pada pengembangan sistem pemerintahan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik.

Salah satu kebijakan inovasi utama yang berperan dalam digitalisasi layanan kesehatan adalah Transformasi Digital Kabupaten Sumedang, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sumedang No. 4 Tahun 2024. Kebijakan ini mencakup digitalisasi sistem administrasi kesehatan, termasuk penerapan pendaftaran online di RSUD Umar Wirahadikusumah, yang memungkinkan pasien melakukan registrasi tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.

Pemerintah daerah memainkan peran penting dalam mendukung proyek ini dengan menerapkan kebijakan yang mempromosikan pengembangan infrastruktur teknologi, memastikan alokasi anggaran yang tepat, dan menyediakan program pelatihan bagi tenaga medis dan administratif. Kemitraan dengan sektor bisnis, termasuk perusahaan teknologi, dapat menjadi solusi atas keterbatasan sumber daya yang dihadapi oleh rumah sakit di wilayah seperti Sumedang.

Penerapan sistem pendaftaran online di RSUD Umar Wirahadikusumah merupakan inisiatif strategis yang menjawab kebutuhan masyarakat kontemporer dan sejalan dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Transformasi ini tidak hanya memengaruhi efisiensi

operasional rumah sakit tetapi juga berdampak pada kualitas hidup masyarakat Sumedang secara keseluruhan.

Melalui pendekatan yang sistematis dan komprehensif dalam mengadopsi sistem pendaftaran online, disertai dengan perhatian yang memadai terhadap aspek sumber daya manusia, infrastruktur, dan keamanan data, RSUD Umar Wirahadikusumah berpotensi menjadi pelopor inovasi layanan kesehatan di tingkat regional. Keberhasilan transformasi digital ini akan berkontribusi signifikan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan mendorong pembangunan kesehatan nasional yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Namun demikian, masalah utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pemanfaatan layanan pendaftaran online berbasis teknologi informasi di RSUD Umar Wirahadikusumah. Sistem pendaftaran yang sebelumnya dilakukan melalui web milik RSUD kini telah digantikan oleh aplikasi JKN Mobile yang terintegrasi dengan sistem BPJS, sebagai bagian dari transformasi digital layanan kesehatan secara nasional. Meskipun sistem ini dirancang untuk meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan, kenyataannya belum seluruh pasien dapat menggunakannya secara maksimal.

Hambatan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan sosialisasi, serta kesiapan infrastruktur teknis dan organisasi rumah sakit masih menjadi kendala utama. Permasalahan ini perlu dikaji karena berkaitan langsung dengan pelayanan publik dan tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan melalui transformasi digital.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami dinamika inovasi teknologi informasi di rumah sakit daerah. Berdasarkan latar belakang yang

telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **"Inovasi Layanan Pendaftaran Online Berbasis Teknologi Informasi Di RSUD Kabupaten Sumedang"**.

1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

Penelitian ini berfokus pada inovasi dan kendala penerapan inovasi layanan pendaftaran online berbasis teknologi informasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah Kabupaten Sumedang.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi layanan pendaftaran online dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah?
2. Apa saja kendala utama yang dihadapi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah dalam penerapan sistem pendaftaran online sebagai bagian dari layanan berbasis teknologi informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis inovasi layanan pendaftaran berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala-kendala utama yang dihadapi dalam penerapan inovasi pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah Kabupaten Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka kegunaan akademik dan kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Akademik

- a) Memberikan kontribusi pada pengembangan literatur tentang transformasi digital dalam industri kesehatan, khususnya inovasi sistem pendaftaran online di rumah sakit daerah di Indonesia.
- b) Menjadi referensi akademis untuk penelitian selanjutnya mengenai penerapan sistem pendaftaran online dan inovasi teknologi informasi lainnya di rumah sakit daerah.
- c) Memperkaya kajian tentang pengaruh digitalisasi proses pendaftaran terhadap aksesibilitas layanan kesehatan di daerah dengan karakteristik geografis berbukit-bukit seperti Kabupaten Sumedang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a) Menyediakan kerangka kerja bagi manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Umar Wirahadikusumah dalam mengevaluasi dan meningkatkan sistem pendaftaran online sebagai pintu masuk transformasi digital layanan rumah sakit.
- b) Membantu rumah sakit mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam penerapan sistem pendaftaran online, termasuk aspek literasi digital masyarakat, infrastruktur teknologi, dan integrasi dengan sistem informasi rumah sakit lainnya.

- c) Memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan nasional dalam pengembangan kebijakan yang mendukung transformasi digital di sektor kesehatan, terutama terkait peningkatan aksesibilitas layanan melalui sistem pendaftaran online.
- d) Menjadi rujukan bagi rumah sakit daerah lainnya yang ingin menerapkan sistem pendaftaran online atau inovasi serupa dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendaftaran pasien..