BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan personal meliputi pelayanan promotif, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan dalam bentuk layanan rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap. Dalam mencapai standar pelayanan Rumah Sakit salah satunya terdapat indikator kepuasan pelanggan/pasien (KEMENKES RI No:129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit, 2008).

Kepuasan pasien adalah suatu hasil (outcome) pelayanan kesehatan kepada pasien yang memenuhi harapan pasien dan meningkat dari waktu ke waktu. Untuk memenuhi kepuasan pasien petugas harus melakukan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang melebihi harapan pasien, yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pasien (Noviyanti, 2020). Kepuasan pasien dapat dinilai dari berbagai aspek kepuasan pasien terhadap pelayanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty (Devhy et al., 2018).

Berdasarkan PERMENKES Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis merupakan berkas yang mencakup identitas, anamnesa, petunjuk fisik, laboratorium, diagnosa dan tindakan medis. Unit rekam medis terpisah 2 (dua) bagian yaitu unit pencatat yang terdiri dari tempat pendaftaran pasien yang bertanggung jawab mengelola penerimaan dan pendaftaran pasien dan pengolah data serta unit pengolah data terdiri dari *assembling, coding, indexing, filing, analizing,* dan *reporting* (Cahyaningrum et al., 2018).

Pendaftaran pasien merupakan langkah awal rekam medis di setiap pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan dimintai identitas pasien, keperluan kunjungan dan data identitas yang diperlukan lainnya (Sari, 2018). Fasilitas Pelayanan Kesehatan dapat melaksanakan proses pendaftaran dengan 2 (dua) cara, yaitu pendaftaran langsung dilakukan dengan menggunakan buku register dan pendaftaran tidak langsung dilakukan dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi dapat memberikan kemudahan dalam penyajian dan pengolahan data (Wijaya & Dewi, 2017).

Tujuan sistem pendaftaran *online* adalah meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran, kepuasan pasien dan keluarga, serta efektifitas dan efisiensi pendaftaran pasien rawat jalan/poliklinik (Solihah & Budi, 2018). Kelebihan dari pendaftaran *online* adalah mudah digunakan dan pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar (Devi & Dewi, 2019). Pendaftaran *online* juga mudah diakses dan digunakan, mudah dipelajari dan mudah melakukan pendaftaran, akses cepat untuk melakukan pendaftaran, serta sistem pendaftaran fleksibel (Elyanovianti et al., 2021).

Bersumber dari jurnal-jurnal yang penulis baca, kepuasan pasien pendaftaran *online* masih ditemukan masalah antara lain pasien tidak dapat menggunakan telepon seluler, sistem pendaftaran sering tidak berjalan dengan baik, proses *login* yang lama, meminta email pemulihan/*aktivasi* akun yang berulang, dan 6 (enam) dari 10 (sepuluh) pasien mengatakan pendaftaran *online* lebih rumit.

Terdapat banyak jurnal yang membahas tentang kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* di Rumah Sakit. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan *literature review* dan menarik kesimpulan dengan mengumpulkan informasi melalui jurnal-jurnal yang ditemukan. Jurnal yang akan digunakan berasal dari *google scholar*.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien terhadap pendaftaran secara *onlin*e di Rumah Sakit?

C. Tujuan Penyusunan Literature Review

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* di Rumah Sakit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada pendaftaran online.
- b. Mengetahui penyebab kepuasan pengguna pada pendaftaran *online*.

D. Manfaat Penyusunan Literature Review

1. Bagi Profesi Perekam Medis

Hasil penyusunan *literature review* ini dapat dijadikan pertimbangan terhadap pelayanan pendaftaran *online*, supaya meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran *online* dan dapat memenuhi kepuasan pasien.

2. Bagi Perkembangan Keilmuan Rekam Medis

Hasil penyusunan *literature review* ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan tolak ukur mengenai kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* di rumah sakit.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penyusunan *literature review* ini dapat menjadi rujukan untuk peneliti lain dalam melakukan penelitian, terkhusus penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* di Rumah Sakit.