

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada era ini, teknologi informasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup manusia. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk memudahkan pekerjaan dan dapat meningkatkan pelayanan serta memiliki efektivitas dan efisiensi yang tinggi (Purba, 2022). Digitalisasi pelayanan memiliki peranan yang penting untuk terus bertahan dalam persaingan bisnis dalam kesehatan. Rumah sakit harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dalam menghadapi revolusi 4.0, semua kegiatan pelayanan di rumah sakit sudah berubah ke arah digitalisasi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat (Marliana et al., 2023). Rumah Sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang kompleksitas pelayanannya tinggi, sehingga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi. Kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat (Anggoro, 2023).

Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dapat memberikan layanan telekesehatan dan telemedisin, pelayanan telemedis meliputi: antar fasilitas pelayanan kesehatan (poliklinik, puskesmas pembantu, rumah sakit umum baik milik pemerintah maupun swasta) dengan masyarakat. Pasal 172 Undang-Undang No. 17 Tahun 2023, telekesehatan merupakan pemberian dan fasilitasi layanan kesehatan, termasuk kesehatan masyarakat, layanan informasi kesehatan, dan layanan mandiri, melalui telekomunikasi dan teknologi komunikasi digital. Telemedisin merupakan pemberian dan fasilitasi layanan klinis melalui komunikasi dan teknologi komunikasi digital (Kesuma, 2024). Salah satu pengembangan teknologi informasi yang semakin pesat saat ini yaitu sistem administrasi

pelayanan kesehatan yang terdiri dari sistem informasi pembayaran (*billing*) dan sistem informasi pendaftaran pasien. Salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau *end user satisfaction* (Marliana et al., 2023). Jadi kepuasan pengguna berperan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi.

Anjungan Pendaftaran Mandiri sekilas seperti mesin ATM, berguna untuk pasien umum dan pasien BPJS yang telah terdata untuk melakukan pendaftaran dan menerima SEP (Surat Eligibilitas Peserta) tanpa melewati loket pendaftaran. Anjungan Pendaftaran Mandiri adalah mesin pendaftaran yang dilakukan secara mandiri dan terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan (Safarina, 2023). Sistem ini dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien. Dengan penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri, rumah sakit tidak hanya dapat mengurangi antrean, tetapi juga secara signifikan memangkas waktu tunggu pasien. Hal ini penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena waktu tunggu yang lama sering kali menjadi salah satu faktor utama ketidakpuasan.

Manfaat yang dirasakan oleh rumah sakit antara lain efisiensi tenaga kerja, meminimalisir terjadinya *human error*, dan sistem pelaporan yang lebih baik. Prinsip yang harus dipegang dalam implementasi APM meliputi kemandirian pasien, kemudahan penggunaan, efisiensi, keakuratan integrasi data, menjamin keamanan privasi data, serta peningkatan kepuasan pasien. Meskipun demikian, Anjungan Pendaftaran Mandiri terkadang mengalami kendala seperti koneksi internet yang kurang stabil dan kesalahan penginputan data pasien (Nuryani, 2024). Selain itu, jika ada pembaharuan dari BPJS pusat maka proses *bridging* pada Anjungan Pendaftaran Mandiri akan terhambat. Proses pendaftaran akan diarahkan secara konvensional jika mesin APM memerlukan waktu yang lebih lama. Aspek ketepatan waktu dalam metode EUCS untuk mengukur kepuasan pasien (Adiffa & Masturoh, 2022).

Dengan proses pelayanan Anjungan Pendaftaran Mandiri yang bagus akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan penilaian

terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Effendi, 2020). Perancangan layanan didasarkan pada prinsip kualitas layanan, yaitu kecepatan waktu tunggu registrasi, ketepatan pelayanan, keramahan dan kenyamanan. Pasien mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan atau kurang menyenangkan bahkan menakutkan Ketika berobat karena pelayanan yang diberikan kepada mereka kurang optimal dan biasanya merugikan pasien sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien (Fidyaningsih & Puspita, 2023).

Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan sebuah tanggapan dari pelanggan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang telah diberikan (Adiffa & Masturoh, 2022). Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur (Suratri et al., 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Adiffa & Masturoh, 2022) didapatkan hasil berdasarkan aspek konten yaitu 89,22%, aspek keakuratan yaitu 87,60%, aspek tampilan system yaitu 88,37%, aspek ketepatan waktu yaitu 86,98%, aspek kemudahan pengguna 88,50%, serta total kepuasan pasien keseluruhan yaitu 84,30% sangat puas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah responden tetap merasa sangat puas meskipun terdapat masalah dalam penggunaan APM dan tidak menganggap masalah tersebut bukan hal yang berarti. (Marliana et al., 2023) hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel format, timeline, dan kemudahan memiliki pengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna, sementara variabel akurasi tidak berpengaruh. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al, 2023) terdapat keefektifitasan penerapan pendaftaran pasien menggunakan mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM) dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Gambirsari.

