

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (UU No 44 tentang Rumah Sakit Tahun 2009). Menurut UU Kesehatan 17 2023 Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan sangatlah membutuhkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata - rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Gunawan, 2013).

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).

Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan (pasien).

Saat ini masih belum banyak dijumpai informasi tentang mutu pelayanan rumah sakit di negara kita. Hal ini terjadi karena di rumah sakit ternyata masih kurang diperhatikannya konsep mutu itu sendiri, masih kurang seriusnya pengelolaan sistem informasi manajemen serta belum banyaknya dibuat standar mutu pelayanan di rumah sakit. 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 end user satisfaction. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna, di mana jika keinginan sudah terpenuhi maka akan terwujud kepuasan bagi pengguna sistem. Jadi kepuasan pasien dalam menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri sangat berperan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi.

Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respons pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien menjadi salah satu cara pendekatan yang cukup efektif dalam upaya menjaga mutu pelayanan di rumah sakit. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan. (Silviyana et al. 2020)

Menurut (Kotler dalam Deibi 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari media sosial @rsudgambiran, Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran merupakan Rumah Sakit Milik pemerintah Daerah Kota Kediri, yang secara historis di bangun oleh bangsa Belanda pada tahun 1875 dan mulai dikembangkan pada tahun 1928 dan merupakan rumah sakit yang pertama di Daerah Karesidenan Kediri , sehingga pada waktu itu menjadi pusat rujukan kesehatan penduduk daerah – daerah sekitarnya di Karesidenan Kediri. RSUD Gambiran juga telah menggunakan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat di rumah sakit sebelumnya) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Egibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran.

APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri merupakan fasilitas pelayanan kesehatan rawat jalan terkait pendaftaran yang dilakukan secara mandiri oleh pasien lama yang akan mendaftar di hari H menggunakan perangkat mesin yang telah disediakan. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), yang memungkinkan pasien umum yang telah terdata dan telah terverifikasi benar persyaratannya untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Egibilitas Peserta) tanpa harus melewati loket pendaftaran. Dengan adanya mesin ini pasien dapat melakukan proses pendaftaran dengan

waktu yang singkat dan pasien juga diberi fasilitas untuk dapat menentukan atau memilih dokter sesuai dengan keinginannya.

Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Gambiran memudahkan pasien umum yang akan berkunjung ke poliklinik RSUD Gambiran dengan lebih cepat, mudah, aman, akurat dan efisien. Sehingga pasien tidak perlu repot melakukan reservasi rawat jalan karena pada sistem APM setelah dokter memeriksa pasien maka dokter akan mengisi tanggal kontrol berikutnya di lembar SBPK. Pasien kemudian membawa lembar SBPK itu ke bagian administrasi dan petugas administrasi akan mendaftarkan pasien untuk kunjungan/kontrol berikutnya berdasarkan SBPK tadi. Setelah proses ini, pasien akan menerima kertas ber barcode yang berisi informasi tanggal dan waktu pasien harus datang kontrol kembali ke poliklinik serta informasi dimana letak mesin APM tempat nanti karcis akan dicetak saat hari H kunjungan. Dan pada saat tanggal kunjungan, pasien tinggal menginput/ membarcode nomor registrasi kontrol di mesin APM pada jam yang telah ditentukan. Setelah itu pasien akan mendapatkan bukti berupa nomor antrean di poliklinik.

Tabel 1.1 : data pasien pengguna mesin APM di RSUD Gambiran Kota Kediri

Bulan	Jumlah pengguna
Mei	141
Juni	1141
Juli	1127

Setelah survey pendahuluan yang dilakukan kepada 5 pasien dan juga petugas IT di RSUD Gambiran Kota Kediri peneliti menemukan masalah penggunaan mesin APM yaitu permasalahan penduduk demografis (masalah ketika orang tua yang tinggal di luar kota Kediri usianya dibawah 45 tahun tidak bisa menggunakan mesin APM karena tidak tahu cara pemakaiannya), mesin yang error karena kehabisan tinta dan kertas print pada saat digunakan oleh pasien sehingga mesin tidak dapat digunakan dalam sementara waktu yang membuat pasien perlu menunggu dalam waktu yang tidak dapat ditentukan. Jumlah mesin APM yang terbatas juga memicu adanya antrean dalam penggunaan mesin APM sehingga perlu dicari bagaimana sistem APM mempengaruhi kepuasan pasien (Gmbh, 2016).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis berniat untuk meneliti sejauh mana sistem anjungan pendaftaran mandiri berperan penting terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kediri.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan layanan sistem APM terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara layanan sistem APM dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri

2. Tujuan Khusus

- a) Mengidentifikasi layanan sistem APM di RSUD Gambiran Kota Kediri
- b) Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan APM di RSUD Gambiran Kota Kediri
- c) Menganalisis hubungan antara layanan sistem APM dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan sistem APM

2. Bagi institusi pendidikan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian mahasiswa tentang penggunaan APM

3. Bagi peneliti

Memperoleh pendalaman pengetahuan tentang kepuasan pasien rawat jalan pengguna APM

E. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian

NO.	Nama Peneliti	Judul Penelitian/ Tahun	Karakteristik Variabel			
			Variabel	Jenis Penelitian	Sampel	Hasil
1.	Shiila Nika Adiffa, & Masturoh,	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022	Gambaran kepuasan pasien, Penggunaan APM	Kualitatif	110 pasien	Karakteristik responden penelitian ini yaitu usia didominasi oleh responden usia 26- 35 tahun sebanyak 24,45%. Pendidikan terbanyak berpendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 53,64%. Mayoritas bekerja sebagai ibu rumah tangga dengan persentase 42,73% serta status kepesertaan didominasi oleh pasien BPJS sebanyak 88,18%. Tingkat kepuasan yang didapatkan berdasarkan aspek isi (content) adalah 89,22%, aspek keakuratan (accuracy) 87,60%, aspek tampilan (format) 88,37%, aspek ketepatan waktu (Timeliness) 86,98%, aspek kemudahan pengguna (ease of use) 88,50% serta total kepuasan pasien keseluruhan adalah

						84,30% sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat permasalahan yang terjadi pada saat penggunaan APM, responden tetap merasa sangat puas dan tidak menganggap permasalahan tersebut sebagai hal yang berarti
2.	Sabrina, M., Ulfa, H. M., & Azlina. (2021).	Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020.	Gambaran Dukungan Pengguna APM, Pelayanan RJ	Kualitatif	98 pasien	Kualitas SDM dalam penggunaan APM sudah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM.SPO dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan sudah ada, sudah disosialisasikan kepadapetugas, serta sudah bekerja sesuai dengan SPO.Sarana dan dan prasarana dalam penggunaan APM sudah ada seperti komputer, meja komputer, jaringan internet, keyboard, mouse, kertas HVS, printer, penyimpanan data, kursi tunggu pasien, dan Handsanitizer. Namun masih terdapat kendala pada jaringan yang lelet serta terjadinya kesalahan penginputan

						data pasien, sehingga memperlambat proses pendaftaran menggunakan APM.
3.	Nina Marlina, Cicilia Widyaningsih, Haidar Istiqlal	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Kepuasan pasien, sistem anjungan pendaftaran mandiri	Kuantitatif	200 pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable conten (0,070), variable format (0,016), variable timeline (0,000), variable kemudahan (0,001) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sedangkan variable akurasi (0,826) tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Saran : Manajemen Rumah Sakit melakukan sosialisasi secara terus menerus cara menggunakan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan memasang video tutorial berjalan cara menggunakan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dekat dengan mesin anjungan, di buat dan di tempel alur penggunaan Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dekat dengan mesin anjungan..