

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era saat ini, setiap aspek tidak bisa dipisahkan dari penggunaan teknologi komputer. Teknologi komputer di layanan kesehatan bermanfaat bagi masyarakat melalui kemajuan ilmu dan teknologi (Arifah et al., 2024). Perkembangan teknologi komputer saat ini sangat pesat, baik dalam aspek perangkat lunak maupun perangkat keras. Di sisi lain, teknologi juga mengalami kemajuan yang semakin sederhana dan mudah digunakan. Hal ini memungkinkan berbagai pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efisien melalui pemanfaatan media komputer (Suyanto, 2020). Menurut survei yang dilakukan oleh Persatuan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) pada Maret 2022, dari total 3.000 rumah sakit di Indonesia, hanya sekitar 50% yang telah menerapkan sistem rekam medis elektronik. Dari jumlah tersebut, hanya 16% yang mampu mengoptimalkan penggunaan rekam medis elektronik secara efektif (Aviat, 2024). Rekam medis elektronik dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses pelayanan rekam medis, meningkatkan keamanan data, serta mempermudah pelaporan (Setiatin & Agustin, 2019). Pada penerapan rekam medis elektronik banyak menghadapi berbagai tantangan dirumah sakit, seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta penerimaan pengguna terhadap sistem baru (Handayani et al., 2017).

Berdasarkan penelitian terdahulu Triadi & Widyaningrum, (2023) yang meneliti terkait penerapan rekam medis elektronik pada pendaftaran pasien rawat jalan, didapatkan hasil bahwa sebanyak tiga orang responden menjawab penerapan rekam medis elektronik pada pendaftaran rawat jalan sudah sangat baik (15,8%), respon baik sebanyak 11 orang (57,9%) dan normal sebanyak 5 orang (26,3%). Berdasarkan penelitian terdahulu diketahui bahwa mengidentifikasi gambaran penerapan rekam medis elektronik diperlukan untuk meningkat mutu dan mempercepat pelayanan di unit pendaftaran rawat jalan.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada derajat mutu layanan yang diberikan kepada perorangan maupun kelompok dengan bertujuan untuk mencapai hasil secara maksimal. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan, serta bertujuan untuk menjamin pemenuhan hak dan kewajiban pasien (Anon, 2022). Oleh karena itu, harus ada upaya peningkatan mutu pelayanan dalam sebuah manajemen rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat (Laeliyah & Subekti, 2017). Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan yang berpengaruh pada mutu pelayanan kesehatan.

Untuk mengidentifikasi gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan pada penerapan rekam medis elektronik menggunakan 5 dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Namun, dalam penerapan rekam medis elektronik di fasilitas pelayanan kesehatan, masih ditemukan berbagai kendala seperti sering terjadinya gangguan *error* pada sistem, jaringan yang tidak stabil, serta koneksi yang kurang stabil, sehingga menghambat kinerja petugas (Salsabila, 2020)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Panembahan Senopati Bantul pada Bulan Maret. Penerapan rekam medis elektronik pada pelayanan pendaftaran rawat jalan telah terlaksana 100% sejak tanggal 2 Februari 2022. Berdasarkan data jumlah kunjungan Tahun 2022 terdapat 179.420 pasien dengan rata-rata 596,08. Kemudian pada tahun 2023 terdapat total 214.768 pasien dengan rata-rata hari poli 720,698 dan di Tahun 2024 terdapat total 232,229 pasien dengan rata-rata 789,895. Berdasarkan wawancara dengan 2 petugas pendaftaran rawat jalan penerapan rekam medis elektronik masih mengalami kendala pada koneksi jaringan yang menjadi lambat, gangguan sistem (*down time*) yang dimana kondisi tersebut bisa memakan waktu yang cukup lama yang akan berdampak pada pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan wawancara dengan pasien masih terdapat waktu tunggu yang lama. Permasalahan sering dialami oleh bagian pelayanan rawat jalan, sebagaimana

studi pendahuluan yang dilakukan bertanya kepada salah satu seorang pasien yang menunggu panggilan dibagian pendaftaran rawat jalan. Pasien tersebut memberitahu bahwa pelayanan pendaftaran di bagian rawat jalan sedikit lama dengan waktu tunggu rata-rata 11, 15 menit, keluhan ini pun dibenarkan oleh 1 petugas pendaftaran orang petugas pendaftaran juga memberikan pembenaran bahwa penyebab antrian yang lama adalah pasiennya banyak dan jaringan eror biasanya jaringan dari sini atau langsung jaringan dari pusatnya server BPJS.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Panembahan Senopati Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian diatas maka rumusan masalah pada karya tulis ilmiah ini adalah “Bagaimana Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Panembahan Senopati Bantul”.

C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Tujuan Umum
 - Untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode *servqual* di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
2. Tujuan Khusus
 - a. Untuk mengidentifikasi gambaran *reliability* mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
 - b. Untuk mengidentifikasi gambaran daya tanggap (*responsiveness*) mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
 - c. Untuk mengidentifikasi gambaran jaminan (*assurance*) mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
 - d. Untuk mengidentifikasi gambaran empati (*empathy*) mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

- e. Untuk mengidentifikasi gambaran bukti fisik (*tangible*) mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan ilmu pengetahuan manajemen pelayanan kesehatan khususnya mengenai mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

b. Bagi Peneliti Lain

Dapat menjadi referensi serta pedoman yang akan datang khususnya pada judul gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu kesehatan. Dengan memahami faktor apa saja yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan pasien.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan secara lebih mendalam.

c. Bagi Pasien

Penelitian ini bermanfaat bagi pasien karena membantu pasien dalam memahami seberapa baik pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Dengan mengetahui mutu pelayanan tersebut, pasien bisa menilai apakah pelayanan sudah terlaksana secara optimal atau masih perlu perbaikan. Hal ini juga dapat mendorong pasien dalam memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan kesehatan yang akan datang.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Desain Penelitian	Hasil Penelitian	Sampling	Persamaan	Perbedaan
1	Harun & Listyowati (2021)	Hubungan Presepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021	Deskriptif kuantitatif	Penelitian di RIS Hospital menunjukkan bahwa dari lima dimensi mutu pelayanan, hanya <i>reliability</i> dan <i>tangible</i> yang berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan $p = 0,003$ dan $p = 0,00$. Sementara itu, dimensi <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> tidak menunjukkan hubungan signifikan.	<i>Purposive sampling</i>	Pada penelitian ini sama-sama menggunakan deskriptif kuantitatif dengan <i>purposive sampling</i> .	Pada penelitian sebelumnya menggunakan hubungan presepsi mutu sedangkan peneliti ini ingin mengetahui gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan. Kemudian penelitian ini tidak menggunakan analisis bivariat melalui uji statistik <i>chi-square</i> .
2	(Melliniawati et al., 2023).	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022	kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian <i>cross-sectional</i>	Hasil studi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan, yang mencakup dimensi responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang pada tahun 2022 dengan nilai $p = 0,000 (< 0,10)$.	<i>Accidental sampling</i>	menerapkan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Dengan menggunakan rumus slovin.	Pada penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> . Pada penelitian terdahulu menggunakan 96 responden sedangkan peneliti ini menggunakan 98 responden. Pada penelitian terdahulu bersifat umum, kemudian peneliti ini secara khusus dalam mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

3	(Ginting et al., 2021)	Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X	kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan ($0,005$) dan bukti fisik ($0,021$) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.	<i>Accidental sampling</i>	Pada penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menggunakan lima dimensi.	Peneliti terdahulu menggunakan <i>accidental sampling</i> sedangkan peneliti ini menggunakan <i>purposive sampling</i> . Kemudian penelitian ini tidak menggunakan analisis bivariat melalui uji statistik <i>chi-square</i> .
4.	Rajab & Sultan Andilah (2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Terdapat hubungan daya tanggap (<i>responsiveness</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,046. Terdapat hubungan bukti fisik (<i>tangible</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,025. Terdapat hubungan kehandalan (<i>reliability</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,016. Terdapat hubungan <i>assurance</i> (jaminan) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,015. Tidak terdapat hubungan <i>empathy</i> (empati) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,185.	<i>Probability Sampling</i>	Pada peneliti ini sama-sama menggunakan 5 dimensi mutu yang terdiri dari <i>responsiveness, tangible, reliability, assurance, dan empathy</i> dan menggunakan analisis kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Pada peneliti sebelumnya menggunakan tema pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan selanjutnya pada peneliti ini mencakup tema gambaran mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

5	(Helvinus Laia et al., 2025)	Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model di Rumah Sakit X di Kota Surabaya	kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan EMR (<i>perceived ease of use</i>) dan manfaat EMR (<i>perceived usefulness</i>) terhadap sikap pengguna (<i>attitude toward using</i>) serta penggunaan aktual (<i>actual usage</i>). Keyakinan bahwa EMR mudah digunakan mampu meningkatkan persepsi manfaat dan sikap pengguna, sehingga berpengaruh langsung terhadap penggunaan sistem secara terus-menerus. Nilai p-value sebesar 0,001 dan koefisien korelasi antara 0,717 hingga 0,747	<i>Purposive sampling</i>	Pada penelitian ini sama sama menggunakan kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>	Penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan TAM untuk penelitian ini menggunakan 5 dimensi mutu serta sampel sebelumnya menggunakan 771 tenaga kesehatan selanjutnya peneliti ini akan menggunakan seluruh pasien rawat jalan.
---	------------------------------	---	--	--	---------------------------	---	---