

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit (RS) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Salah satu kewajiban RS adalah membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di RS sebagai acuan dalam melayani pasien (Pemerintah Republik Indonesia, 2004). Faktor utama yang menyebabkan pasien sering menggunakan layanan di fasilitas pelayanan kesehatan tertentu adalah pemberian pelayanan yang baik dan bermutu (Pamungkas & Rosalina, 2019). Sumber Daya Manusia di fasilitas kesehatan merupakan salah satu pengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Maulidah, 2019).

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh pelayanan dari petugas pendaftaran karena tempat pendaftaran merupakan tempat pelayanan pertama pasien sebelum mendapatkan pelayanan medis (Ulfa & Na, 2016) (Sugiyanto et al., 2017). Petugas pendaftaran memiliki kewajiban dan tugas untuk melakukan pendaftaran pasien baru dan pasien lama. Petugas perlu menggali informasi mengenai data diri pasien dalam melakukan pendaftaran pasien. Pada pasien baru, petugas akan meminta data KK, KTP, dan BPJS, sedangkan pada pasien lama, petugas akan meminta pasien untuk menunjukkan kartu berobat (Maulidah, 2019). Petugas harus sering mengingatkan pasien untuk membawa kartu berobat dan memberikan pengetahuan tentang pentingnya

kartu berobat untuk kecepatan pelayanan pendaftaran (Widaningtyas et al., 2020).

Pemberian informasi yang benar tentang pelayanan RS kepada masyarakat, baik informasi umum ataupun yang berkaitan dengan pelayanan medis, merupakan kewajiban rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2008). Penyampaian informasi merupakan salah satu tanggung jawab petugas pendaftaran. Studi menunjukkan bahwa kurang jelasnya penyampaian informasi oleh petugas dapat mengakibatkan kebingungan oleh pasien, permasalahan terhadap waktu tunggu pasien (Maulidah, 2019) dan dapat mempengaruhi pelayanan prima yang berkaitan dengan kepuasan pasien (Ulfa & Na, 2016).

Penyampaian informasi medis lebih dipahami ketika terdapat faktor pelengkap, seperti informasi secara digital dalam kelompok multimedia. Alat multimedia merupakan sarana yang baik untuk meningkatkan ingatan pasien mengenai informasi medis. Pada penelitian terkait kepatuhan pasien membawa kartu berobat, disarankan bahwa instansi menyediakan spanduk yang berisi informasi tentang pentingnya membawa kartu pasien (Widaningtyas et al., 2020). Namun pada penelitian lain, pasien merasakan bahwa penyampaian informasi secara signifikan lebih mudah dipahami melalui animasi dibandingkan dengan selebaran atau teks (Cheung et al., 2017).

Dukungan visual seperti gambar yang terdapat dalam animasi dapat meningkatkan pemahaman penyampaian komunikasi. Selain itu, dengan adanya dukungan visual tersebut mampu membantu pasien dengan gangguan pendengaran untuk memahami informasi yang didapatkan (Rouf et al., 2017). Studi penelitian terhadap pendidikan menyatakan bahwa multimedia dapat

membantu dalam proses pembelajaran. Dengan menonton video-audio, siswa dapat meningkatkan ingatan mereka mengenai pembelajaran yang didupatkannya (Vagg et al., 2020). Penyampaian informasi melalui animasi lebih disukai oleh pasien dan memiliki apresiasi yang besar mengenai bagaimana informasi terlihat (Hammond et al., 2021). Animasi dapat meningkatkan jumlah sumber daya perhatian dan dapat menyebabkan pemberian proporsi perhatian yang lebih tinggi oleh individu (Cheung et al., 2017).

Pelaksanaan edukasi kepada pasien dengan menggunakan media video bukan merupakan hal yang baru. Beberapa penelitian tentang penggunaan video animasi secara berulang menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan pada responden. Pada studi tentang cara menggunakan obat inhalasi pada kualitas hidup pasien PPOK. Penggunaan video dapat meningkatkan pengetahuan yang lebih besar daripada penyampaian edukasi secara langsung. (Sauriasari et al., 2021). Pada studi lain, yaitu tentang kecemasan dan kepuasan pasien sebelum operasi spinal. Penggunaan informasi berbasis video, selain dapat meningkatkan pengetahuan, juga merupakan metode efektif untuk mengurangi kecemasan pasien sebelum operasi (Cakmak et al., 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan, melalui observasi di RSIA Husada Bunda pada saat PKL II bulan September 2021 didapatkan bahwa terdapat alur pendaftaran yang dicetak sebagai informasi kepada pasien namun penempatannya kurang strategis. Penempatan tersebut membuat pasien kurang perhatian dengan adanya alur pendaftaran yang telah disediakan oleh rumah sakit. Pasien perlu mendapatkan informasi mengenai alur pendaftaran secara langsung dari petugas pendaftaran. Adanya alur pendaftaran yang

dicetak dan pemberian informasi secara langsung oleh petugas masih dapat membuat pasien bingung terkait alur pendaftaran yang benar. Melalui observasi, peneliti menemukan pasien yang tidak memahami alur pendaftaran di rawat jalan sehingga langsung menunggu di depan ruang poli dan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai. Sehubungan hal tersebut, peneliti tertarik untuk membuat edukasi dan penyampaian informasi dalam bentuk video animasi yang dapat ditonton secara berulang dan melihat pengaruh video tersebut terhadap peningkatan pengetahuan pasien.

1.2. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh video animasi terhadap pengetahuan pasien tentang alur pendaftaran di RSIA Husada Bunda?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan pasien antara sebelum dan sesudah diberikan video animasi tentang alur pendaftaran di RSIA Husada Bunda

1.3.2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui tingkat pengetahuan pasien sebelum diberikan video animasi tentang alur pendaftaran di RSIA Husada Bunda
- b) Mengetahui tingkat pengetahuan pasien sesudah diberikan video animasi tentang alur pendaftaran di RSIA Husada Bunda
- c) Mengetahui perbedaan tingkat pengetahuan pasien antara sebelum dan sesudah diberikan video animasi tentang alur pendaftaran di RSIA Husada Bunda

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis (Keilmuan)

- a) Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan bidang pengetahuan terkait penyampaian informasi yang baik kepada pasien.
- b) Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dibidang penyampaian informasi kepada pasien.

1.4.2. Aspek Praktis (Guna Laksana)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat bagi instansi. Melalui media video animasi yang dibuat oleh peneliti, diharapkan rumah sakit dapat memanfaatkan media tersebut dalam menyampaikan informasi terkait alur pendaftaran pasien di RSIA Husada Bunda