

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Menteri Kesehatan RI, 2018). Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Karena pasien beranggapan bahwa rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya (Listiyono, 2015).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan di suatu rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien akan berpengaruh pada minat kunjungan pasien. Pemberian layanan yang bermutu bisa membuat loyalitas pasien yang mengarah pada ketahanan serta kepuasan pasien (Agus Widiyantara et al., 2023). Penerapan sistem antrian Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pasien rawat jalan yang bertujuan untuk mengurangi antrian panjang pasien di tempat registrasi rawat jalan dengan harapan penerapan sistem antrian ini akan mampu memperlancar layanan, peningkatan kepuasan konsumen dan mutu registrasi rawat jalan (Agus Widiyantara et al., 2023).

Menurut Permenkes RI No 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Menteri Kesehatan RI, 2013). SIMRS secara otomatis mampu membuat pekerjaan di setiap pelayanan

menjadi lebih mudah, cepat, dan tepat sehingga mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran (Rahayu, 2018). Pemanfaatan SIMRS dalam proses pendaftaran pasien seperti Anjungan pendaftaran Mandiri (APM), dengan penerapan sistem ini rumah sakit ingin memberikan kemudahan dan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (Rahayu, 2018).

Antrian merupakan suatu garis tunggu dari pasien yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan yang melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan sehingga pasien yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangat menjengkelkan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit (Menteri Kesehatan RI, 2008). Rata-rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of services*) dalam sistem antrian terdapat beberapa faktor penting yang mendukung faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap antrian dan pelayanan bisa saja karena faktor distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan (barisan antrian), disiplin pelayanan (urutan), dan sumber pemanggilan (Fitriyah et al., 2023).

Selama ini sistem antrian manual dinilai kurang menarik dan produktif (Agus Widiantara et al., 2023). Antrian manual memaksa calon pasien melakukan registrasi dengan langsung datang ke rumah sakit untuk mengambil nomor antrian. Antrian yang panjang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien saat mengantri karena lama menunggu panggilan berdasarkan urutan nomor bahkan terkadang jam operasional tidak mencukupi jumlah antrian karena banyaknya calon pasien yang ingin mencari pengobatan ke rumah sakit tersebut (Agus Widiantara et al., 2023).

APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat sebelumnya di rumah sakit) untuk melakukan

pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Eligibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran (Sabrina et al., 2021). Pasien yang mendaftar melalui APM tidak perlu mendaftar kembali dan mengambil nomor antrian, sehingga pasien bisa memperkirakan waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan medis (Nika Adiffa & Masturoh, 2022). Pasien baru memilih menu jenis pasien baru pada proses selanjutnya memilih poli yang akan dituju dan akan didaftarkan kembali oleh petugas untuk mengisi formulir pendaftaran di loket pendaftaran, sedangkan pada pasien lama hanya cukup melakukan scanning barcode di kartu berobat pasien atau menggunakan kartu BPJS dan langsung menuju ke poli yang akan dituju (Sari & Noor, 2023).

Manfaat diadakan mesin APM ini untuk mempermudah para pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri dan meminimalkan antrian di pendaftaran pasien (Fitriyah et al., 2023). Penerapan sistem antrian online ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan. Kehadiran antrian online sangat membantu dan mempermudah pasien di mana pasien dapat lebih mudah mengetahui sendiri jam kunjungannya, sehingga pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan layanan spesialis. Sistem antrian online ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, kepastian layanan dan kenyamanan pasien atau keluarga pasien agar tidak perlu lagi datang pagi guna mengambil nomor antrian (Agus Widiyantara et al., 2023).

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri? ”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik responden dalam penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dibandingkan dengan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri
- b. Mengetahui perbedaan lama waktu pasien dalam penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dibandingkan dengan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri
- c. Mengetahui perbedaan efisiensi lama waktu berdasarkan dari rata – rata jumlah responden dalam penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dibandingkan dengan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) pada pelayanan rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

1.4 Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk evaluasi pada pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit dan dapat digunakan sebagai evaluasi pengambilan kebijakan terhadap peningkatan mutu pelayanan pendaftaran di RSUD Gambiran Kediri

2. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Sebagai pengembangan ilmu dibidang Administrasi Klaim Asuransi Kesehatan khususnya mengenai efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pasien rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi, ide baru serta menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mahasiswa Asuransi Kesehatan dalam mengetahui efektivitas pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pasien rawat jalan RSUD Gambiran Kediri