

# **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.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Rumah Sakit**

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk fasilitas layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. 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.

Pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

##### **a. Rumah sakit umum**

Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan umum minimal yang dapat diberikan oleh rumah sakit umum adalah pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan penunjang nonmedik

##### **b. Rumah sakit khusus**

Rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Pemerintah membangun rumah sakit sebagai fasilitas layanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi tanggung jawab dalam menjamin setiap warga negara Indonesia mendapatkan pelayanan

kesehatan yang berkualitas. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009, tujuan Rumah Sakit adalah :

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009, rumah sakit umum mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketigasa sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **2. Pelayanan Rawat Jalan**

Rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit. Secara sederhana pelayanan rawat jalan atau *Ambulatory Services* merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan dimana pasien melakukan pengobatan tanpa

pelayanan rawat inap. (Kementerian Kesehatan RI, 2003). Saat ini pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan oleh Rumah Sakit, secara umum pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit dapat dibedakan menjadi empat macam, yaitu :

- a. Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan secara darurat atau mendadak.
- b. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) untuk memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna sesuai kebutuhan pasien.
- c. Pelayanan rujukan (*referral services*) untuk melayani pasien yang dirujuk oleh fasyankes lain.
- d. Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) untuk memberikan pelayanan bedah kepada pasien dan dipulangkan pada hari yang sama.

Berdasarkan jenis kunjungannya, pasien dalam pelayanan rawat jalan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. Pasien baru

Pasien baru adalah pasien yang pertama kali berkunjung ke rumah sakit dengan keperluan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

- b. Pasien lama

Pasien lama adalah pasien yang sudah pernah datang berobat sebelumnya ke rumah sakit, dan kembali lagi datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Setiap layanan kesehatan di Rumah Sakit, pasien wajib memiliki rekam medis. Menurut Permenkes RI No.269 tahun 2008 pasal 3 ayat (1) tentang rekam medis, isi rekam medis rawat jalan pada sarana pelayanan kesehatan diantaranya berisi :

- a. Identitas pasien,
- b. Tanggal dan waktu,

- c. Hasil anamnesis, mencakup sekurang-kurangnya keluhan dan riwayat penyakit,
- d. Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medis,
- e. Diagnosis,
- f. Rencana penatalaksanaan,
- g. Pengobatan dan atau tindakan,
- h. Pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien,
- i. Untuk pasien khusus gigi dilengkapi odontogram klinik,
- j. Persetujuan tindakan bila diperlukan.

### 3. Alur Pelayanan Pasien

Dalam pemenuhan akan pelayanan pengobatan, pasien harus mengikuti rangkaian alur pelayanan secara runtut di suatu fasilitas layanan kesehatan. Secara umum alur pelayanan rawat jalan di suatu fasilitas layanan kesehatan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Alur Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Buku Manajemen Informasi Kesehatan II

Uraian :

- a. Pasien datang menuju petugas pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian.
- b. Pasien menuju mesin antrian untuk mengambil nomor antrian pendaftaran
- c. Pasien melakukan pendaftaran dengan petugas pendaftaran mengenai data diri pasien. Apabila merupakan pasien baru, pasien diminta untuk mengisi formulir pendaftaran, lalu petugas akan membuatkan nomor rekam medis dan kartu berobat pasien. Apabila pasien lama petugas akan meminta kartu berobat untuk melakukan verifikasi berkas rekam medis.
- d. Setelah melakukan pendaftaran, pasien diarahkan untuk menuju ke poliklinik yang dituju, dan menunggu antrian sesuai nomor pendaftaran.
- e. Dokter melakukan pemeriksaan pasien.
- f. Setelah melakukan pemeriksaan, dokter memberikan instruksi lanjutan mengenai pelayanan yang didapat, seperti :
  1. Pasien sembuh, dapat menyelesaikan administrasi dan mengambil obat di apotek
  2. Pasien membutuhkan pemeriksaan penunjang, dokter akan memberikan surat pengantar untuk melakukan pemeriksaan.
  3. Pasien membutuhkan perawatan dirumah sakit, pasien mengikuti alur rawat inap.
- g. Pasien selesai mendapat pelayanan kesehatan, pasien dapat menyelesaikan administrasi dan mengambil obat di apotek.
- h. Pasien pulang.

#### **4. Video Animasi**

Video adalah salah satu bentuk media meliputi audio dan visual. Menurut Cecep Kustandi (2013:64) video adalah alat yang dapat menyajikan informasi, memaparkan proses, menjelaskan konsep-

konsep yang rumit, mengajarkan ketrampilan, menyingkat atau memperlambat waktu dan mempengaruhi sikap (Kustandi & Darmawan, 2013).

Animasi merupakan kumpulan gambar yang dibuat atau diolah secara berurutan sehingga menimbulkan gerakan dan berwujud ilusi. Maka dapat disimpulkan, video animasi adalah sekumpulan gambar yang diolah sehingga menjadi gerakan disertai dengan penambahan audio.

Mengikuti perkembangan zaman yang ada, mulai dari sederhana hingga saat ini animasi telah berkembang menjadi beberapa jenis, menurut (Munir, 2020) :

a. Animasi 2D

Animasi 2D adalah animasi dengan menggunakan sketsa gambar, yang digerakkan satu persatu, sehingga akan membuat ilusi seperti nyata.

b. Animasi 3D

Animasi 3D adalah perkembangan dari animasi 2D, dimana objek animasi terdapat dalam ruang 3D dan memiliki volume atau kedalaman. Tampilan 3D seolah-olah menjadi lebih nyata dan hidup.

c. *Stop motion animation*

*Stop motion animation* atau biasa disebut dengan animasi frame berhenti adalah teknik yang membuat objek dimanipulasi secara fisik agar terlihat bergerak dengan sendirinya. Setiap objek difoto dan diletakkan di frame yang berbeda, kemudian diputar secara berurutan dan berkesinambungan.

d. Animasi tanah liat

Animasi tanah liat atau *clay animation* adalah animasi menggunakan plastisin. Kerangka tubuh tokoh-tokoh dalam animasi *clay* ditutupi dengan plastisin. Kemudian foto-foto

animasi tersebut dikumpulkan dan diputar secara berurutan dan berkesinambungan.

e. Animasi Jepang

Animasi Jepang atau lebih sering dikenal dengan *Anime* adalah objek animasi yang dibuat menggunakan gambar tangan atau memanfaatkan teknologi komputer.

f. Animasi GIF

Animasi GIF adalah kumpulan gambar asli yang dikompres menggunakan komputer sehingga dapat menciptakan gerakan.

Animasi tidak hanya sebagai hiburan semata, tetapi fungsi dari animasi juga beragam, yaitu :

a. Edukasi

Animasi sering kali digunakan sebagai bahan atau media edukasi bagi seseorang. Animasi dianggap lebih informatif dan mudah dipahami dalam menjelaskan sesuatu.

b. Tutorial

Animasi juga dapat dijadikan tutorial atau penuntun dalam melakukan sesuatu.

c. Iklan

Animasi dapat dijadikan sebagai media iklan, karena animasi memiliki visual yang menarik.

d. Presentasi

Animasi dapat ditambahkan disuatu presentasi, hal ini dikarenakan animasi mempunyai visual yang menarik untuk menghilangkan sifat monoton dalam presentasi.

## 5. Pengetahuan dan Pemahaman

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2021), Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran).

Menurut (Notoatmodjo, 2018), ada enam tingkatan pengetahuan, yaitu :

a. Tahu (*know*)

Kemampuan mengingatkan kembali sesuatu hal yang telah dipelajari sebelumnya. Cakupan dalam pengetahuan ini yaitu kemampuan mengenali, mengetahui, dan mengingat. Oleh sebab itu hal ini merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah.

b. Memahami (*comprehension*)

Suatu kemampuan menjelaskan kembali tentang suatu objek yang diketahui secara benar dan dapat menginterpretasikannya. Ada tiga tingkatan dalam kemampuan memahami, yaitu :

1. Menerjemahkan
2. Menginterpretasikan
3. Mengeksplorasi

c. Aplikasi (*application*)

Kemampuan atau penerapan terhadap pengetahuan yang telah diperoleh dan dipelajari pada kondisi yang nyata.

d. Analisis (*analysis*)

Kemampuan untuk menjabarkan atau memisahkan suatu kesatuan objek menjadi komponen-komponen, tetapi masih ada kaitannya satu sama lain.

e. Sintesis (*synthesis*)

Suatu kemampuan untuk menyatukan atau menghubungkan unsur maupun bagian-bagian menjadi satu kesatuan.

