

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa pengertian kesehatan merupakan suatu keadaan sehat, baik secara fisik, psikis, spiritual, maupun sosial yang mengharuskan setiap orang untuk hidup bermanfaat secara sosial dan ekonomis (Pemerintah Indonesia, 2009). Kesehatan harus diwujudkan untuk seluruh masyarakat sesuai cita-cita bangsa Indonesia, dimana untuk mencapai tingkat kesehatan diperlukan peningkatan pelayanan kesehatan yang aman, terjangkau, dan bermutu (Effendi & Junita, 2020). Pelayanan Kesehatan tersebut salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut (Puskesmas), merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang mengupayakan kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) dengan lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kemenkes, 2019). Puskesmas dalam melaksanakan tugas harus bertanggung jawab penuh di wilayah kerjanya sehingga masuk dalam visi dan misi puskesmas, yaitu memberikan suatu pelayanan kesehatan yang maksimal dan bermutu, adapun pelayanan kesehatan yang bermutu berasal dari kepuasan pasien (Effendi & Junita, 2020).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul terhadap suatu tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan selama proses berkomunikasi dalam upaya memberikan suatu pelayanan (Anggrianni et al., 2017). Pasien yang merasa puas akan terus memilih jasa pelayanan yang menjadi pilihannya. Sedangkan pasien yang tidak merasa puas mereka akan memikirkan dua kali terhadap jasa pelayanan yang dipilihnya (Rohmial, 2019). Jika pasien selalu merasa puas terkait jasa pelayanan yang di terima nya akan meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat penting terhadap hubungan dengan kunjungan kembali pasien, salah satu pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah antrian (Rohmial, 2019).

Antrian adalah proses menunggu panggilan disuatu tempat dimana suatu pelayanan masih terjadi kesibukan (Hari Putra et al., 2022). Antrian dapat terjadi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan yaitu puskesmas khususnya pelayanan

rawat jalan. Antrian sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, dimana jika antrian terlalu panjang di pelayanan kesehatan akan memberikan dampak yang kurang baik dan juga dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Heryana & Mahadewi, 2021). Untuk mencegah agar tidak terjadi penumpukan diruang tunggu yang disebabkan oleh antrian maka dibuatkan sistem antrian disuatu pelayanan. Sistem antrian yang baik akan sangat membantu juga membuat suatu sistem pelayanan lebih efektif dan sistematis, sedangkan sistem antrian yang buruk akan berdampak pada kepuasan pasien yang dapat menyebabkan citra kurang baik pada pasien, kehilangan minat masyarakat untuk berobat, dan timbulnya *image negative* terhadap puskesmas (Rohmial, 2019).

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap sistem antrian adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* oleh Doll & Torkzadeh (1988). *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi ditinjau dari 5 macam dimensi yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengacu pada tiga penelitian sebelumnya, yaitu yang pertama dilakukan oleh (Rohmial, 2019) menyebutkan bahwa pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pakjo Palembang sebesar 83,8%. Adapun kepuasan pasien di Puskesmas Kresek sebelum memakai SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) sebesar 78,12%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih dibawah standar. Menurut (Zulkarina & Fannya, 2022) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMPUS Pasir Nangka Tigaraksa Tahun 2022 sebesar (57,1%). Sedangkan menurut (Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022) menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Mandiri Pendaftaran (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022 sebesar 84,30%.

Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang telah menerapkan sistem antrian online yang disebut dengan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) yang dirancang khusus untuk Puskesmas yang telah terintegrasi dengan SIKAT (Sistem Informasi Kesehatan Terpadu) dan BPJS Kesehatan (*Primary Care*). Mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) sendiri memiliki layar *touchscreen* yang didalamnya terdapat tiga menu, yaitu menu BPJS digunakan untuk pasien BPJS, menu Umum digunakan untuk pasien umum, dan *Mobile App* digunakan untuk pasien BPJS maupun pasien umum yang ingin mendaftar di aplikasi SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) melalui *android*, yang dapat di download oleh masyarakat melalui *playstore*.

Dan di dalam mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) juga terdapat *printer* untuk mencetak struk antrian, *barcode scanner* untuk kartu BPJS Kesehatan. SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berfungsi untuk meningkatkan pelayanan Dinas Kesehatan terhadap masyarakat terkait antrian. Sebagian Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang sudah menerapkan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) khususnya di Puskesmas Kresek yang sudah menerapkan SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) pertanggal 1 September 2022.

Puskesmas Kresek merupakan salah satu Puskesmas di wilayah Kecamatan Kresek yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. yang berlokasi di Jl. Raya Syech Nawawi No. 2, Des, Kresek, Kec. Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten (15620). Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kresek menangani pasien rawat jalan, baik pasien yang baru pertama kali berkunjung maupun pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung, pasien BPJS maupun pasien umum. Sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan, setiap pasien terlebih dahulu melakukan pengambilan nomor antrian yang terdapat di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi), terkecuali pasien gawat darurat dan pasien bersalin yang tidak dianjurkan untuk mengambil nomor antrian.

Dengan diterapkannya SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek membuat sebagian masyarakat bingung, dikarenakan sistem antrian yang baru dan berbeda dengan sistem antrian yang terdahulu. Adapun perbedaannya terdapat di nomor antrian, dimana jika sistem antrian yang terdahulu hanya terdapat 1 nomor antrian dan mengikuti kedatangan pasien, terkecuali pasien gawat darurat dan pasien bersalin yang tidak dianjurkan untuk mengambil nomor antrian. Sedangkan untuk mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) ini terbagi menjadi 2 nomor antrian, yaitu antrian loket dan antrian poli. Dimana antrian loket dikhususkan untuk pasien yang baru pertama kali berkunjung dan harus menunggu panggilan sesuai dengan nomor urut, sedangkan antrian poli dikhususkan untuk pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung dan tidak diajarkan untuk mengantri.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober 2022, diketahui bahwa masih banyak nya pasien yang kurang paham terhadap penggunaan antrian di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) khusus nya di antrian poli, dimana antrian ini dikhususkan untuk pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung dengan membawa persyaratan, seperti kartu berobat untuk pasien umum dan kartu BPJS

Kesehatan faskes kresek yang sudah terdaftar di aplikasi SIKAT (Sistem Informasi Kesehatan Terpadu) untuk pasien BPJS, tetapi kebanyakan pasien tidak membawa persyaratan tersebut yang mengakibatkan pasien harus diarahkan untuk mengambil antrian loket dan harus mengantri, hal ini menyebabkan pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung menjadi kurang puas dikarenakan mereka yang tidak membawa persyaratan diharuskan mengantri, ditambah jarang ada nya sosialisasi oleh petugas pendaftaran terkait penggunaan antrian di mesin SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap sistem antrian yang baru diterapkan di Puskesmas Kresek.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui karakteristik responden kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan pasien di Puskesmas Kresek.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) dilihat dari 5 dimensi *End User Computing Statisfaction (EUCS)*, *Content (Isi)*, *Accuracy (Keakuratan)*, *Format (Tampilan)*, *Ease of Use (Kemudahan pengguna)*, *Timeliness (Ketepatan waktu)*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi rekan mahasiswa dalam pengembangan ilmu-ilmu kesehatan, khususnya di bagian rekam medis dan informasi kesehatan.

##### **1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pemerintah dalam meningkatkan kepuasan pasien khususnya terhadap sistem antrian di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

##### **1.4.3 Bagi Puskesmas**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran serta masukan terkait kepuasan pasien di puskesmas khususnya kepuasan pasien terhadap sistem antrian.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Penelitian ini meneliti tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kresek yang beralamat di Jl. Raya Syech Nawawi No.2, Kresek, Kec. Kresek, Kabupaten Tangerang, Banten (15620). Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober – Juni 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap SIANTER (Sistem Informasi Antrian Terintegrasi) di Puskesmas Kresek. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket. Dan responden pada penelitian ini adalah pasien yang sebelumnya sudah pernah berkunjung ke Puskesmas Kresek.