Data kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Indonesia menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan persentase mencapai 79%. Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Provinsi Jawa Tengah pada bulan Mei-Oktober 2022 mencapai 80% dari total pasien. Sedangkan pada tahun 2016-2017 di Kabupaten Klaten kepuasan pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri sekitar 53%. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu merupakan salah satu rumah sakit yang bertempat di Kabupaten Klaten dan menerapkan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri. RSUD Muhammadiyah Delanggu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta penerapan standar pelayanan yang baik. RSUD Muhammadiyah Delanggu merupakan salah satu rumah sakit yang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan teknologi. Dengan adanya Anjungan Pendaftaran Mandiri di rumah sakit ini, diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan kemudahan bagi pasien rawat jalan. Namun, penting untuk mengevaluasi sejauh mana pasien merasa puas dengan pemanfaatan sistem ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada saat studi pendahuluan pada tanggal 25 Februari 2025 diketahui bahwa mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) mulai digunakan pada bulan September 2024. Alur penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri antara lain pasien datang kemudian scan barcode pada surat kontrol kemudian untuk pasien BPJS melakukan scan wajah/sidik jari. Setelah berhasil, mengambil antrian untuk dipanggil ke pendaftaran guna mencetak Surat Eligibilitas Peserta. Data pasien yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri dalam waktu 3 bulan terakhir sekitar 28.000 pasien, menunjukkan peningkatan yang signifikan

dalam efisiensi proses pendaftaran. Rata-rata dalam sebulan 9.000 pasien memanfaatkan fasilitas ini, yang berarti setiap harinya sekitar 380 hingga 400 pasien menggunakan mesin APM. Dengan demikian, Anjungan Pendaftaran Mandiri tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan pengalaman pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan yang lebih baik.

Namun hasil wawancara dengan 2 petugas yang membantu di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri mengeluhkan kendala pada saat jam sibuk koneksi internet kurang stabil dan belum dilakukan survey kepuasan pasien selama penggunaannya. Sedangkan wawancara dengan 10 pasien terdapat permasalahan yang menyebabkan pasien merasa kurang puas, diantaranya 6 dari 10 pasien belum paham tata cara penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri sehingga membutuhkan bantuan petugas. Banyaknya pasien yang kesulitan dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri ini karena faktor usia pasien, yang memerlukan bantuan lebih. Tampilan yang kurang menarik juga dikeluhkan oleh pasien dan belum adanya sosialisasi terkait penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri. Pada dasarnya Anjungan Pendaftaran Mandiri hadir untuk mempercepat pelayanan dengan mengoperasikan secara mandiri untuk mengurangi sumber daya manusia baru.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut mendorong peneliti untuk meneliti bagaimana “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Muhammadiyah Delanggu”. Dengan mengetahui tingkat kepuasan, pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Karakteristik Responden Pada Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri Di RSUD Muhammadiyah Delanggu?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri Di RSUD Muhammadiyah Delanggu.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi isi (*content*)
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*)
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi tampilan (*format*)
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)
- g. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*)
- h. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*)
- i. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi perilaku penggunaan (*actual usage*)

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan dalam pengembangan dan penelitian selanjutnya dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pemikiran bagi rumah sakit tentang penerapan secara optimal dalam pengoperasian Anjungan Pendaftaran Mandiri sehingga dapat mendukung evaluasi kepuasan pasien maupun pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri dalam pelayanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian yang ditampilkan pada tabel 1.1 menyajikan tiga penelitian terdahulu tentang penggunaan APM, dimana terdapat kesamaan variabel atau metode namun berbeda pada penggabungan metode. Berikut tabel keaslian penelitian yang menjadi acuan :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Shiila Nika Adiffal dan Imas Masturoh (2022)	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022	Terdapat persamaan variabel dan metode yang digunakan yaitu EUCS	Terdapat penambahan metode yaitu TAM
2	Nina Marlina, Cicilia Widyaningsih, Haidar Istiqla (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Terdapat persamaan variabel dan metode yang digunakan yaitu EUCS	Terdapat penambahan metode yaitu TAM
3	Agedya Ayu Desiva Sari dan Frieda Ani Noor (2023)	Efektivitas Penerapan Pendaftaran Pasien Menggunakan Mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Di Puskesmas Gambirsari	Terdapat persamaan metode yaitu TAM	Terdapat perbedaan metode yaitu EUCS