

# Pengembangan aplikasi digital untuk pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru = Digital application development for health services In Outpatient Department of Santa Maria Hospital Pekanbaru / Widy Hartono

Widy Hartono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488262&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### **ABSTRAK**

Dunia saat ini sedang memasuki Revolusi Industri Keempat yang ditandai dengan penggunaan teknologi informasi dan elektronika untuk otomatisasi produksi oleh industri-industri yang ada. Hal ini akan memberikan dampak yang besar terhadap seluruh industri barang maupun jasa. Industri kesehatan seperti rumah sakit juga tidak akan terlepas dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan elektronika ini. Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia semakin meningkat dengan penambahan jumlah rata-rata sebesar 5,2% sejak tahun 2012 sampai dengan bulan April 2018 yang didominasi oleh rumah sakit swasta profit yaitu sebesar 17,3%. Persaingan antar rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi semakin sengit. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit yang harus menjadi perhatian karena merupakan etalase rumah sakit yang menjadi pintu masuk dan titik pertama dari kontak awal antara pasien dan rumah sakit. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang besar, ramai dan padat akan menimbulkan berbagai dampak negatif. Kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan pendorong yang menjadikan teknologi informasi sebagai salah satu prioritas kebutuhan di dalam pelayanan kesehatan saat ini. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang mulai diminati dan berkembang adalah penggunaan teknologi mobile dan nirkabel di dalam pelayanan kesehatan. Penggunaan teknologi ini sebagai bagian dari Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu aplikasi digital untuk pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru. Penelitian ini merupakan suatu penelitian kualitatif dengan disain analitik operasional dengan melakukan wawancara mendalam untuk menggali berbagai permasalahan dalam pelayanan kesehatan di rawat jalan. Permasalahan akses ke pelayanan kesehatan dan pertukaran informasi menjadi permasalahan-permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini. Fitur pendaftaran poliklinik, e-konsultasi, rekam medik mobile, informasi pelayanan, informasi produk, edukasi kesehatan, hubungi kami, pengingat dan permainan dalam suatu aplikasi digital dapat menjadi alternatif solusi terhadap permasalahan yang ditemukan pada pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan. Pengembangan aplikasi digital ini akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada. Kata kunci: Revolusi Industri Keempat, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Aplikasi Digital, Sistem Informasi Rumah Sakit

---

### **ABSTRACT**

The world is currently on the cusp of Fourth Industrial Revolution which is characterized by the use of information and communication technology for the automation of industrial production. This

revolution will impact the entire goods and services industry. Health industries such as hospitals will also be affected. Hospital growth in Indonesia has been increasing approximately by 5.2% since 2012 until April 2018, 17,3% dominated mostly by profit oriented private hospitals. The competition will become tougher. Outpatient care is one of the hospital health services that should be given more attention because it is the entrance and first point of initial contact between patient and hospital. It will reflect the overall quality of hospital services. Large number of outpatient visits and crowded environment will cause various negative effects. Quality of service is one of the driving determinants for the importance and usage of the information technology. It becomes priority in health services industry nowadays. Mobile and wireless technology are amongst the most popular information technology growing and used in health services. As part of the Hospital Information System, this technology will be able to improve the quality of health services in hospital. This research aims to develop a digital application for health services in the Outpatient Department of Santa Maria Hospital Pekanbaru. This is a qualitative study with operational analysis design by conducting in-depth interviews to explore the problems in outpatient health services. Access to health services and information exchange are the main problems found in this study. Features of polyclinic registration, econsultation, mobile medical records, service information, product information, health education, contact us, reminders and games in a digital application provide an alternative solution to the health service problems in Outpatient Department. The development of this digital application will improve the quality of health services. Keywords: Fourth Industrial Revolution, Information and Communication Technology, Health Services, Digital Applications, Quality