

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik yang sangat kompleks sehingga perlu diterapkan sistem informasi yang baik. Setiap rumah sakit wajib melaksanakan sistem informasi rumah sakit (SIRS), agar dapat melakukan suatu proses pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data rumah sakit yang terintegrasi (Permenkes RI No.1171 Tahun 2011), (Hariana dan Nugroho, 2013).

Sistem informasi rumah sakit dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Kelancaran arus informasi sangat diperlukan untuk kegiatan operasional rumah sakit. Kemudahan akses informasi yang diberikan oleh rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu memiliki sistem informasi yang baik melalui proses perencanaan (Sari dkk, 2015).

Kepuasan pasien salah satunya diduga dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien, pelayanan

yang baik dan bermutu tercermin dan pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015) dalam (Pratiwi & Sari, 2017).

Pelayanan yang dapat dilihat salah satunya dari pasien rawat jalan, yaitu dimulai pada saat pendaftaran di loket kartu medik, birokrasi yang berbelit-belit dan lama pada saat pendaftaran membuat pasien tidak sabar dan sering mengeluhkan lamanya pelayanan sehingga pasien tidak sabar dan tidak merasa puas (Soebarto, 2011).

Rumah Sakit Umum (RSU) mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang di tandai dengan waktu tunggu pasien (Arieta R, 2012). Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Esti A, 2012).

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang) dan ≤ 30

menit (kategori cepat). Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit.

Sistem pendaftaran pasien rawat jalan dengan pendaftaran online diharapkan mampu untuk meningkatkan akses pelayanan rumah sakit. Penerapan sistem ini, dapat memangkas waktu antrian dan meningkatkan kepastian pelayanan bagi pasien (Desideria, 2018). Di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenabrata mencoba meningkatkan mutu layanan yang salah satunya dengan pendaftaran berbasis online.

Pelayanan kesehatan secara global dianggap industri jasa terbesar yang menjadi prioritas utama serta merupakan investasi yang sangat besar yang tumbuh dengan pesat di sebagian besar negara. *E-health* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. *E-health* atau elektronik kesehatan, yang pada dasarnya didorong oleh pengguna teknologi informasi dan komunikasi dalam kesehatan memiliki potensi untuk mengubah industri kesehatan seluruh dunia dalam hal infra struktur, biaya dan kualitas pelayanan (Wickramasinghe dan Goldberg, 2004) dalam (Sa'idah, 2017).

Berdasarkan data dari pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata perhari di dapatkan pendaftaran pada manual sebanyak 99 pasien dan pendaftaran online sebanyak 99 pasien. Berdasarkan

hasil studi pendahuluan metode pendaftaran online rawat jalan di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata melalui beberapa tahapan dimulai dari mendownload aplikasi pendaftaran, mengisi biodata, mengisi poli yang akan dituju, mengambil berkas di pendaftaran dan terakhir langsung menuju poli yang dituju. Dari sistem pendaftaran yang sudah dilaksanakan ternyata masih terdapat masalah yang dialami oleh pasien yaitu banyak pasien yang belum mengetahui adanya aplikasi pendaftaran online tersebut. Sedangkan pada pendaftaran manual didapatkan masalah pelayanan yaitu antrian yang terlalu lama. Beberapa hal tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Dari permasalahan yang sudah diuraikan di atas saya tertarik meneliti “Perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Pendaftaran Online Dengan Manual Di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis merumuskan masalah yang akan dipecahkan adalah “Bagaimanan perbedaan kepuasan pelayanan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

2. Tujuan Khusus :

- a) Untuk mengidentifikasi gambaran karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b) Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online
- c) Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran manual
- d) Untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual

D. Manfaat Penelitian

1 Bagi pasien

Dapat memberikan informasi dan juga pengetahuan terhadap pasien tentang perbedaan pendaftaran rawat jalan online maupun manual di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

2 Bagi staf pendaftaran

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi staf pendaftaran dalam memberikan pelayanan pendaftar online maupun manual sehingga

dapat meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

3 Bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepuasan pendaftaran online maupun manual bagi pasien rawat jalan di rumah sakit Dr. R. Goeteng Taroenadibrata di Purbalingga.

4 Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi peneliti selanjutnya dalam meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran online maupun manual dengan baik sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

