

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pelayanan rekam medis merupakan bagian yang sangat penting dalam mengelola informasi medis pasien (Asriati, 2020). Berdasarkan ketentuan dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 Bab II Pasal 3, setiap fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik. Pencatatan dan pendokumentasian dalam rekam medis elektronik harus dilakukan secara berurutan pada catatan masing-masing tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan sesuai dengan waktu pelayanan kesehatan yang diberikan (Kemenkes RI, 2022a). Catatan ini dibuat setiap kali pasien menjalani pemeriksaan atau menerima layanan di unit pelayanan kesehatan, baik dalam kondisi rawat jalan maupun rawat inap, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 135 tahun 2002 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2002).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, diperlukan sistem yang mampu memenuhi kebutuhan dengan cara yang efektif dan efisien. Sistem yang efektif akan memberikan nilai tambah yang signifikan dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terutama pada sektor pelayanan rawat jalan (Fitriyah et al., 2023). Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran pasien, pemeriksaan dan perawatan di poliklinik, pengambilan obat di apotek, hingga saat pasien diperbolehkan pulang. Tempat penerimaan pasien rawat jalan memiliki peranan sebagai pintu masuk pertama di suatu fasilitas kesehatan. Bagi beberapa pasien, pemilihan fasilitas kesehatan untuk berobat juga dipengaruhi oleh kenyamanan tempat penerimaan pasien serta interaksi positif dengan petugas yang memberikan pelayanan yang memuaskan (Fiani & Pujihastuti, 2021).

Rumah sakit sangat perlu untuk terus mengembangkan dan meningkatkan pelayanan yang mampu memuaskan pasien. Pasien mengharapkan perlakuan yang baik dari seluruh staf rumah sakit, mulai dari petugas pendaftaran hingga dokter dan perawat. Manajemen rumah sakit juga perlu merancang dan mengelola sistem yang bertujuan untuk mencapai kepuasan pasien (Widianto et al., 2023). Kepuasan pasien adalah respons emosional atau evaluasi subjektif yang muncul dari pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi setelah pasien membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi atau harapannya. Pasien akan merasa puas jika pengalaman yang diperoleh selama perawatan kesehatan sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapan tersebut (Indriyani & Herfiyanti, 2021). Kepuasan pasien tidak hanya terkait dengan aspek medis, tetapi juga dengan bagaimana pasien diterima dan dihubungi sejak kunjungan pertama hingga akhir perawatan. Penerimaan yang baik, interaksi yang ramah, penyampaian informasi yang jelas, serta perasaan dihargai selama seluruh proses perawatan, semuanya berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pasien (Adiffa & Masturoh, 2022).

Saat ini, transformasi digital juga telah terjadi dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan di rumah sakit. Berdasarkan Permenkes RI No. 24 Tahun 2022, perkembangan teknologi digital dalam masyarakat mengakibatkan transformasi digitalisasi pelayanan kesehatan sehingga rekam medis perlu diselenggarakan secara elektronik dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi. Menurut Bab II Pasal 5, Rekam Medis Elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas kesehatan (Kemenkes RI, 2022a). Banyak rumah sakit telah mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME), RME merupakan bagian dari sistem informasi yang terkomputerisasi, yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013, SIMRS adalah suatu sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk

mengelola semua aspek proses pelayanan di rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan administrasi guna menghasilkan informasi yang akurat dan tepat (Kemenkes RI, 2013). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki kemampuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan memastikan ketepatan setiap tahapan pelayanan kesehatan, sehingga mengurangi antrian di area pendaftaran pasien (Livinus et al., 2019).

SIMRS juga dimanfaatkan dalam proses pendaftaran pasien, salah satunya adalah sistem pendaftaran *online*. Sistem Pendaftaran *online* adalah sistem yang memungkinkan banyak pengguna untuk mengakses dan menggunakan aplikasi secara bersamaan (Christian & Ariani, 2019). Sistem ini dapat diakses melalui komputer atau perangkat *smartphone* yang terhubung dengan internet. Pasien atau pengguna dapat mendaftar atau membuat janji temu dengan lebih mudah dan fleksibel tanpa harus datang secara fisik ke lokasi pendaftaran. Pendaftaran *online* memberikan keuntungan bagi pasien dalam mengurangi waktu tunggu, memudahkan proses pendaftaran, meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pasien secara keseluruhan (Christian & Ariani, 2019). Selain itu, sistem ini juga membantu fasilitas kesehatan dalam mengelola jadwal dan kapasitas penerimaan pasien dengan lebih efisien (Afdoli & Malau, 2019). Apabila pasien tidak menggunakan pendaftaran secara *online* maka pasien akan mendapatkan kerugian yaitu menunggu dalam waktu yang cukup lama pada pelayanan pendaftaran, menyebabkan tertular penyakit, terhambatnya penanganan kepada pasien dan lambatnya proses input atau entry data untuk pasien baru (Kusnadi et al., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, pendaftaran *online* mengurangi penumpukan pasien akibat lamanya waktu pendaftaran. Pendaftaran online pasien rawat jalan yang diterapkan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro terbagi menjadi 3 jenis yaitu pendaftaran via *Short Message Service* (SMS), via *WhatsApp* (WA), dan paket pelayanan. Keefektifan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan mendapatkan hasil yang baik akan tetapi masih terdapat masalah yaitu pembatalan pendaftaran *online* tanpa konfirmasi, pemborosan kertas hasil cetak lembar SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan formulir

