

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Menurut Undang-undang RI No 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan rumah sakit dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dengan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan agar terwujudnya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Munijaya, 2010). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan pasien adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2018).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit diberikan rumah sakit kepada pasien akan berpengaruh pada minat kunjungan pasien. Menurut Budi (2011) Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat di suatu fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan.

Untuk menunjang pelayanan-pelayanan yang terdapat di rumah sakit, maka rumah sakit menggunakan suatu sistem informasi terkomputerisasi yang dinamakan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Permenkes RI No 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan

mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. SIMRS secara otomatis mampu membuat pekerjaan di setiap pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan tepat sehingga mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran. Pemanfaatan SIMRS dalam proses pendaftaran pasien seperti Anjungan pendaftaran Mandiri (APM), dengan penerapan sistem ini rumah sakit ingin memberikan kemudahan dan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2015) dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit Menggunakan *End User Computing Satisfaction* di RSUD Wates Kulon Progo. Berdasarkan hasil penelitian SIMRS telah diterapkan sejak tahun 2003 yang berawal dari bagian pendaftaran dan berkembang hingga ke seluruh unit kerja, adapun kendala yang ditemukan berupa kesulitan penarikan data oleh komputer ke *client* di beberapa unit kerja dari server, oleh karena itu penting bagi pihak manajemen untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMRS. Hasil evaluasi tingkat kepuasan pengguna SIMRS terhadap aspek *Content* atau isi pada SIMRS RSUD Wates Kulon Progo adalah sebesar 79%, aspek *Format* 75%, *Accurancy* 70%, aspek *Timeliness* 74%, dan aspek *Easy Of Use* 79%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Indriani (2016) dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat jalan Pada Petugas Pendaftaran Terhadap Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dilayani oleh petugas pendaftaran dan disediakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri. APM merupakan fasilitas pendaftaran untuk pasien lama namun fasilitas tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh pasien. Setelah dilakukan penelitian kepuasan pasien yang diukur dengan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* diketahui ketidakpuasan pasien dari dimensi *reliability* dan *tangible* serta petugas kurang *responsiveness*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 5 Mei 2018 pada pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui APM di RSUD Wates, penggunaan APM belum maksimal karena masih terdapat antrian yang panjang di loket rawat jalan khususnya untuk pasien BPJS karena pada mesin APM belum dapat mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) secara otomatis sehingga pasien harus mengantri kembali untuk verifikasi data di loket penjaminan BPJS dan pasien harus menunggu lama. Permasalahan lain yang ditemukan pada saat observasi yaitu masih banyak pasien yang belum mengerti cara menggunakan APM dan komplain terhadap petugas karena nomor antrian sering tidak tercetak.

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut maka mendorong peneliti untuk meneliti tentang “Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam Karya Tulis Ilmiah ini yaitu bagaimana persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Diketahui persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui persentase kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan dan pekerjaan.
- b. Diketahui persentase kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

a. Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit dan dapat digunakan sebagai evaluasi pengambilan kebijakan terhadap peningkatan mutu pelayanan pendaftaran di RSUD Wates.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya pada aspek-aspek kepuasan pasien yang telah diperoleh selama kuliah dengan yang ada di lapangan.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan kajian yang berguna untuk pengetahuan dan pengembangan ilmu rekam medis.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.