

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/MENKES/1128/2022, menjelaskan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Kemajuan teknologi di era globalisasi berkembang pula pada bidang kesehatan di bagian instalasi rekam medis yaitu dengan penggunaan rekam medis elektronik.

Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Hal ini bertujuan untuk memudahkan akses dan pertukaran informasi antara fasyankes yang berbeda serta menghindari terjadinya duplikasi data (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Rekam medis elektronik sangat erat hubungannya dengan pendaftaran *online* di rumah sakit.

Pendaftaran pasien secara *online* adalah sistem pendaftaran pasien yang dilakukan dengan bantuan koneksi dari internet yang dimaksud untuk memudahkan para pasien yang melakukan rawat jalan di rumah sakit. Dengan adanya sistem ini akan memudahkan pasien dalam proses pendaftaran dan mengetahui terlebih dahulu pengelompokan jam praktek dokter yang akan berjaga pada hari tertentu selain itu, pasien yang mendaftar dengan perjanjian akan langsung mendapat nomor urut pendaftaran (Safira dan Sari, 2020). Dalam pelayanan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin sendiri menyangkut tentang mutu kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien (Vanchopo dan Magfiroh, 2022).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90% (Kemenkes, 2008). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Cahyono, 2020).

Ada 5 dimensi kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* yaitu bukti fisik (*tangibles*), adalah kemampuan rumah sakit menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, empati (*empathy*), adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual, Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Daya Tanggap (*responsiveness*), adalah suatu kebijakan untuk membantu dan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien (Lupioadi, 2006 dalam Cahyono, 2020).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aprina di instalasi rawat jalan Puskesmas Leyengan Kabupaten Semarang 2018 kepada 100 responden pasien rawat jalan. Menunjukkan hasil penelitian dimana yang merasa puas dengan dimensi bukti fisik (54%), pada dimensi kehandalan (60%), dimensi daya tanggap (57%), dimensi empati (51%), dan kepuasan pasien pada dimensi jaminan pasti (53%) (Cahyono, 2020).

Penelitian lain yang dilaksanakan oleh Fetra Tri Cahyono Kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan RSUD dr. Soedono Madiun dinyatakan sangat puas dengan persentase sebesar 82,45%. Ini membuktikan atau menggambarkan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan secara umum sangat baik dan memuaskan pasien (Cahyono, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan dilakukan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin pada bulan September 2023 diketahui bahwa Rumah Sakit Islam Banjarmasin telah menggunakan sistem rekam medis berbasis elektronik dan pendaftaran *online* rawat jalan yang mulai diterapkan pada 1

Januari 2019. Aplikasi yang digunakan untuk pendaftaran *online* rawat jalan adalah SIMRSIB. Jumlah seluruh pasien rawat jalan pada bulan Juli-September tahun 2023 yaitu 26.080 pasien, sedangkan pasien rawat jalan yang mendaftar secara *online* berjumlah 2.455 pasien. Dari wawancara yang tidak terstruktur kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin didapatkan bahwa 70% pasien mengatakan masih kesulitan dan kebingungan dalam melakukan pendaftaran *online* karena tahap selanjutnya pasien di haruskan tetap datang kembali ke rumah sakit untuk men-scan nomor antrian dan masalah lain yang biasa terjadi adalah terkendalanya jaringan dan terdapat *web error* sehingga menghambat proses pendaftaran rawat jalan pasien, sedangkan 30% pasien diantaranya mengatakan puas dengan adanya rekam medis elektronik terhadap pendaftaran *online* karena merasa proses pendaftaran rawat jalan lebih efisien. Dan dari wawancara kepada kepala IT akan ada gangguan sistem pada server jika terlalu banyak yang mengakses secara bersamaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka timbulah perumusan masalah yaitu “Bagaimana gambaran kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menggambarkan kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

- d. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.
- e. Mengidentifikasi kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam memperkaya dan memperluas wawasan mengenai pengetahuan akan gambaran kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

b. Bagi Petugas

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi petugas rekam medis dalam meningkatkan kepuasan pasien pada sistem pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

c. Bagi Instansi Pendidikan

Hasil penelitian dapat menambah referensi perpustakaan STIKES Husada Borneo dan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan bagi penelitian yang sejenis berikutnya.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Dr. Soedono Madiun (Fetra Tri Cahyono, 2020).	Sama-sama penelitian ini menggunakan 5 aspek yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan.	Penelitian Cahyono (2020) menggunakan sampel sebanyak 124 responden, sedangkan penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden.
2.	Implementasi Pendaftaran <i>Onlin</i> Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul (Yuni Tami, Sumarni, Raden Jaka Sarwadhmana, 2021)	Persamaannya adalah mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pendaftaran online.	Penelitian Tami dkk (2021) menggunakan <i>mixed method</i> Dengan desain penelitian <i>sequential exploratory</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif.
3.	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan <i>Online</i> di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta (Prajna Pramitha Purba, 2022)	Persamaannya menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Interpretasi hasil tidak puas	Penelitian Purba, (2022) menggunakan variabel yang ada pada metode EUCS antara lain <i>content, accuracy, format, timeliness</i> , dan <i>ease of use</i> . Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel antaralain yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan.