verifikasi INA CBG'S. Ketidakefektifan ini perlu diperbaiki karena kertas merupakan salah satu sarana penting dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran. Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat 16,9% pasien mendaftar secara langsung dan 83,1% pasien mendaftar secara tidak langsung atau *online* dan terdapat jumlah rata-rata pasien pendaftaran *online* melalui WA sebanyak 43 pendaftar, via SMS sebanyak 116 pendaftar (Solihah & Budi, 2018).

Penelitian terdahulu menunjukkan tingginya tingkat kepuasan pada pendaftaran *online* berbasis *website* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC). Survey kepuasan terhadap pendaftaran *online* rawat jalan dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* menunjukkan hasil yang baik, meskipun masih terdapat permasalahan terhadap penggunaannya karena masih terjadi *error*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi isi yaitu sangat puas 18,6% dan puas 74,2%, dimensi keakuratan sangat puas 27,8% dan puas 58,8%, dimensi bentuk sangat puas 18,6% dan puas 72,2%, dimensi kemudahan sangat puas 29,9% dan puas 66%, dimensi ketepatan waktu sangat puas 20,6% dan puas 76,3% (Jamiatul muslimah et al., 2023).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang pada bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode observasi menunjukkan bahwa pendaftaran rawat jalan yang ada di RSUD Kanjuruhan menggunakan sistem hybrid, yaitu pendaftaran secara *online* dan manual. Sistem pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan diimplementasikan pada bulan januari tahun 2023. Penggunaan pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang terbilang masih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual. Hal tersebut disebabkan karena pada bagian TPPERJ tidak terdapat alur pendaftaran *online*, tidak ada SOP khusus, masih banyaknya pasien yang lebih memilih pendaftaran langsung daripada pendaftaran *online*. Jumlah pengguna pendaftaran *online* pada triwulan kedua (April-Juni 2023) diperoleh sebanyak 400 pasien, sedangkan

untuk pendaftaran secara manual diperoleh sebanyak 20.497 pasien. Rumah Sakit tersebut memiliki dua metode pendaftaran *online* yaitu (Mobile JKN dan Aplikasi RSUD Kanjuruhan), namun demikian pada aplikasi RSUD Kanjuruhan tidak dapat mendeteksi rujukan pasien tersebut masih aktif atau tidak. Pasien dapat melakukan pendaftaran *online*, minimal lima hari sebelum berobat atau maksimal satu hari sebelum berobat di Rumah Sakit tersebut. Pada bagian TPPRJ terdapat 6 petugas yang melakukan pendaftaran pasien, akan tetapi petugas yang menangani pendaftaran *online* hanya satu orang petugas saja. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Penggunaan Pendaftaran *Online* dan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran penggunaan pendaftaran *online* dan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang?.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum Penelitian

Mengetahui gambaran penggunaan pendaftaran *online* dan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus Penelitian

1. Mengetahui penggunaan pendaftaran *online* di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan pendaftaran *online* di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Aspek Teoritis

Laporan Tugas Akhir (LTA) ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal peningkatan wawasan dan pengetahuan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan, terutama dalam konteks penggunaan pendaftaran *online* di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

1.4.2 Aspek Praktis

1.4.2.1 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan masukan untuk rumah sakit khususnya pada unit rekam medis bagian pendaftaran.

1.4.2.2 Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan menjadi kontribusi penting untuk mahasiswa dalam proses pembelajaran dengan memberikan wawasan dan informasi yang bermanfaat dalam konteks ilmu rekam medis dan informasi kesehatan.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh selama studi di program Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) untuk bekal kedepannya.

1.4.2.4 Bagi Peneliti Lain

Memberikan landasan dan panduan baru untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dalam bidang yang sama.