

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi kesehatan adalah suatu perangkat tatanan yang berisi informasi, data, prosedur, indikator, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola dengan terstruktur untuk diarahkan kepada tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Sistem informasi kesehatan dibentuk demi mempermudah petugas saat melayani pasien di tempat fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan adanya sistem informasi kesehatan, maka petugas bisa menyimpan informasi terkait pasien dengan mudah dan aman. Data yang tersimpan pada sistem informasi kesehatan akan digunakan sebagai penentu tindakan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Kemenkes RI, 2022).

Rumah sakit adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan yang menjadi pusat pengobatan dari semua rujukan pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki 3 pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2009). Pelayanan kesehatan di fasyankes tentu memiliki prosedur. Dan setiap pasien yang datang berobat ke suatu fasyankes akan melakukan proses pelayanan awal yaitu pendaftaran.

Pendaftaran rumah sakit merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan dirumah sakit, yang memberi pelayanan pertama kepada pasien serta pencatatan dan pengumpulan data identitas pasien yang berupa data administrasi dalam berkas rekam medis. Registrasi yang baik akan memudahkan dalam pengolahan penghitungan jumlah pengunjung, cara pembayaran, dan jenis pengunjung. Setelah dilakukan registrasi, maka pasien akan dibuatkan kartu berobat dan rekam medis (Gultom & Sihotang, 2019)

Rekam medis adalah suatu berkas yang berisi data, riwayat pengobatan, pemeriksaan, dan pelayanan lain yang didapatkan pasien saat datang berobat. Data rekam medis akan selalu dijaga kerahasiaannya, karena isi rekam medis tersebut adalah milik pasien (Kemenkes RI, 2022). Data rekam medis akan di input ke dalam komputer, rekam medis ini disebut dengan rekam medis elektronik.

Rekam medis elektronik adalah data rekam medis yang dibentuk dengan menggunakan sistem elektronik yang ditujukan bagi penyelenggaraan rekam medis. Data yang terdapat pada rekam medis elektronik ini didapat saat pasien melakukan pendaftaran. Sistem pendaftaran pada rumah sakit memiliki 2 cara, yaitu sistem pendaftaran *online*, dan sistem pendaftaran langsung (Kemenkes RI, 2022).

Pendaftaran *online* adalah proses pendaftaran yang memiliki fungsi untuk dapat melayani pasien secara *online* menggunakan *website* atau aplikasi

tertentu yang dapat dilakukan dari jarak jauh. Pendaftaran *online* adalah sistem pendaftaran yang baru untuk mengurangi penumpukan pasien, seperti pada sistem pendaftaran langsung (Rumana et al, 2020).

Pendaftaran langsung adalah suatu proses awal dari pelayanan yang dilakukan di tempat pendaftaran pada suatu rumah sakit atau fasyankes dan bertemu langsung oleh petugas untuk melakukan pendaftaran. Pada pendaftaran, petugas dengan pasien akan berinteraksi langsung dan proses ini dapat dijadikan sebagai pengukuran pada kepuasan pasien (Rumana et al., 2015).

Pada penelitian sebelumnya didapat presentase sebesar (61,6%) merasa tidak puas dengan pendaftaran *online* (Rumana et al., 2021). Pada presentase (73%) pendaftaran online tidak berhasil, dan menyebabkan ketidakpuasan pada pasien (Rohman & Marsilah, 2022). Pada hasil presentase sebesar (55.9%) menyatakan kurang puas (Sholihah & Khodijah, 2019). Presentase sebesar (43,3%) pasien merasa tidak puas terhadap waktu tunggu pendaftaran (Utami, 2015).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan seorang pasien yang timbul akibat dari hasil kinerja layanan kesehatan yang didapat pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang didapat pasien sama dengan yang diharapkan atau bahkan bisa melebihi dari apa yang diharapkan (Handayani, 2016).

Pada penelitian sebelumnya didapat presentase (44,4%) pasien tidak puas terhadap pendaftaran *online*, dan (46,6%) pasien tidak puas terhadap pendaftaran *Offline* (Helmi, 2021). Didapat hasil presentase (38%) pasien tidak puas pada pendaftaran *online* dan (54%) pasien tidak puas pada pendaftaran langsung (Hidayati, 2019). Dari hasil penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien pendaftaran *online* dan pasien pendaftaran langsung.

