

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi kesehatan adalah seperangkat tatanan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan dengan menggunakan sistem yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dapat dikelola secara sistematis guna menetapkan tindakan atau keputusan (Kemenkes, 2022). Dengan adanya sistem informasi kesehatan, maka akan mempermudah petugas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan dan dapat menyimpan data pasien dengan mudah dan aman. Data tersebut akan digunakan sebagai penentu tindakan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Rumah sakit adalah penyedia pelayanan yang terdapat di fasyankes tentu memiliki prosedur, salah satu prosedur awal yang diterapkan apabila pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan atau berobat yaitu melakukan pendaftaran atau bisa juga disebut dengan registrasi pasien (Presiden RI, 2021).

Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran yang dilakukan oleh pasien dengan bantuan petugas pendaftaran untuk pengisian data identitas dan data sosial baik itu pasien rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap (Kemenkes, 2022). Dalam proses registrasi inilah pasien akan mendapatkan kesan baik atau tidak baik dari suatu pelayanan di rumah sakit. Setelah pasien memenuhi persyaratan awal yaitu melakukan registrasi, maka petugas akan memperoleh data dari hasil registrasi pasien tersebut, kemudian berdasarkan data ini petugas akan membuat rekam medis pasien (Gultom & Ginting, 2020).

Rekam medis dalam pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai dokumen penting yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes, 2022). Berdasarkan perkembangan teknologi digital dalam masyarakat mengakibatkan adanya transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan, data rekam medis yang dahulu dilakukan secara manual saat ini perlu diselenggarakan secara elektronik sehingga menjadi rekam medis elektronik.

Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik (Kemenkes, 2022). Rekam medis elektronik dilaksanakan guna mempermudah dan mempersingkat waktu petugas dalam mengolah data pasien. Salah satu penggunaan sistem elektronik yang telah diterapkan pada fasilitas pelayanan kesehatan yakni sistem pendaftaran.

Sistem pendaftaran yang diterapkan di rumah sakit pada saat ini memiliki 2 cara yaitu sistem pendaftaran *offline* dan sistem pendaftaran *online*. Pendaftaran *Offline* adalah jenis pelayanan pertama dan secara langsung

berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien, pendaftaran ini dilakukan oleh pasien yang datang langsung dan dilakukan ditempat pendaftaran pada suatu rumah sakit ataupun fasilitas pelayanan kesehatan (Mulyana et al., 2023). Sedangkan sistem pendaftaran *online* adalah sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi (Rumana et al., 2020). Sistem pendaftaran *online* diciptakan bertujuan guna mempermudah pasien untuk melakukan pendaftaran melalui *website* atau aplikasi yang dapat digunakan dari jarak jauh, pasien tidak perlu datang langsung ke rumah sakit sehingga lebih efisien dalam melakukan pendaftaran. Berdasarkan pada kedua sistem pendaftaran yang diterapkan di rumah sakit ini diharapkan dapat memperoleh kenyamanan serta kepuasan bagi pasien yang melakukan pendaftaran.

Kepuasan pasien merupakan tindakan yang timbul dari pasien itu sendiri yang didapatkan dari suatu pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor timbulnya kepuasan pasien akibat dari suatu kinerja pelayanan yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. (Purba, 2019). Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem akan dapat berpengaruh pada indikator keberhasilan suatu sistem. Hal ini dapat dibuktikan dengan penelitian (M. G. Saputra, Nurdiana, et al., 2020) menyatakan bahwa penelitian yang berjudul Hubungan Pendaftaran *Online* dan *Offline* Dengan Kepuasan Pasien dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam hal pendaftaran yakni fasilitas, basis pendaftaran, kecepatan dan kemudahan akses pelayanan pendaftaran.

Dalam konteks penggunaan sistem pelayanan pendaftaran, tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan persoalan. Persoalan pada pelayanan pendaftaran dapat dibuktikan pada penelitian (Septian, 2021). bahwa persoalan di pelayanan pendaftaran pada rumah sakit umumnya dikarenakan antrian tunggu pendaftaran pasien yang lama sehingga membutuhkan waktu tunggu antrian sampai berjam-jam, hal ini menjadi tantangan dalam proses pendaftaran sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kehadiran sistem pendaftaran *online* ini sangat berguna bagi pasien yang ingin melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan serta dapat melakukan reservasi kuota dokter secara *online*. Hal ini juga membuat pasien dapat memperkirakan waktu menunggu di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan sehingga pelayanan cepat diperoleh dan dapat mengurangi penumpukan pasien seperti pada sistem pendaftaran *offline* serta dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan pendaftaran.

Menurut (Parasuraman, 1988) untuk menghitung kualitas pelayanan harus menggunakan teori SERVQUAL (service quality). Dimana teori ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi. Ada

lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Teori SERVQUAL dalam penelitian ini digunakan dalam mengukur kualitas layanan pada sistem pendaftaran *offline* dan sistem pendaftaran *online* yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Firdaus & Dewi, 2021) mengatakan bahwa masih ada dimensi pada aspek SERVQUAL yang belum mencapai kepuasan pasien, yakni dimensi kehandalan (*reliability*) pasien masih merasa kurang puas dikarenakan petugas rumah sakit masih sedikit lambat dalam hal ketepatan waktu, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama sehingga hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayati, 2019) membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan terhadap Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pendaftaran Online dan Sistem Pendaftaran Langsung Di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta mendapatkan hasil bahwa terdapat perbedaan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan pendaftaran dengan menggunakan sistem pendaftaran *online* dan sistem pendaftaran langsung perbedaan ini terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat diketahui bahwa adanya perbedaan kepuasan pasien antara pasien saat melakukan pendaftaran *offline* dan pasien saat melakukan pendaftaran *online*.

