

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut WHO (*World Health Organization*), definisi rumah sakit adalah integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik (Rustiyanto 2010).

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan bermutu kepada masyarakat sesuai standar yang ditetapkan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020).

Dalam pengelolaan rumah sakit diperlukan sistem informasi yang dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan yaitu statistik rumah sakit yang berisi informasi kesehatan yang digunakan untuk memperoleh kepastian bagi tenaga kesehatan, manajemen dan tenaga medis dalam mengambil keputusan, unsur-unsur dalam statistik rumah sakit terdiri dari pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan melakukan analisis serta interpretasi pada data tersebut (Rustiyanto 2010).

Di era ini banyak pelayanan yang telah dimudahkan dengan menggunakan sistem online salah satunya yaitu pelayanan pendaftaran online rawat jalan. Pendaftaran online memiliki kelebihan yaitu untuk mempermudah serta memperlancar dalam proses pendaftaran pasien. Apabila dalam proses pendaftaran pasien secara online mendapatkan kendala yang berupa sistem pendaftaran online yang sering bermasalah dengan jaringan yang terlalu lama dalam pemrosesan ataupun cara penggunaan sistem pendaftaran yang membingungkan karena tidak adanya informasi cara pengisian pada sistem pendaftaran online dapat membuat kurangnya kepuasan pasien. Selain itu juga apabila lamanya waktu tunggu dalam proses pemanggilan pasien serta keterbatasan tempat duduk yang tersedia dalam ruang tunggu pendaftaran rawat jalan yang menyebabkan kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Peran rekam medis di rumah sakit adalah sebagai penentu pertama baik atau tidaknya pelayanan rumah sakit dan pemberi kesan pertama pada pasien, sehingga peran rekam medis sangat penting dalam suatu rumah sakit. Mutu dari pelayanan rumah sakit dapat di tentukan dari bagian-bagian pelayanan tersebut karenan kesan pertama yang di berikan kepada pasien. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1989). Sedangkan mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya

yang tersedia di pelayanan kesehatan secara wajar, efisien, efektif serta di berikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 10 peserta yang melakukan pendaftaran rawat online melalui Aplikasi Mobile JKN dengan hasil 6 pasien menyatakan puas dan 4 pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran online. Ketidakpuasan tersebut karena ketidaksesuaian nomor antrian diloket pendaftaran dengan nomor antrian yang didapat saat melakukan pendaftaran online, tidak jelasnya urutan pemanggilan nomor antrian pasien yang menggunakan pendaftaran online lama waktu tunggu pasien saat mendapatkan pelayanan serta sistem pendaftaran onlinenya yang sering bermasalah dengan jaringan yang terlalu lama dalam pemrosesan dan cara penggunaannya yang membingungkan karena tidak ada informasi keterangan cara pengisian di aplikasi pendaftaran online membuat kurangnya kepuasan terhadap pasien..

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Di sisi lain Kepuasan merupakan keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dalam harapan seseorang. Kepuasan pasien dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan

pasien dirumah sakit maka perlu diperhatikan manajemen rekam medis terutama bagian pendaftarannya.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hendra Stevani, dkk (2016) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi- Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru, hasil penelitian yang diperoleh bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Baru termasuk dalam kategori puas dengan presentase jawaban responden sebesar 69,93%. Terdapat juga penelitian yang dilakukan Anggia Budiarti, dkk (2015) dimana penelitian mengambil topik “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M.Yunus Bengkulu” hasil penelitian ini diperoleh Dari 20 responden diketahui 12 (60%) menyatakan cukup puas terhadap kepuasan pasien dan dan 20 responden diketahui 12 (60%) menyatakan komunikasi petugas cukupbaik dan komunikasi petugas cukup baik dalam penyampaiannya komunikasi yang di gunakan komunikasi 2 arah yaitu petugas dan pasien dan mendapatkan sedikit kendala dalam komunikasi yaitu kebisingan. Terdapat juga penelitian (Thesy Tersena, dkk (2018) dengan judul “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RS. Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2021” dengan hasil penelitian sebanyak 132 (99,2%) responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 (0,8%) responden. Terdapat juga penelitian yang dilakukan (Nanda Aula Rumana, dkk (2019) dengan judul “Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode

EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati” yang memperoleh hasil masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran online. Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Wiguna (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Tahun 2018” hasil penelitian ini dari 150 responden didapatkan nilai tingkat kepuasan rata-ratanya sebesar 1,00% dari kelima dimensi yaitu kehandalan sebesar 1,04% , daya tanggap sebesar 0,79%, jaminan sebesar 1,07%, empati sebesar 1,09% dan berwujud sebesar 1,04% (15).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan Pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran Online Rawat Jalan pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran Online Rawat jalan pada Aplikasi Mobile JKN di RSU Imelda Pekerja Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam menambah wawasan terutama mengenai kemampuan petugas dalam meningkatkan kepuasan pasien di referensi perpustakaan.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat digunakan sebagai sumber ilmu pengetahuan dan pengalaman terutama mengenai kepuasan pasien dan dapat menjadi bekal untuk bekerja di dunia kerja nantinya.