

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan menyediakan pelayanan paripurna (*komperhensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Pasal 1 Tentang klasifikasi dan perijinan rumah sakit yang selanjutnya disebut Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

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 merupakan 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.

Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau bagi setiap orang di rumah sakit seperti yang ada pada Undang-Undang Kesehatan No 36 tahun 2009 perlu mengandalkan informasi secara intensif. Informasi memainkan peranan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (pasien). Salah satu pengembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini yaitu sistem administrasi pelayanan kesehatan yang terdiri dari sistem informasi pembayaran (*billing*) dan sistem informasi pendaftaran pasien. Salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau kepuasan pengguna akhir *end user satisfaction*. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna, dimana jika keinginan sudah terpenuhi maka akan terwujud kepuasan bagi pengguna sistem (Sabdana, 2019). jadi kepuasan pengguna berperan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). 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 (Herlambang, 2018).

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode ini ialah cara untuk menilai keseluruhan evaluasi dimana pengguna telah merasa puas terhadap sebuah sistem informasi. Penilaian kepuasan tersebut ditinjau dari 5 macam dimensi yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), tampilan (*Format*), ketepatan waktu (*Timelines*), dan kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) (Andrianti & Hosizah, 2018).

Pelayanan rawat jalan yang didapatkan pertama oleh pasien adalah proses Pendaftaran di Tempat Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ merupakan tempat dimana pasien akan mendaftar ke poliklinik yang akan dituju sesuai dengan keluhan penyakit pasien, serta mendapatkan informasi mengenai cara bayar yang akan dilakukan (Tominanto, 2013). 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. Pelayanan pendaftaran rawat jalan pada awalnya hanya mendaftarkan pasien secara manual, saat ini bisa memanfaatkan sebuah perangkat lunak yang disebut dengan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Pemanfaatan teknologi informasi tersebut bertujuan

untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, praktis serta transparan sehingga tercipta sebuah pelayanan yang efektif dan efisien (Hendriadi dkk, 2018).

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan sebuah inovasi dari pendaftaran pasien rawat jalan yang dalam pelaksanaannya selain bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga bermaksud merubah paradigma masyarakat yang memandang bahwa berobat ke rumah sakit harus melewati beberapa prosedur yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama berubah menjadi prosedur yang sederhana dan tidak memakan waktu menunggu yang cukup lama. APM juga merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat *layar touchscreen, barcode scanner, printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan (Nika, 2022).

Hasil penelitian Hilda & Luthfan (2019) bahwa pengguna APM digunakan dengan tujuan dapat menguraikan antrian di loket pendaftaran. Seiring bertambahnya pasien mengakibatkan terjadinya kepadatan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Hal yang terjadi jika tidak menggunakan APM adalah akan terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran dengan waktu yang lama, yang dapat menimbulkan kerumunan orang sehingga dikhawatirkan dapat menyebarkan *virus* atau penyakit lainnya kepada orang lain. Adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk pasien bisa menumbuhkan rasa puas pada pasiennya, sehingga dengan terciptanya rasa kepuasan pasien tersebut maka sikap loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit akan terbentuk (Bajamal dkk, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta terkait penggunaan APM yang sudah digunakan sejak tahun 2017, terdapat beberapa masalah yang masih didapati hingga saat ini terkait penggunaan APM tersebut yang bisa menyebabkan pasien menjadi kurang puas atau tidak nyaman atas masalah tersebut. Diantaranya adalah apabila BPJS *error* pasien tidak bisa daftar menggunakan pelayanan APM, pasien baru tidak bisa daftar melalui APM, untuk pasien yang mempunyai dua rujukan yang muncul tercantum di sistem APM hanya rujukan terakhir saja dan apabila pasien pasca rawat *expire* tanggal berakhirnya rujukan lama tidak muncul di sistem sehingga pasien harus mengantri kembali untuk verifikasi data di loket pendaftaran secara manual dan pasien harus menunggu lama. Permasalahan lain yang ditemukan yaitu masih banyak pasien yang belum mengerti cara menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Berdasarkan latar belakang diatas, Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri sangat menarik untuk diteliti karena selain adanya inovasi baru untuk menyelesaikan masalah yang ada di pendaftaran rawat jalan APM ini merupakan perkembangan sistem informasi yang diadakan di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta untuk mendukung program pemerintah sesuai dengan peraturan Republik Indonesia tahun 2008 tentang Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peneliti bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien pengguna APM dengan metode EUCS di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien tentang penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Metode EUCS di RSUD Bayu Asih Kabupaten Purwakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kepuasan Pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Umum Daerah Bayu Asih Kabupaten Purwakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan mengenai kepuasan pasien tentang penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam meninjau Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bayu Asih kabupaten Purwakarta.

1.4.2.2 Bagi Kampus

Untuk menambah referensi bagi mahasiswa penelitian selanjutnya mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

1.4.2.3 Bagi Mahasiswa

Untuk bahan acuan dan bahan referensi peneliti selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan mengenai Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

1.5 Keaslian Penelitian

Dalam keaslian penelitian ini mengambil referensi dari penelitian sebelumnya yaitu :

- a. Sulka & Rita Dian (2019), “Analisis Kepuasan Aplikasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pada Rawat Jalan Dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Puskesmas Sleman”. Persamaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, membahas tentang kepuasan pasien pengguna APM, dan menggunakan metode EUCS. Perbedaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian sebelumnya adalah penelitian kuantitatif dengan desain analitik, sedangkan di penelitian ini jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif.

- b. Mutia Sabrina, Henny Maria & Azlina (2021), “Gambaran Dukungan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020”. Persamaan dengan penelitian ini adalah Membahas tentang Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Perbedaan dengan penelitian ini adalah Jenis penelitian yang dilakukan di penelitian sebelumnya yaitu kualitatif sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, Teknik pengumpulan data penelitian sebelumnya adalah dengan wawancara dan observasi sedangkan di penelitian ini dengan menggunakan kuesioner.
- c. Hilda & Luthfan Lazuardi (2019), “Meningkatkan Penggunaan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) sebagai pengurai Kepadatan Antrian di Loket Pendaftaran Puskesmas Kecamatan Tebet”. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas Anjungan Pendaftaran Mandiri. Perbedaan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian sebelumnya menggunakan kualitatif dengan rancangan *action reseach*, sedangkan jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif.