

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi pada era revolusi 4.0 membuat teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat krusial baik dalam bidang pendidikan, ekonomi maupun di bidang kesehatan (Willy, 2019). Teknologi informasi yang baik akan berpengaruh kepada pembangunan kesehatan yang lebih baik lagi. Tujuan Pembangunan Kesehatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 perihal Kesehatan ialah untuk menaikkan kemauan serta kemampuan seorang agar hidup sehat supaya terwujud derajat kesehatan yang tinggi. Derajat kesehatan bisa ditingkatkan salah satunya ialah dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksud ialah upaya yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok dalam sebuah organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit. (Sarifudin et al., 2009).

Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan menurut Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Mutu Pelayanan Kesehatan, pasien berhak memperoleh layanan yang efektif serta berkualitas dan berhak mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan. Kualitas pelayanan kesehatan tersebut perlu terus ditingkatkan di berbagai sarana pelayanan kesehatan baik di Puskesmas, Klinik, maupun Rumah Sakit. Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 perihal Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat. Rumah sakit wajib mempunyai berbagai pelayanan yang diunggulkan agar mempertahankan loyalitas pasien, contohnya adalah pelayanan petugas yang ramah, cekatan, gesit dan melayani dengan cepat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya pelayanan rawat jalan, karena rawat jalan merupakan pelayanan yang harus ada di setiap pelayanan terutama rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan yang didapatkan pertama oleh pasien adalah proses pendaftaran di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Segala bentuk

pelayanan yang akan/telah diberikan kepada pasien akan berdampak terhadap minat pasien tersebut untuk kunjungan selanjutnya, sebab tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah awal pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan (Budi, 2011). Pelayanan pendaftaran rawat jalan yang 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 et al., 2018).

APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *Printer* atau alat tambahan apa saja yang diinginkan untuk terdapat pada mesin APM tersebut. Banyak rumah sakit di Indonesia yang sudah mulai menggunakan mesin APM ini salah satunya adalah RSUP Pusat Dr. Sardjito. APM di RSUP Dr. Sardjito membantu dalam mencetak bukti pendaftaran pasien rawat jalan beserta Surat *Eligibilitas Peserta* (SEP) bagi pasien yang sebelumnya sudah mendaftar di aplikasi pendaftaran *online* sekaligus menjadi langkah pada saat melakukan pendaftaran sistem *check-in*. Pasien yang mendaftar melalui aplikasi kemudian menggunakan APM tidak perlu datang pertama ke rumah sakit untuk mendaftar dan mengambil nomor antrian, karena pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis. Sejak diterapkannya pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito, masih didapati permasalahan seperti hubungan pihak rumah sakit dengan BPJS dalam mengeluarkan SEP yang sering mengalami *error* sehingga nomor SEP tersebut tidak bisa diterbitkan di APM. Jika ada persyaratan yang gagal terverifikasi mengakibatkan pasien tidak bisa melanjutkan proses pendaftaran dan hal tersebut sering terjadi ketika pasien akan mencetak SEP. Keadaan tersebut membuat proses pelayanan yang diperoleh pasien menjadi terhambat (Septian, 2021).

Hasil penelitian Hilda & Luthfan (2019) bahwa penggunaan APM digunakan dengan tujuan dapat menguraikan antrian di loket pendaftaran Puskesmas. Seiring bertambahnya pasien mengakibatkan terjadinya kepadatan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Setelah menggunakan APM sejak Oktober 2017 menunjukkan

peningkatan pengguna sebesar 44,83% dan menunjukkan efisiensi saat pelayanan menjadi lebih cepat dikarenakan proses registrasi menjadi singkat. Estimasi waktu yang diperlukan pada awalnya membutuhkan 26 menit berubah menjadi 8 menit (Lazuardi & Hilda, 2019). Hal yang terjadi jika tidak menggunakan mesin 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. Terlebih kasus Covid-19 di Indonesia belum sepenuhnya membaik. 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 et al, 2020).

Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien berartikan sebuah tanggapan dari pelanggan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang telah diberikan (Muninjaya, 2013). Kepuasan bisa diartikan menjadi tingkat perasaan seorang dengan membandingkan hasil pelayanan yang telah diberikan dengan harapannya. (Herlambang, 2016).

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* oleh Doll & Torkzadeh (1988). 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*), format (*Format*), keakuratan (*Accuracy*), waktu (*Timelines*), dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) (Adrianti & Hosizah, 2018).

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Pakuwon Sumedang terkait penggunaan APM yang sudah digunakan sejak tahun 2019, terdapat beberapa masalah yang masih didapati hingga saat ini terkait penggunaan mesin tersebut yang bisa menyebabkan pasien menjadi kurang puas atau tidak nyaman atas masalah tersebut. Diantaranya adalah pengambilan nomor antrian dan cetak *print out* Surat *Eligibilitas* Peserta (SEP) bagi pasien BPJS pada mesin APM yang

didapati penuh akibat jaringan SIMRS yang *error* sehingga mengakibatkan adanya penumpukan antrian yang belum tercetak di server. Kendala lainnya masih terdapat poliklinik yang belum menggunakan mesin APM yaitu poliklinik jantung dan mata dikarenakan kedua poliklinik tersebut mengharuskan sidik jari pasien BPJS saat melakukan pendaftaran, sehingga tetap saja mengharuskan pasien diarahkan ke Loker Pendaftaran. Permasalahan lain yang sering terjadi adalah terdapat pasien yang tidak mendapatkan antrian poli meskipun sudah menunggu lama yang disebabkan oleh adanya pembatasan pasien (kuota) di poliklinik tertentu seperti poli dalam. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022”

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana kepuasan pasien pengguna APM di Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna APM di Rumah Sakit Umum Pakuwon Sumedang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui Gambaran Karakteristik Pasien di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022
- b. Mengetahui kepuasan pasien pengguna APM berdasarkan Isi (*Content*) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022
- c. Mengetahui kepuasan pasien pengguna APM berdasarkan Tampilan (*Format*) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022
- d. Mengetahui kepuasan pasien pengguna APM berdasarkan Ketepatan Data (*Accuracy*) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022
- e. Mengetahui kepuasan pasien pengguna APM berdasarkan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022
- f. Mengetahui kepuasan pasien pengguna APM berdasarkan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Instalasi

Sebagai masukan untuk pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

##### 2. Bagi Institusi

Sebagai referensi kepustakaan dalam perkembangan ilmu rekam medis dan perbandingan untuk penelitian sejenis

##### 3. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan dan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar madya kesehatan.

#### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Nama Jurnal	Persamaan	Perbedaan
1.	Hera Adrianti & Hosizah (2018) Pengaruh Faktor <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi	Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia Vol. 6 No.2 Desember 2018	1. Metode penelitian menggunakan ( <i>EUCS</i> )	1. Analisis Data yang dilakukan di penelitian sebelumnya menggunakan regresi linier sederhana sedangkan analisis data penelitian ini adalah dengan statistik

Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta	deskriptif dan skor kriterium.
2. Jenis Penelitian	yang digunakan di penelitian sebelumnya menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif survei observasional dengan desain <i>Cross Sectional</i> sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif
2. Hilda & Luthfan Lazuardi (2019)	Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Membahas Anjungan Pendaftaran Mandiri
	Jenis penelitian sebelumnya menggunakan

Meningkatkan Penggunaan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) sebagai Pengurai Kepadatan Antrian di Loket Pendaftaran Puskesmas Kecamatan Tebet	vol 21, no 2 (2019)		kualitatif dengan rancangan <i>action research</i> , sedangkan jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif.
3. Sulkha & Rita Dian (2019) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Pada Rawat Jalan Dengan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) di Puskesmas Sleman		1. Jenis Penelitian menggunakan penelitian kuantitatif 2. Membahas tentang kepuasan pasien pengguna APM 3. Menggunakan Metode <i>EUCS</i>	1. Jenis penelitian sebelumnya adalah penelitian kuantitatif dengan desain analitik, sedangkan di penelitian ini jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif.

---

4.	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	Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal) Volume 01, Nomor 02 Tahun 2021	Membahas tentang Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)	<p>1. Jenis Penelitian yang dilakukan di penelitian sebelumnya yaitu kualitatif sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.</p> <p>2. Teknik Pengumpulan Data penelitian sebelumnya adalah dengan wawancara dan observasi sedangkan di penelitian ini dengan menggunakan kuesioner.</p>
----	---	--	--	---

---

---

3. Output di penelitian sebelumnya yaitu informasi mengenai kualitas SDM, SPO dan sarana prasarana di rumah sakit tersebut sedangkan *output* dalam penelitian ini adalah berupa persentase kepuasan pasien BPJS pengguna APM.

---