

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berfungsi sebagai pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Indriani, 2016). Pentingnya peningkatan mutu layanan yang diberikan oleh fasyankes untuk meningkatkan kepuasan pasien atau konsumen di fasyankes (Solomon, 2011) pentingnya dalam menjaga mutu dan kepuasan akan berdampak terhadap peningkatan kunjungan. Menurut pasal 28 ayat (1) perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam pasal 34 ayat (3) menyatakan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan umum yang baik.

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, serta menyediakan layanan rawat jalan rawat inap dan igd untuk kesehatan untuk perseorangan secara paripurna (Republik Indonesia, 2009). Tujuan rumah sakit dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dengan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan agar terwujudnya kepuasan pasien oleh karena itu peranan standar sangat penting dalam penjaminan mutu pelayanan Kesehatan (Muninjaya, 2012).

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelayanan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan antara harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2012). Kepuasan merupakan 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 (Indriani, 2016). Menurut

Budi (2011) tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat disuatu fasilitas kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas rumah sakit yang memberikan kepuasan.

Di era digitalisasi banyak tuntutan setiap rumah sakit untuk meningkatkan performanya, salah satunya dengan meningkatkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Pengimplementasian sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya dibagian pendaftaran yang ada di rumah sakit di Indonesia masih banyak yang menggunakan sistem manual, meskipun sebagian rumah sakit sudah ada yang menggunakan komputer dibagian pendaftaran tetapi belum maksimal. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2011) tentang Sistem 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.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh Rumah Sakit PKU Yogyakarta sudah menggunakan sistem komputerisasi dalam melayani pasien, termasuk dalam hal pendaftaran mandiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang pasien lama rawat jalan mereka mengatakan bahwa aplikasi APM yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta masih kurang bisa dipahami dan banyak format yang harus diisi sehingga mereka merasa kebingungan. Selain itu setelah dilakukan wawancara dengan salah satu petugas unit pendaftaran RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tanggal 30 Desember 2020 disana

telah tersedia APM namun belum dimanfaatkan oleh pasien secara optimal, banyak pasien yang malas untuk memahami dan membaca petunjuk pengisian APM sehingga langsung meminta tolong kepada petugas untuk mengisi APM tersebut. Hal ini membuat timbulnya antrian karena petugas harus membantu satu persatu pasien yang ingin menggunakan APM.

Kemudian setelah dilakukan wawancara tambahan dengan kepala unit rekam medis pada tanggal 22 Maret 2021, APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kepuasan penggunaan APM. Evaluasi yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ialah penambahan kolom *input* Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada sistem APM yang dilakukan pada bulan September 2020.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Indriani (2016) diperoleh hasil tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan APM belum dimanfaatkan secara optimal oleh pasien maupun keluarga pasien. Penelitian ini meneliti dengan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* diketahui ketidakpuasan pasien dari dimensi *reliability* dan *tangible* serta petugas yang kurang *responsiveness*.

Penelitian lainnya yang dilakukan Rahayu (2018) menyebutkan evaluasi kepuasan pasien yang diukur dengan lima dimensi pada APM dikatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yusi (2016) menyebutkan hasil dari evaluasi kepuasan pasien yang diukur dengan lima dimensi mengatakan bahwa pasien dan keluarga pasien tidak puas dikarenakan respon petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah “Bagaimana Evaluasi Kepuasan Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Untuk Mendukung Optimalisasi Layanan Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi kepuasan pengguna anjungan pendaftaran mandiri untuk mendukung optimalisasi layanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Berapa prosentase kepuasan dari aspek kualitas sistem (*System Quality*) APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Berapa prosentase kepuasan dari aspek kualitas informasi (*Information Quality*) APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- c. Berapa prosentase kepuasan dari aspek kualitas layanan (*Service Quality*) APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- d. Berapa prosentase kepuasan dari aspek penggunaan (*Use*) APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- e. Berapa prosentase kepuasan dari aspek kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- f. Berapa prosentase kepuasan dari aspek manfaat bersih (*Net Benefits*) APM di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

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 RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Institusi Pendidikan RMIK

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

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta