

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaruh teknologi informasi sangatlah signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia saat ini. Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu institusi yang memanfaatkan teknologi informasi secara tepat untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Purba, 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi wadah penting bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, baik untuk pencegahan, pengobatan, pemulihan, maupun pemeliharaan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Salah satu tempat pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit bukan sekedar tempat berobat, melainkan pilar penting dalam sistem kesehatan yang memberikan layanan komprehensif, berkontribusi pada kemajuan ilmu kedokteran, dan berperan vital dalam menjaga kesehatan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30/2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 2020). Rumah sakit juga memiliki fasilitas penunjang pelayanan salah satunya Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

TPPRJ adalah bagian penting dalam rumah sakit yang menjadi titik awal pelayanan kesehatan bagi pasien. Mutu pelayanan di TPPRJ mencerminkan kualitas pelayanan di seluruh rumah sakit (Octaviasuni & Wulan, 2022). Pelayanan di TPPRJ saat ini sudah mulai masuk ke era yang lebih berkembang yaitu dengan menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang hadir untuk memberikan pelayanan pendaftaran yang lebih cepat. Dengan adanya APM dapat membantu mengurangi antrian panjang di loket pendaftaran, memungkinkan pasien mendaftar dengan cepat dan memilih poli tujuan secara langsung dengan itu pasien akan merasa puas dengan pelayanan di pendaftaran (Afifah & Prasastin, 2023). Maka dari itu kepuasan pasien sangat penting dalam proses pelayanan saat menggunakan APM.

Kepuasan pasien adalah pilar penting dalam menjaga dan meningkatkan standar pemberian layanan kesehatan oleh rumah sakit. Dengan memahami ekspektasi pasien, dengan memberikan pelayanan terbaik dan menciptakan pengalaman yang tak terlupakan, rumah sakit dapat mencapai kepuasan pasien yang optimal dan menumbuhkan reputasi atas pemberian layanan kesehatan yang luar biasa (Sholeha et al., 2020). Rumah sakit memiliki peran dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dengan mengedepankan kepuasan pasien, memanfaatkan kemajuan teknologi kedokteran, dan memberikan layanan yang komprehensif, rumah sakit dapat mewujudkan kesehatan yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat (Marliana et al., 2023). Oleh sebab itu, Peningkatan kualitas layanan kesehatan memberikan penekanan kuat pada peningkatan kesejahteraan pasien sebagai tujuan utama.

Peningkatan kualitas layanan di rumah sakit dapat dimulai di unit pendaftaran rawat jalan sebagai tempat pelayanan. tempat pendaftaran pasien untuk rawat jalan di rumah sakit pada era digitalisasi ini memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman awal pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan tanggal 1 April 2024 dengan melakukan wawancara langsung kepada kepala unit rekam medis sejak januari 2024, RSUD Wates telah menerapkan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan pendaftaran rawat jalan. Empat mesin APM yang terhubung langsung dengan rekam medis elektronik pasien, memungkinkan proses pendaftaran yang lebih cepat dan akurat. Hal ini diharapkan dapat mengurangi antrian dan waktu yang terpakai untuk menyiapkan berkas rekam medis manual. Meskipun APM memberikan solusi untuk mempermudah proses pendaftaran, beberapa kendala masih ditemukan, seperti kurangnya sosialisasi kepada pasien sehingga sebagian besar pasien masih belum terbiasa dengan pengoperasian APM, sehingga membutuhkan bantuan petugas rumah sakit. Hal ini dapat memperlambat proses pendaftaran dan menimbulkan antrian baru. Selain itu kurangnya alur atau langkah-langkah penggunaan sistem APM dapat mempersulit pasien dalam memahami proses pendaftaran dan

berakibat pada kelancaran penginputan data data serta kepuasan pengguna, kendala lain yaitu terganggu dan erornya jaringan internet di RSUD Wates yang menyebabkan mesin APM tiba-tiba mati dan menyebabkan terhambatnya pelayanan pendaftaran sehingga mengakibatkan panjangnya antrian pasien.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk meninjau tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di era digitalisasi menggunakan mesin APM dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS). EUCS yaitu metode yang dikembangkan oleh Doll and Torkzadeh untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem, dengan menggunakan metode ini, kita dapat mengevaluasi apakah sistem informasi telah memenuhi ekspektasi pengguna dan membuat mereka merasa puas. Pengguna akan memberikan penilaiannya terhadap sistem setelah menggunakannya (Purba, 2022).

Berdasarkan isu-isu mendesak yang disajikan di latar belakang, peneliti tertarik untuk menyelidiki “Tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di era digitalisasi RSUD Wates 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil kesimpulan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi RSUD Wates tahun 2024.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi RSUD Wates dengan metode EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi berdasarkan dimensi *content* (isi).

- b. Diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan).
- c. Diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi berdasarkan variabel *format*
- d. Diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan pengguna).
- e. Diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan APM pada era digitalisasi berdasarkan variabel *timeliness* (waktu).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi peneliti lain

Dapat dimanfaatkan sebagai pedoman dalam penelitian yang sama dan serupa agar tidak ada duplikasi dan bisa dikembangkan.

b. Bagi institusi pendidikan

Dapat dijadikan referensi di matakuliah yang berkaitan dengan sistem informasi kesehatan

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi rumah sakit

peneliti dapat membantu rumah sakit dalam memahami kebutuhan pasien pendaftaran rawat jalan di era digitalisasi. oleh karena itu rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga bisa membuat pasien merasa dengan layanan yang diterima.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman tentang bagaimana respon dan tingkat kepuasan pasien di era digitalisasi yang ada di rumah sakit Sehingga peneliti bisa mengetahui apa yang membuat pasien merasa puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang mereka dapat.

3. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian penelitian

Penulis Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
Prajna Pramitha Purba (2022)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Jenis penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem APM secara umum diterima dengan baik oleh pasien. Namun, analisis lebih lanjut mengidentifikasi beberapa area yang perlu perbaikan. Di antaranya adalah kurangnya panduan pengguna yang komprehensif, ketidakstabilan sistem dalam hal pengunggahan berkas, lamanya waktu proses verifikasi data, dan kurangnya fitur notifikasi untuk memberikan umpan balik kepada pengguna	Terdapat perbedaan pada tempat penelitian.	Terdapat Persamaan pada metode penelitian dan variabel penelitian
Nina Marlina, Cicilia Widyarningsih, Haidar Istiqlal (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>	Analisis data menunjukkan bahwa variabel <i>content</i> ($p=0,070$), <i>format</i> ($p=0,016$), <i>timeline</i> ($p=0,000$), dan kemudahan pengguna ($p=0,001$) memiliki pengaruh statistik yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem APM. Sebaliknya, variabel akurasi ($p=0,826$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan variabel dependen.	Terdapat perbedaan pada tempat penelitian dan perbedaan pada sampel penelitian.	Terdapat Persamaan pada metode dan variabel penelitian
Ila Nur Afifah, Oliva Virvizat	Pengaruh Penggunaan Mesin Antrian Pasien	Penelitian ini menggunakan	Analisis menunjukkan bahwa akurasi ($p=0,031$) dan ketepatan waktu ($p=0,014$) merupakan faktor kunci yang	Terdapat perbedaan pada Analisis data,	Terdapat persamaan

Prasastin (2023)	Mandiri (APM) Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien di Puskesmas Gambirsari Kota Surakarta Dengan Metode <i>End User</i> <i>Computing</i> (EUC) <i>Satisfaction</i>	metode penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional.	mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan. Konten ($p=0,031$), format ($p=0,059$), dan kemudahan penggunaan ($p=0,094$) tampaknya tidak memiliki pengaruh signifikan	penelitian ini pada variabel menggunakan uji univariat dan uji regresi linier berganda
---------------------	---	---	--	--