

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan paling mendasar yang dimiliki oleh setiap manusia, karena pada dasarnya manusia dapat memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada pada kondisi yang sehat. Maka dari itu, setiap manusia berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, seperti yang sudah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang. Hal tersebut sesuai dengan (Kementerian Kesehatan RI, 2009) yang menyatakan “Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga dan atupun publik masyarakat”.

Pemerintah membangun sebuah fasilitas layanan kesehatan guna memenuhi tanggung jawab pemerintah dalam menjamin setiap warga negara Indonesia memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah Rumah Sakit. Berdasarkan Permenkes RI No 340 Tahun 2010 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, salah satu hal yang harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Rumah Sakit yaitu mutu pelayanan (Ilyas, 2017)

Mutu pelayanan dapat meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit, terutama pelayanan terhadap pasien. (Bappenas, 2019). Penilaian akan kualitas pelayanan yang

paling menonjol di Rumah Sakit dapat dilihat di salah satu unit rekam medis yaitu bagian pendaftaran pasien. Seperti yang tertulis pada Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit menyebutkan bahwa salah satu indikator dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah pelayanan pendaftaran pasien. Pelayanan pendaftaran dapat dikatakan sebagai pintu utama dalam pelayanan kesehatan, karena pada dasarnya tempat pendaftaran merupakan tempat pertama kali pasien mendapat pelayanan, mengetahui alur pelayanan yang ada, dan memberikan penilaian terhadap kesan awal mengenai pelayanan yang di dapat pasien.

Alur pelayanan yang ada di Rumah Sakit merupakan salah satu informasi dasar yang sangat dibutuhkan oleh pengunjung Rumah Sakit, khususnya pasien yang datang dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan pengobatan. Hal tersebut dikarenakan setiap pasien dapat memenuhi kebutuhan akan pengobatan, apabila pasien tersebut menjalankan alur pelayanan secara benar dan runtut. (Ilyas, 2017). Informasi mengenai alur pelayanan di Rumah Sakit, termasuk pelayanan rawat jalan dapat dipaparkan menggunakan berbagai macam media, salah satunya video animasi. Saat ini animasi bukan hanya sebagai bahan hiburan semata, namun animasi juga memiliki peran dalam membantu manusia memaparkan atau memberikan informasi kepada berbagai pihak lewat visualisasi gambar. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh (Pangemanan, Sengkey, & Lantang, 2016) bahwa animasi dapat digunakan sebagai media dalam memaparkan informasi mengenai alur pelayanan pasien di Rumah Sakit. Pemilihan penggunaan video animasi dalam memaparkan suatu informasi dianggap lebih informatif, karena video animasi memiliki visualisasi yang unik yaitu video animasi menampilkan bentuk gambar yang bergerak dan seolah-olah hidup. Hal tersebut membuat video animasi memiliki kemampuan lebih unggul dalam menyampaikan suatu informasi dibandingkan dengan media lain seperti tulisan poster ataupun penyampaian informasi secara lisan. Visualisasi

yang unik dan menarik menjadikan video animasi mampu menarik perhatian, konsentrasi, dan memudahkan materi untuk dipahami dan dimengerti (Nazmi, 2017).

Bukan hanya pemberian informasi saja namun video animasi juga dapat digunakan dalam pemberian edukasi untuk meningkatkan pengetahuan kepada pasien. Terbukti dari beberapa penelitian yang menunjukkan media video animasi mampu meningkatkan pengetahuan dibanding penggunaan media yang lain. Pada sebuah penelitian, edukasi mengenai tingkat depresi kepada pasien kanker menggunakan video animasi menunjukkan nilai pengetahuan yang didapat lebih tinggi dibanding dengan edukasi menggunakan media leaflet, sehingga media animasi layak digunakan sebagai media untuk pemberian informasi dan edukasi kepada pasien (Fitriyanti, Mardiyono, & Bakhtiar, 2019).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di RSUD Dharma Husada Kediri, petugas sering kali menemukan pasien yang tidak mengetahui alur pelayanan yang ada di Rumah Sakit, khususnya pasien baru. Hal ini disebabkan karena tidak adanya petunjuk atau informasi mengenai alur pelayanan yang dapat dipahami oleh pasien ketika berkunjung ke Rumah Sakit. Dari permasalahan tersebut, peneliti ingin membuat sebuah produk berupa video animasi mengenai alur pelayanan pasien rawat jalan yang menarik dan mudah dipahami oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan pasien tentang alur pelayanan dengan menggunakan video animasi dan media klasik (poster).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh penggunaan video animasi alur pelayanan rawat jalan terhadap pengetahuan pasien di RSUD Dharma Husada Kediri?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh penggunaan video animasi alur pelayanan rawat jalan terhadap pengetahuan pasien di RSUD Dharma Husada Kediri.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien (kontrol) dengan pemaparan poster tentang alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri.
- b. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien (eksperimen) dengan pemaparan video animasi tentang alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri.
- c. Mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan pasien kontrol (poster) dan eksperimen (video animasi) tentang alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam menambah wawasan mahasiswa D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian-penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori yang didapat peneliti selama menjalani Pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai media dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri.