

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi memberikan dampak yang besar terhadap pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, yang telah diterapkan pada segala bidang, termasuk bidang kesehatan, salah satunya rumah sakit. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Sudah menjadi tanggung jawab rumah sakit untuk mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya (Tethool, Ogotan, & Kolondam, 2019). Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020)

Rumah sakit terbukti sukses, tidak hanya dari segi integritas fasilitas yang diberikan, namun juga dari segi sikap dan pelayanan sumber daya manusianya, yang sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan kesiapan pasien (Tethool, Ogotan, & Kolondam, 2019). Untuk menunjang pelayanan yang diberikan di rumah sakit, maka rumah sakit menggunakan sistem informasi terkomputerisasi yang disebut Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Berdasarkan Permenkes RI Nomor 82 Tahun 2013 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah 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, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. SIMRS secara otomatis mampu membuat pekerjaan di setiap pelayanan menjadi mudah, cepat, dan tepat sehingga dapat mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran (Putri R. M., 2023).

Instalasi pendaftaran merupakan salah satu bidang pelayanan rumah sakit yang menentukan mutu pelayanan rumah sakit. Pendaftaran pasien di rumah sakit meliputi pendaftaran gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Sistem pendaftaran di fasilitas kesehatan ada dua yaitu pendaftaran langsung dan pendaftaran *online* (Andriani, 2023). Sistem pendaftaran langsung artinya mendaftar secara langsung ke klinik utama kemudian mendapat nomor antrian (Mulyana, Situmorang, & Larasaty, 2022). Masih banyak kendala pada sistem pendaftaran offline/manual. Kendala dalam pendaftaran offline adalah seringnya antrian pasien yang terlalu lama dalam pendaftaran. Karena sebagian besar pasien mendaftar secara offline sehingga pasien menunggu terlalu lama untuk menerima layanan (Faizah, 2021). Pendaftaran rumah sakit tidak langsung (*online*) merupakan salah satu cara rumah sakit memfasilitasi pendaftaran pasien dan keluarga dengan sumber daya teknis yang ada, seperti pendaftaran pasien melalui layanan telepon, SMS (short message service), layanan *WhatsApp*, layanan *online*, dan lain-lain untuk mendapat pemeriksaan layanan kesehatan. Dengan mendaftar secara *online*, pasien mendapat memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, waktu praktek, range waktu pelayanan sesuai nomor urut yang diterima pada saat pendaftaran *online* (Tami, Sumarni, & Sarwadhama, 2021). Pendaftaran *online* merupakan tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit (Faizah, 2021).

Kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh ketika pasien menerima suatu produk kesehatan, membandingkan efektivitas atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien (Hariani, Wahyudi, & Rawalilah, 2021). Tjiptono berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen (Asti & Ayuningtyas, 2020). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan menimbulkan loyalitas

pasien/pelanggan, dan kepuasan erat kaitannya dengan “*word of mouth*”, sehingga pelayanan yang memuaskan juga akan mendatangkan pelanggan baru. Untuk menciptakan dan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, maka rumah sakit memerlukan *feedback* yang baik dari masyarakat yaitu respon dan evaluasi pasien, sehingga dapat digunakan untuk menilai dan menggambarkan baik tidaknya pelayanan yang diberikan menjawab harapan pasien atau tidak (Hendayana, Febiana, & Ismanda, 2021).

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pemberian pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Jika pasien tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, pasien cenderung tidak mengunjungi rumah sakit lagi. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa puas pada setiap pasien. Semakin lengkap kepuasannya maka semakin baik kualitas pelayanan kesehatannya. Secara umum permasalahan yang dihadapi rumah sakit adalah belum mampu memberikan pelayanan maksimal yang diharapkan oleh pengguna jasa atau pasien (Ilkafah, 2021).

Hasil penelitian (Zulfa & Hasanah, 2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pendaftaran Online (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi”. Responden yang menyatakan pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) berkualitas dengan persentase 60% dan tidak berkualitas dengan persentase 40%. Responden yang menyatakan puas terhadap pendaftaran *online* (berbasis web dan aplikasi) dengan persentase 56% dan tidak puas dengan persentase 44%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Saputra, Kusdiana, Suratmi, & Yuniar, 2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran *Online* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan” bahwa berdasarkan penggunaan sistem pendaftaran *online*

diketahui 74,6% menilai bahwa pendaftaran *online* baik dan 6,3% menilai bahwa pendaftaran *online* kurang baik, dan dijelaskan bahwa dari 63 pasien didapatkan 58,3% pasien yang menilai bahwa pendaftaran *online* baik dan memiliki tingkat kepuasan puas, sedangkan 9,5% pasien yang menilai bahwa sistem pendaftaran *online* kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang puas.

Menurut penelitian (Purba, 2022) yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan *Online* di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, berdasarkan hasil keseluruhan pada dimensi *content total mean* dan dimensi *accuracy total mean* menunjukkan puas. Namun terdapat 1 indikator pertanyaan yang tidak puas dengan mean 2,35; dimensi *ease to use total mean* menunjukkan kategori puas, dimensi format dan dimensi timeless, total mean menunjukkan bahwa interpretasi hasil termasuk pada kategori puas.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun terkait dengan pendaftaran *online*, peneliti melakukan wawancara kepada petugas *customer servis* dan kepala rekam medis. Berdasarkan wawancara dengan petugas customer service masih terdapat kendala pasien yang kurang paham dengan sistem pendaftaran *online*, petugas customer service akan mengedukasi pasien terkait pendaftaran *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis pendaftaran *online* di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun dirilis pada tahun 2023 dan implementasinya 100% mulai tahun 2024. Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun menciptakan inovasi pendaftaran *online* untuk mempermudah pelayanan yang lebih efisien dan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien baru dan pasien lama. Pendaftaran secara *online* di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun yaitu dengan menggunakan aplikasi SIRUDAL RSUD Arjawinangun yang ada di *playstore*.

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Arjawinangun Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang selanjutnya akan dijadikan bahan penelitian yaitu “Apakah terdapat hubungan kualitas layana pendaftaran *online* rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024.
- c. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dalam perbaikan kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian bagi institusi pendidikan diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

3. Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Tahun 2024.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Pebedaan	Persamaan
Prajna Pramitha Purba	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan <i>Online</i> di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Kepuasan pasien dan sistem pendaftaran rawat jalan <i>online</i>	Tempat penelitian, variabel yang diteliti	Metode penelitian
Muhamad Ganda Saputra, Ari Kusdiana, Suratmi, Intan Yuniar	Pengaruh pelayanan pendaftaran <i>online</i> terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Lamongan	Pelayanan pendaftaran <i>online</i> dan kepuasan pasien	Tempat penelitian, metode penelitian	Variabel yang diteliti

Cut Adelina Miranda	Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota	Kepuasan pasien dan pelayanan rawat jalan	Tempat penelitian, variabel yang diteliti	Metode penelitian
Heru Widianto, Agustinus Kuswiadji, Kartika	Pengaruh Sistem Pendaftaran <i>Online</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Pengaruh Sistem Pendaftaran <i>Online</i> dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Tempat penelitian, variabel yang diteliti	Metode penelitian
Nanda Setia Wiguna, Erik Gunawan	Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau	Tingkat kepuasan pasien dan tempat pendaftaran rawat jalan	Tempat penelitian, variabel yang diteliti	Metode penelitian