

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan melalui upaya promosi, pencegahan, pengobatan, pemulihan dan perawatan paliatif, serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat secara paripurna yang setiap pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan ahli kesehatan (Presiden RI, 2023). Pada dasarnya, rumah sakit menyediakan beragam pelayanan medis guna tercapainya kebutuhan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan sendiri atau bersama dalam organisasi dengan tujuan untuk menjaga serta meningkatkan kesehatan, mencegah mengobati penyakit dan juga memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat secara keseluruhan (Handayani, 2016). Satu diantara pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi utama dalam memperbaiki tingkat kesehatan masyarakat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Wirajaya, 2019). Di rumah sakit terdapat beberapa unit kerja yang saling membantu satu diantaranya yaitu unit kerja rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang memuat informasi mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Rekam medis bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai riwayat kesehatan pasien (Kemenkes RI, 2022). Unit pelayanan dalam rekam medis terdiri dari beberapa bagian, satu diantara bagian dari unit pelayanan rekam medis adalah pendaftaran pasien (Tominanto & Maryati, 2013).

Pendaftaran pasien di rumah sakit merupakan proses awal dari pelayanan rekam medis atau sering dikenal dengan nama loket pendaftaran. Pendaftaran pasien di rumah sakit adalah hal yang sangat penting dari sebuah pelayanan kesehatan. Di bagian pendaftaran proses pelayanan dimulai dari pencatatan dan pengumpulan data identitas pasien yang merupakan data administrasi dalam rekam medis. Oleh karena itu diperlukan seorang petugas yang cepat, ramah, serta teliti (Gultom & Sihotang, 2019).

Tempat pendaftaran pasien di rumah sakit terbagi menjadi tiga diantaranya tempat pendaftaran pasien rawat inap (TPPRI), tempat pendaftaran gawat darurat (TPPGD), tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) (Gultom & Sihotang, 2019). Sistem pendaftaran dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pendaftaran *offline* dan pendaftaran *online*.

Pendaftaran *offline* merupakan proses awal dari suatu pelayanan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien di tempat pendaftaran pada suatu rumah sakit, dengan cara bertemu secara langsung dengan petugas untuk melakukan pendaftaran guna memperoleh pemeriksaan dan pengobatan dari pelayanan kesehatan. Pendaftaran secara *offline* memiliki kekurangan seperti lamanya waktu tunggu pendaftaran sehingga terjadinya penumpukan pasien, fasilitas yang didapatkan oleh pasien seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, tidak efektifnya sistem pendaftaran, dan kurangnya komunikasi interpersonal petugas pendaftaran (Saputra et al., 2020).

Pendaftaran *online* adalah suatu proses yang dilakukan seorang pasien atau keluarga pasien untuk melakukan pendaftaran guna mendapatkan pelayanan kesehatan dengan cara menggunakan fasilitas teknologi, seperti *whatsApp*, telepon, *web* atau SMS (*Short Message Service*). Manfaat dari sistem pendaftaran *online* yaitu proses lebih cepat tanpa waktu tunggu yang berlebihan, proses pendaftaran pasien menjadi lebih mudah, tertib dan aman, kemudian dapat memberikan kecepatan pada proses pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan mendaftar secara *offline*, serta dapat meningkatkan kepercayaan pasien dalam proses pendaftaran *online* yang dahulu *offline* menjadi elektronik sehingga kemungkinan tidak terjadi kecurangan (Rumana et al., 2021). Berdasarkan manfaat pendaftaran *online* diatas tentu petugas akan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Zulfa & Nurul, 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu penilaian perasaan seorang pasien yang muncul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang dapat didapatkan oleh pasien setelah membandingkan dengan yang diharapkannya (Handayani, 2016). Jika layanan kesehatan yang diterima tercapai atau lebih dari harapan, tentu saja pasien akan merasa puas. Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terdapat 5 (lima) dimensi yang dapat mewakili persepsi pasien yaitu ketanggapan dalam memberi pelayanan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) (Parasuraman, 1988).

Terdapat beberapa penelitian lain terkait kepuasan diantaranya yang dilakukan oleh Eni Hidayati dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* dan Sistem Pendaftaran Langsung di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta” didapatkan hasil untuk pendaftaran *online* (62%) menyatakan puas dan (38%) menyatakan tidak puas. Sedangkan pada pendaftaran langsung (54%) yang menyatakan tidak puas dan (46%) menyatakan puas (Hidayati et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Rumana dkk, dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran *Online* Menggunakan Metode EUCS (*End Use Computing Satisfaction*) di RSUP Fatmawati” bahwa didapatkan pasien yang merasa tidak puas (61,6%) dan pasien yang merasa puas sebanyak (38,4%) (Rumana et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Salsabilla dkk, dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Online* dan Langsung di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta Pusat” didapatkan hasil untuk pendaftaran *online* pasien merasa puas sebanyak (87,90%) dan tidak puas sebanyak (12,10%). Sedangkan pendaftaran secara langsung pasien yang merasa puas sebanyak (72,30%) dan tidak puas (27,70%) (Salsabilla et al., 2023).

