

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pemberi pelayanan kesehatan yang memiliki peran tinggi dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai salah satu fasilitas dari pelayanan kesehatan secara perorangan, rumah sakit termasuk bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit pun memiliki kompleksitas tersendiri terhadap karakteristik maupun organisasi dalam hal perangkat keilmuan yang beragam, interaksi antar disiplin ilmu satu sama lain, maupun ilmu pengetahuan serta teknologi dalam bidang kedokteran yang sangat berkembang pesat, sehingga perlu adanya penyesuaian diri bagi tenaga kesehatan sebagai bagian dari pemberian pelayanan yang bermutu standar. Maka dari itu, rumah sakit dituntut untuk memiliki pelayanan yang bermutu serta menjangkau setiap lapisan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (1).

Salah satu standar dalam mutu pelayanan tersebut adalah Standar Pelayanan Minimal (SPM), yakni ketentuan-ketentuan tentang jenis serta mutu pelayanan dasar sebagai hak yang diperoleh warga negara secara minimal oleh pemerintah daerah setempat yang sifatnya wajib (2). Hal ini dimaksudkan sebagai panduan bagi setiap pemerintah daerah dalam melakukan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan, sekaligus pertanggungjawaban dari penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit (1).

Mewujudkan SPM yang sesuai tentu dibutuhkan indikator penting sebagai tolak ukur bagi penilaian kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini dilakukan dengan maksud menggambarkan seberapa besar sasaran yang ingin dipenuhi dalam mencapai SPM tertentu. Berdasarkan tabel lampiran dalam SPM jenis pelayanan rawat jalan, kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat terpenuhi sebesar  $\geq 90\%$ , sementara standar yang ditetapkan dalam waktu tunggu adalah  $\leq 60$  menit (1). Waktu tunggu dan kepuasan pelanggan ini disebabkan oleh banyak faktor. Salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dalam segi administratif adalah jalur pasien BPJS (3). Diturunkannya surat keputusan bahwa seluruh warga negara Indonesia wajib mendaftarkan diri beserta keluarganya sebagai pengguna program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang telah diselenggarakan pemerintah (4) menyebabkan angka pengguna kartu BPJS semakin meningkat. Sehingga hal ini mempengaruhi persentase terhadap hubungan kepuasan pelanggan dengan waktu tunggu pasien.

Berdasarkan hasil penelitian survei yang dilakukan Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017” pada

bulan Agustus, mereka melakukan kuesioner pada 87 orang. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa jumlah total rata-rata persentase dari dimensi daya tanggap, jaminan, serta empati sebesar 78,52%, hal ini menandakan bahwa target yang sesuai dengan standar pelayanan minimal belum tercapai. Padahal tempat pendaftaran pasien merupakan cerminan terdepan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit kepada pasien (5).

Kendala pasien terhadap pelayanan pendaftaran tidak hanya berhenti pada para pengguna kartu BPJS saja. Berdasarkan hasil penelitian survei yang dilakukan Aulia Utami Dewi, yakni “Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo” pada bulan Januari hingga Oktober 2014, sebanyak 7846 orang dengan 95 responden menunjukkan bahwa pada berdasarkan waktu tunggu dengan kategori cepat sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 53,7%, sedangkan kategori lama sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar 46,3%. Maka hasil dari responden yang memilih puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 50 responden dengan persentase sebesar 52,6%, sedangkan responden yang memilih tidak puas sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar 47,4% (3). Maka bisa disimpulkan dari kedua hasil tersebut, sebagian besar responden merasa puas walaupun waktu tunggu pelayanan yang responden rasakan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kepuasan yang diterima oleh pasien dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan yang mereka kunjungi. Adanya kepuasan terendah ini diakibatkan oleh faktor kecepatan waktu tunggu pasien yang cenderung lambat, sehingga waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut. Meski begitu, hasil penelitian di atas juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis berpengaruh, dilihat dari kepuasan tertinggi responden pada kedisiplinan para petugas pelayanan (3). Salah satu faktor pencapaian kepuasan tertinggi ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter, sehingga dapat membantu menaikkan kepuasan pasien khususnya di bidang mutu pelayanan dokter. Interaksi antara dokter dengan pasien pada pasien rawat jalan membutuhkan waktu yang lebih singkat, sehingga terbentuklah suatu persepsi pasien terhadap dokter pada saat kunjungan pasien jika pelayanan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan harapan mereka. Hal tersebut tidak bisa lepas dari 5 indikator penting sebagai penentu kualitas tenaga dokter, yakni kecakapan, jaminan, bukti langsung, empati, serta daya tanggap (6).

Hasil survei yang dilakukan Wahyuningsi Maksam, Alimin Maidin, dan Rini Anggrareni dengan judul “Gambaran tentang Mutu Pelayanan Dokter berdasarkan Persepsi Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar” pada tahun 2013 dengan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, telah membuktikan bahwa mutu pelayanan dokter sangat mempengaruhi tingkat persepsi pasien. Dibuktikan berdasarkan pasien yang telah

berkunjung lebih dari 3 kali di rumah sakit tersebut memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan dokter. Selain itu, persepsi pasien terhadap 5 indikator tersebut menunjukkan angka yang tinggi, dimulai dari keandalan dokter sebesar 96%, bukti langsung yang diberikan dokter sebesar 95%, empati sebesar 97%, serta daya tanggap dokter dengan persentase terendah sebesar 88%. Maka bisa disimpulkan dari kedua hasil tersebut, tampak bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter di rumah sakit tersebut terbilang tinggi (6).

Untuk meminimalisir waktu tunggu serta mewujudkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dokter, dibutuhkan penunjang pelayanan yang dapat digunakan dengan memanfaatkan teknologi di bidang kesehatan yang dinamakan Sistem Informasi Kesehatan (SIK), yakni sistem yang mengintegrasikan pengumpulan data, pemrosesan, pelaporan serta penggunaan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan secara efektif serta efisien sehingga dapat menciptakan manajemen yang lebih baik di semua tingkat pelayanan kesehatan (7). Pelayanan kesehatan dengan sistem informasi kesehatan di rumah sakit ini sejalan dengan perkembangan teknologi informasi berupa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang telah menjadi bagian dari SIK (8).

Penggunaan SIMRS yang semakin berkembang turut menciptakan terobosan-terobosan baru dengan memadukan ketersediaan teknologi yang ada dengan berbagai kebutuhan serta keterbatasan dari setiap masing-masing unit pelayanan (8), tak terkecuali bagian unit registrasi. Salah satu pemanfaatan Teknologi Informasi tersebut adalah dengan membangun Sistem Layanan Mandiri Pasien (*Patient Self Care*) berupa Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk memudahkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri serta memilih dokter yang telah terintegrasi dengan jadwal pelayanan yang ada di setiap poliklinik di rumah sakit.

## 1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini disusun menggunakan *framework* PICO:

Tabel 1. 1 Framework PICO

PICO	
<i>Problem</i>	Penggunaan mesin APM, sistem APM, penjadwalan dokter
<i>Intervention</i>	Penggunaan, Perancangan
<i>Comparison</i>	-
<i>Outcomes</i>	Merancang sistem pendaftaran pasien dengan penjadwalan dokter pada mesin APM

Berdasarkan paparan tabel tersebut, dapat diperoleh 2 rumusan masalah, diantaranya:

- 1.2.1. Bagaimana kebutuhan *user* terhadap penggunaan sistem APM?
- 1.2.2. Bagaimana rancangan sistem pada mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) untuk pemilihan dokter dan waktu pelayanan di rumah sakit?

### 1.3. Tujuan

Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk:

- 1.3.1. Mengidentifikasi kebutuhan *user* terhadap penggunaan sistem APM;
- 1.3.2. Melakukan analisis perancangan dari sistem APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) untuk pemilihan dokter dan waktu pelayanan di rumah sakit.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari analisis perancangan sistem sederhana dalam mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) untuk pemilihan dokter dan waktu pelayanan di rumah sakit yakni:

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kesempatan bagi peneliti berikutnya dalam mengembangkan *prototype* dari perancangan sistem APM ini, sehingga dapat mengaplikasikannya secara lebih baik lagi.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

- 1) Dapat memberikan kesempatan bagi pasien untuk mendaftarkan diri menuju poli yang dituju secara mandiri;
- 2) Dapat memberikan kesempatan bagi pasien memilih dokter sesuai dengan keinginan pasien;
- 3) Dapat memberikan kesempatan bagi pasien memilih jadwal kunjungan sendiri yang disesuaikan dengan jam kerja dokter;
- 4) Dapat mengurangi antrian panjang pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada pasien pengguna BPJS;
- 5) Dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan prima yang diberikan Rumah Sakit;
- 6) Dapat menjadi sumbangan terkait hasil dari perancangan sistem informasi untuk mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sehingga dapat mendukung evaluasi kepuasan pasien maupun pelayanan yang diberikan.