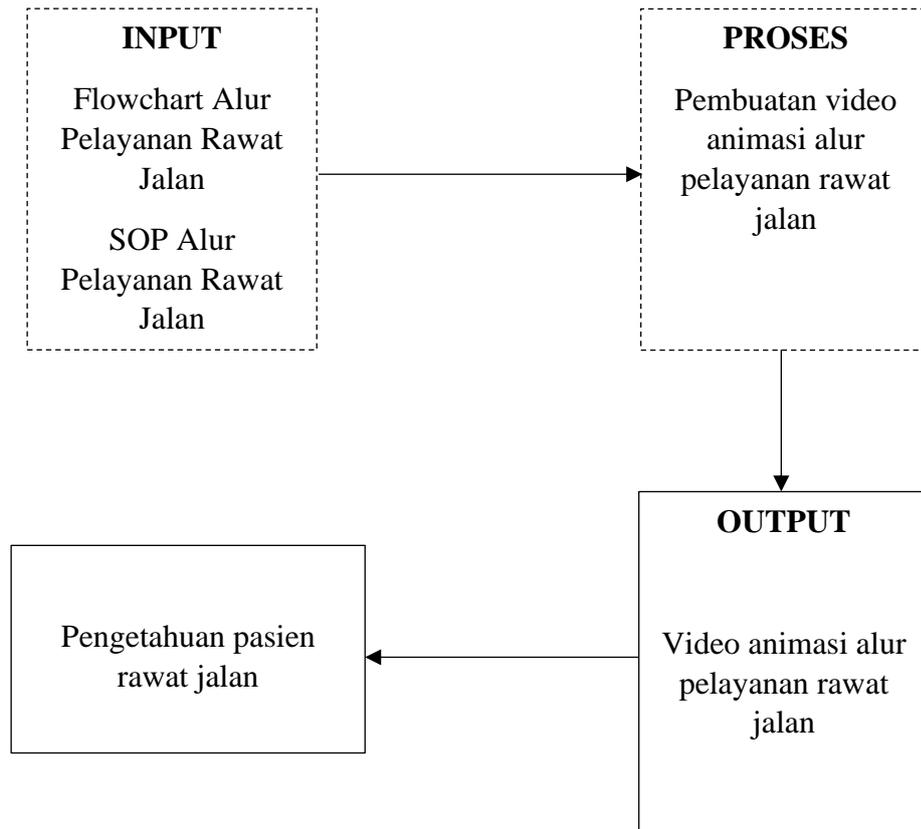
f. Evaluasi (*evaluation*)

Kemampuan untuk menyimpulkan atau memberi keputusan penilaian terhadap suatu materi atau objek.

Pemahaman seseorang dapat diinterpretasikan dengan skala kualitatif, sebagai berikut :

- a. Baik : Hasil presentase 76% - 100%
- b. Cukup : Hasil presentase 56% - 75%
- c. Kurang : Hasil presentase <56%

**B. Kerangka Konsep**

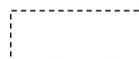


Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan :



: diteliti



: tidak diteliti

Pada kerangka konsep yang telah dibuat, dalam pembuatan video animasi mengenai alur pelayanan rawat jalan, peneliti menggunakan flowchart dan SOP alur pasien rawat jalan yang dimiliki oleh rumah sakit sebagai bahan acuan. Kemudian, proses yang dilakukan adalah membuat video animasi mengenai alur pelayanan rawat jalan. Setelah

melewati proses, output yang dihasilkan adalah video animasi alur pelayanan rawat jalan yang akan digunakan sebagai media dalam melakukan penelitian terhadap pengetahuan pasien mengenai alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri. Dengan adanya video animasi mengenai alur pelayanan rawat jalan, diharapkan hal itu dapat digunakan sebagai media untuk mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan pasien mengenai alur pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD Dharma Husada Kediri.

### **C. Hipotesis**

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

1.  $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan rerata pengetahuan antara pasien yang menggunakan video animasi dan media poster alur tentang alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri.
2.  $H_a$  : terdapat perbedaan rerata pengetahuan antara pasien yang menggunakan video animasi dan media poster alur tentang alur pelayanan rawat jalan di RSUD Dharma Husada Kediri.