Dampak akibat ketidakpuasan pasien dapat berpengaruh terhadap suatu penyedia layanan kesehatan sehingga pasien enggan datang lagi, akhirnya angka kunjungan pasien rendah. Pasien akan memilih untuk mengunjungi rumah sakit lain yang memiliki pelayanan lebih baik sehingga menimbulkan rasa kepuasan pasien. Hal ini dapat membuat fasilitas pelayanan kesehatan tersebut akan kehilangan pasien dan mengakibatkan pihak pelayanan mengalami penurunan reputasi, reputasi yang buruk dapat mempengaruhi kelanjutan bisnis serta citra rumah sakit akan terganggu. Sedangkan apabila pasien merasa puas maka angka kunjungan pasien akan meningkat dan dapat membuat citra rumah sakit serta mutu pelayanan akan menjadi lebih baik (Ulandari & Yudawati, 2019).

Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah salah satu rumah sakit yang menerapkan 2 sistem pendaftaran, yaitu pendaftaran *offline* pasien datang langsung kerumah sakit dan sistem pendaftaran *online* melalui *whatsapp*, *telephone*, *website* dan *telemedicine*. Rumah Sakit ini beralamat di Jalan Kramat Jaya, Kelurahan Tugu Utara, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Ibukota Jakarta.

Berdasarkan hasil observasi awal didapatkan bahwa di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta *website* yang digunakan untuk melakukan pendaftaran *online* masih vakum atau sedang ada perbaikan sehingga belum bisa

dioperasikan kembali. Sehingga mekanisme pendaftaran online yang digunakan saat ini sebatas *whatsapp* (WA) dan *telephone*.

Penulis juga melakukan observasi dengan mencoba mendaftar *online* melalui wa pada pukul 10.38 siang, hal ini diketahui bahwa pendaftaran *online* menggunakan whatsapp masih dilakukan secara manual, karena admin pendaftaran *online* membalas pesan pada pukul 10.45, terdapat jarak waktu sekitar 7 menit sehingga pasien masih menunggu balasan dari admin pendaftaran *online* baru bisa terdaftar pada poliklinik yang dituju, waktu ini mempengaruhi pengalaman pasien pendaftaran *online* sehingga perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Kemudian penulis juga melakukan perhitungan lama waktu pendaftaran terhadap 10 pasien yang melakukan pendaftaran *offline*, perhitungan tersebut dilakukan sejak pasien datang mendaftar hingga selesai melakukan pendaftaran. Hasil dari perhitungan tersebut didapatkan rata-rata pasien yang melakukan pendaftaran *offline* yaitu selama dua menit dua puluh dua detik (00:02:22), dalam hal ini menunjukkan bahwa proses pendaftaran *offline* relatif cepat. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmaputri ardianingrum et al., 2023) yang mengatakan bahwa dengan adanya pendaftaran pasien secara online dapat membuat pendaftaran pasien menjadi cepat, waktu lebih efisien dari pada harus datang antri mendaftar berobat secara langsung.

Berdasarkan hasil observasi juga diketahui bahwa dari bulan Juli-Agustus terjadi penurunan pasien pendaftaran *online*. Pada bulan Juli pasien sejumlah 3574 (Tiga ribu lima ratus tujuh puluh empat) pasien, sedangkan pada bulan Agustus pasien sejumlah 3242 (Tiga ribu dua ratus empat puluh dua) pasien, sehingga terjadi penurunan pasien sebanyak 332 pasien. Pada pasien pendaftaran *offline* diketahui terjadi peningkatan pasien pada bulan Juli-Agustus, bulan Juli pasien sebanyak 14.067 (Empat belas ribu enam puluh tujuh) pasien, sedangkan pada bulan Agustus sebanyak 14.108 (Empat belas ribu seratus delapan) pasien, sehingga peningkatan pasien sebanyak 44 pasien.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat karya tulis ilmiah dengan judul “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Sistem Pendaftaran Di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
2. Mengetahui kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.
3. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Sebagai referensi dalam menambah ilmu baru dan mengembangkan ilmu yang didapat selama perkuliahan di program studi rekam medis dan informasi kesehatan dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya, serta 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 Pelabuhan Jakarta yang beralamat di Jalan Kramat Jaya, Kelurahan Tugu Utara, Tanjung Priok, Kota Jakarta Utara, Daerah Ibukota Jakarta. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada topik “Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien berdasarkan Sistem Pendaftaran di Rumah Sakit Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta”. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 – Maret 2024. Waktu observasi awal dilakukan pada bulan November 2023 dan pengambilan data dilakukan pada bulan Maret 2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis inferensial dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pendaftaran *offline* dan pasien yang melakukan pendaftaran *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien berdasarkan sistem pendaftaran *offline* dan *online* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.