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJ) adalah rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, RT.11/RW.5, Cempaka Putih Timur, Kecamatan Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta. RSI Jakarta Cempaka Putih menyediakan pelayanan instalasi rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat, serta memiliki tempat tidur berjumlah 314. RSI Jakarta Cempaka Putih memiliki 2 sistem pendaftaran yaitu pendaftaran *offline* dan pendaftaran *online* melalui *WhatsApp*. Untuk pendaftaran secara *offline* pasien bisa datang *offline* ke tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) dengan membawa identitas seperti kartu tanda penduduk (KTP), surat rujukan, surat kontrol (pasien lama), kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) jika pasien menggunakan BPJS dan kartu berobat. Sedangkan untuk pendaftaran secara *online* melalui *WhatsApp* pasien menghubungi nomor petugas pendaftaran dengan mengirimkan foto identitas seperti kartu tanda penduduk (KTP), surat rujukan, kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) jika pasien menggunakan BPJS, surat kontrol (pasien lama). Setelah didaftarkan oleh petugas, lalu petugas akan mengirimkan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) kepada pasien dan pasien akan datang ke tempat pendaftaran rawat jalan sesuai dengan tanggal perjanjian yang terdaftar untuk *finger print*, kemudian pasien bisa langsung ke klinik yang dituju.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan November 2023 di unit pendaftaran rawat jalan RSI Jakarta Cempaka Putih dengan melihat daftar kunjungan pasien rawat jalan selama tiga bulan terakhir yaitu bulan Agustus 2023 sejumlah 16.210, September 2023 sejumlah 16.020 dan Oktober 2023 sejumlah 17.057. Dilihat dari tiga bulan tersebut terdapat penurunan kunjungan dibulan September 2023. Selain dilihat dari kunjungan pasien selama tiga bulan terakhir, peneliti juga melihat berdasarkan data pencapaian kepuasan pasien di RSI Jakarta Cempaka Putih pada tahun 2021 sampai 2022 dengan target sebesar 76,61%, data pencapaian kepuasan pasien tersebut yaitu Bulan Januari – Juni 2020 sejumlah 92,68%, Juli – Desember 2020 sejumlah 91,23%, Januari – Juni 2021 sejumlah 90,97%, Juli – Desember 2021 sejumlah 91,74%, Januari – Juni 2022 sejumlah 79,69% dan untuk bulan Juli – Desember 2022 sejumlah 80,6%. Berdasarkan data pencapaian kepuasan pasien tersebut untuk pencapaian paling tinggi sebesar 92,68% pada bulan Januari – Juni 2020 dan paling rendah sebesar 79,69% pada bulan Januari – Juni 2022. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa target sudah tercapai namun

*trend* menunjukkan penurunan pencapaian pada semester I yaitu bulan Januari – Juni 2022 sebesar 79,69%. Penurunan kepuasan pasien disebabkan karena kurangnya pelayanan di RSI Jakarta Cempaka Putih terutama terhadap visit dokter, perilaku petugas dan waktu tunggu pasien. Peneliti juga menemukan ulasan negatif di *web* RSI Jakarta Cempaka Putih terhadap pelayanan petugas bagian pendaftaran dengan memberi ulasan sebagai berikut “Sistem pendaftaran terburuk”, “Pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* dibalas lama bahkan tidak dibalas”, “Mendaftar *online* melalui *WhatsApp* sering terjadi *misscommunication* dengan admin”, “Bagian pendaftaran kurang kooperatif”. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi awal pada bulan Desember 2023 dengan membagikan angket yang berisi pertanyaan sesuai dengan teori kepuasan kepada pasien yang sudah melakukan pendaftaran rawat jalan di RSI Jakarta Cempaka Putih dengan jumlah 60 angket yang terbagi menjadi 30 pendaftaran *offline* dan 30 pendaftaran *online*. Didapatkan hasil 15 (50%) pasien merasa puas dan 15 (50%) pasien tidak merasa puas terhadap pendaftaran *offline*, sedangkan pada hasil pendaftaran *online* didapatkan hasil 9 (30%) pasien merasa puas dan 21 (70%) pasien merasa tidak puas. Maka dilihat dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas pendaftaran sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Karena kepuasan merupakan nilai subyektif mengenai pelayanan yang didapatkan oleh pasien, seorang pasien akan merasa puas jika pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan (Vanchapo & Magfiroh, 2022).

Dampak dari pasien yang tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran yaitu pasien akan menyampaikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain. Jika kondisi ini terjadi, maka rumah sakit akan mengalami kerugian finansial yang disebabkan karena pasien tidak kembali berobat lagi ke rumah sakit tersebut, sehingga kunjungan pasien menurun. Selain itu, berpengaruh juga terhadap penilaian mutu pelayanan rumah sakit yang menjadi buruk. Sedangkan jika pasien merasa puas, tentu saja pasien akan menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain, rumah sakit akan mengalami keuntungan finansial, pasien akan kembali berobat lagi ke rumah sakit, kunjungan pasien meningkat, dan penilaian mutu rumah sakit akan semakin baik (Nuraini, 2019).

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran *Offline* dan *Online* Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
2. Bagaimana gambaran persentase sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
4. Apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik (umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan) pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
2. Menghitung persentase sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.
4. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Bagi Penelitian Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi para mahasiswa pendidikan Program studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

### 1.4.2 Bagi Kepentingan Program Pemerintah

Manfaat penelitian ini bagi pemerintah sebagai bahan kajian dalam penilaian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap petugas pendaftaran di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

#### 1.4.3 Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

Manfaat penelitian ini bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih adalah sebagai bahan masukan untuk evaluasi pelayanan kepada pasien dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan dibagian pendaftaran *offline* maupun *online*.

#### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian tentang kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* pada pasien rawat jalan dilaksanakan di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yang beralamat di Jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, RT.11/RW.5, Cempaka Putih Timur, Kecamatan Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 – Februari 2024. Waktu observasi awal dilakukan pada bulan November 2023 – Desember 2023 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Februari 2024. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi Square*. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang sudah melakukan pendaftaran *offline* dan *online* (*WhatsApp*) di unit rawat jalan bulan Februari 2024. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.