Dampak dari pasien merasa tidak puas pada suatu pelayanan yaitu sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Pasien akan memilih untuk mengunjungi rumah sakit lain yang memiliki pelayanan lebih bermutu dan menghasilkan kepuasan yang jauh lebih baik. Hal ini juga dapat mempengaruhi terhadap jumlah kunjungan pasien menjadi menurun dan akan berpengaruh pula terhadap penilaian rumah sakit yang menjadi rendah. Sedangkan jika pasien merasa puas, maka citra rumah sakit akan semakin baik, dan kunjungan pasien juga akan meningkat. Akan lebih sedikit keluhan pasien yang diterima oleh rumah sakit, sehingga mutu pelayanan rumah sakit meningkat dan menjadi lebih baik. (Maharani, 2020).

Rumah Sakit YPK Mandiri adalah salah satu rumah sakit di Jakarta yang memiliki 2 sistem pendaftaran, yaitu pendaftaran *online* melalui *whatsapp* maupun *telephone* dan pendaftaran langsung. Rumah sakit ini beralamat di Jl.

Gereja Theresia No.22, RT.7/RW.4, Gondangdia, Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti yaitu melakukan wawancara dengan beberapa pertanyaan yaitu “apa jenis pendaftaran yang dipilih pasien” “apakah pasien merasa puas pada pelayanan pendaftaran yang dipilih” dan “apa alasan pasien merasa puas/tidak puas terhadap pelayanan”. Jumlah pasien yang mendaftar dalam 2 hari terakhir yaitu kurang lebih 58-100 pasien, maka peneliti melakukan wawancara terhadap 30 pasien yang hampir setengah dari jumlah harian kunjungan pasien, dan terbagi menjadi 15 pasien pendaftaran *online* dan 15 pasien pendaftaran langsung. Didapatkan hasil 10 pasien merasa puas terhadap pendaftaran *online*, pada 8 pasien puas yaitu karena dapat melakukan pendaftaran tanpa harus datang ke rumah sakit, dan 2 pasien lainnya dengan alasan dapat menanyakan jadwal dokter secara *online* sehingga menghemat waktu. Dan pada 5 pasien yang merasa tidak puas terhadap pendaftaran *online* karena respon petugas *online* terkadang lambat dan tidak bisa langsung menuju poli sehingga pasien tetap harus menunggu untuk konfirmasi diloket. Pada pendaftaran langsung didapat jumlah 6 pasien merasa puas karena ketika ingin berobat mendadak bisa langsung datang ke rumah sakit, dan ruang tunggu nyaman dan 9 pasien yang merasa tidak puas terhadap pendaftaran langsung karena cukup memakan waktu ketika datang mendaftar tetapi tidak mengetahui jadwal dokter, dan waktu antrianpun menjadi alasan ketidakpuasan tersebut. Maka dari hasil berikut, terlihat perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.

Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti dan membuat karya tulis ilmiah dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat” guna mengetahui perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran karakteristik pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat?
2. Bagaimana gambaran persentase sistem pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat?
4. Apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.
2. Mengetahui gambaran persentase sistem pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.
4. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

1. Untuk menambah ilmu baru dan mengembangkan ilmu yang didapat selama perkuliahan di program studi rekam medis dan informasi kesehatan.
2. Sebagai referensi untuk penelitian mahasiswa rekam medis dan informasi Kesehatan kedepannya.
3. Sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dari program studi D-III Rekam Medis dan Informasi kesehatan

1.4.2. Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Sebagai informasi untuk penilaian di rumah sakit pada mutu pelayanan pendaftaran. Dan dapat menjadi bahan untuk meningkatkan program pemerintah dalam pelayanan kesehatan.

1.4.3. Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan agar rumah sakit bisa lebih meningkatkan kualitas pada pelayanan pendaftaran. Dan menjadi evaluasi agar bisa lebih baik untuk kedepannya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit YPK Mandiri yang bertempat di Jl. Gereja Theresia No.22, RT.7/RW.4, Gondangdia, Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada topik “Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat”

Penelitian dilaksanakan pada bulan januari 2023 – mei 2023. Waktu observasi awal dilakukan pada bulan januari 2023 dan pengambilan data dilakukan pada bulan april 2023. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan pendaftaran *online* dan pasien yang melakukan pendaftaran langsung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* dan langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat.