

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Transformasi digital menjadi kebutuhan tak terhindarkan dalam dunia kesehatan. Teknologi informasi berperan sebagai tulang punggung pengelolaan data yang efektif dan membangun sistem yang andal (Setiaji et al., 2022). Digitalisasi menawarkan solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses kesehatan, dan mengurangi inefisiensi, terutama dalam menjangkau daerah terpencil melalui platform digital yang mudah diakses (Amallia, 2024; Adinda et al., 2024). Dengan dukungan teknologi, pelayanan kesehatan menjadi lebih mudah dijangkau, efisien, dan berkualitas tinggi (Nugroho et al., 2023).

Adopsi rekam medis elektronik menjadi contoh nyata digitalisasi kesehatan, meningkatkan standar pelayanan, kemudahan akses, dan kualitas layanan (Amallia, 2024). Sejalan dengan Permenkes No. 82 Tahun 2013, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) hadir sebagai solusi berbasis teknologi untuk mengintegrasikan seluruh proses layanan rumah sakit melalui koordinasi, pelaporan, dan administrasi yang terstruktur (Kemenkes RI, 2013). Sebagai bagian dari sistem informasi kesehatan, SIMRS yang otomatis mendorong efisiensi, kecepatan, dan akurasi layanan (Cahyani et al., 2024).

Tingginya volume kunjungan pasien di rumah sakit rujukan dan wilayah perkotaan seringkali membuat sistem kewalahan, memicu antrean panjang, keterlambatan pelayanan, dan kepadatan di area pendaftaran (Annisaa et al., 2025). Kondisi ini mengurangi kenyamanan pasien dan berpotensi membentuk persepsi negatif terhadap kualitas layanan, sehingga diperlukan inovasi dan evaluasi berkelanjutan untuk mengoptimalkan layanan rawat jalan (Nuryani & Ulfah, 2024).

Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sebagai terobosan teknologi berbasis layar sentuh yang merevolusi proses pendaftaran pasien secara mandiri tanpa antrian di loket konvensional (Sabrina et al., 2021). Sistem ini memberikan manfaat

ganda dengan mempercepat proses administrasi dan memberdayakan pasien untuk mengakses layanan secara independen. APM membantu pasien BPJS dan umum memperoleh SEP lebih efisien, terintegrasi dengan sistem online, dan dilengkapi fitur canggih seperti pemindai barcode dan printer ( Adiffa et al., 2022).

Durasi waktu tunggu pasien merupakan indikator krusial untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan (Adiffa et al., 2022). Waktu tunggu yang panjang meningkatkan risiko ketidakpuasan pasien dan persepsi negatif terhadap profesionalisme institusi. Masalah ini terutama terjadi di rumah sakit rujukan dan daerah perkotaan padat akibat keterbatasan sumber daya, kurangnya integrasi sistem informasi, dan ketidakseimbangan antara volume kunjungan dengan kapasitas pelayanan (Kurniawati et al., 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani et al. pada tahun 2024, di RSUD Gambiran Kota Kediri diketahui bahwa pasien hanya membutuhkan waktu sekitar 1 menit untuk mendaftar menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Waktu tunggu yang singkat ini menunjukkan bahwa penggunaan APM sangat efisien dalam mempercepat proses pendaftaran pasien (Cahyani et al., 2024).

Kepuasan pasien menjadi indikator kunci kesuksesan implementasi APM di rumah sakit. Tingkat kepuasan mencerminkan efektivitas APM dalam memenuhi ekspektasi pengguna. Kepuasan rendah mengungkapkan celah yang perlu diperbaiki dari aspek teknis, operasional, hingga pengalaman pengguna. Evaluasi berkala terhadap kepuasan pasien berfungsi sebagai alat ukur kinerja dan dasar penyempurnaan sistem APM (Novaryatiin 2020).

Studi menunjukkan bahwa penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pasien. Penelitian Cahyani et al (2024) di RSUD Gambiran Kediri menemukan bahwa APM mampu mengurangi waktu tunggu hingga 89,2% dibandingkan pendaftaran manual. Hasil serupa juga ditemukan oleh Sari et al (2024) di RS Awal Bros Pekanbaru, yang mencatat penurunan signifikan dalam waktu tunggu pasien rawat jalan. Temuan dari Nuryani & Ulfah (2024) turut menguatkan bahwa waktu tunggu

yang lebih singkat berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan pasien karena layanan menjadi lebih nyaman dan efisien. Di berbagai rumah sakit besar di Indonesia, penggunaan APM menunjukkan tingkat pemanfaatan yang cukup tinggi. Di RS Awal Bros Pekanbaru, dari 39.095 kunjungan pasien rawat jalan, tercatat 9.052 pasien atau sekitar 23% menggunakan APM. Sementara itu, di RSUD Gambiran Kediri, sejak APM diterapkan pada Juni 2023 dengan empat unit mesin, separuh dari pasien rawat jalan memilih mendaftar melalui APM.

Studi pendahuluan di RSUI Boyolali menunjukkan bahwa APM berhasil mempercepat proses pendaftaran dengan memangkas waktu tunggu menjadi hanya 1 menit, lebih cepat dibandingkan metode manual yang memakan waktu 1-2 menit. APM memberikan kemudahan seperti pendaftaran online, pencetakan nomor antrian, dan informasi jadwal dokter. Namun, efektivitas APM dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan masih perlu diteliti lebih lanjut. Kendala utama yang dihadapi adalah masalah teknis seperti kegagalan check-in serta kesulitan penggunaan terutama bagi pasien lansia atau yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, belum tersedia data lengkap mengenai frekuensi pemanfaatan layanan dan tanggapan pasien, sehingga sulit bagi tim rumah sakit untuk mengevaluasi efektivitas APM secara menyeluruh. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan teknologi kesehatan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kesiapan pengguna dan dukungan sistem yang memadai.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum Islam Boyolali. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas sistem APM serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum Islam Boyolali

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum Islam Boyolali.

### 2. Tujuan khusus

- a) Mengetahui karakteristik responden pasien (Umur, Pekerjaan, dan Pendidikan) rawat jalan terhadap penggunaan sistem pendaftaran mandiri (APM) di RSUD Islam Boyolali
- b) Mengetahui tingkat waktu tunggu terhadap penggunaan APM di RSUD Islam Boyolali.
- c) Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan APM di RSUD Islam Boyolali.
- d) Mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum Islam Boyolali.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait implementasi sistem pendaftaran mandiri di rumah sakit. Hasil penelitian dapat menjadi referensi untuk studi selanjutnya dan memperkaya literatur tentang hubungan antara teknologi informasi kesehatan dengan kualitas pelayanan rumah sakit.

## 2. Manfaat Akademis

penelitian ini bermanfaat bagi program studi dalam memperkaya koleksi penelitian dan pengembangan kurikulum. Bagi mahasiswa dan institusi, penelitian menjadi referensi pembelajaran dan memperkuat kerja sama dengan fasilitas kesehatan. Lebih luas lagi, penelitian berkontribusi pada pengembangan ilmu dengan menyediakan bukti empiris dan memperkaya kajian tentang hubungan teknologi informasi dengan kualitas pelayanan kesehatan.

## 3. Manfaat Praktik

Penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak. Bagi rumah sakit, penelitian memberikan evaluasi efektivitas sistem pendaftaran mandiri dan menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem pelayanan. Bagi tenaga kesehatan, hasil penelitian membantu pemahaman tentang dampak sistem terhadap efisiensi pelayanan dan optimalisasi sumber daya. Sementara bagi pasien, penelitian memberikan informasi tentang manfaat dan efisiensi sistem pendaftaran mandiri dalam mengoptimalkan waktu kunjungan.

## E. Tabel Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian

No	Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Mutia Sabrina et al. (2021)	Gambaran Dukungan Penggunaan APM pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad	Sama-sama membahas implementasi APM di rumah sakit.	Terdapat perbedaan pada metode penelitian dan variabel penelitian
2	Nina Marlina, 2023	Analisis Kepuasan Pasien terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Sama-sama meneliti kepuasan pasien terhadap APM	Perbedaan divariabel bebas dan teori yang digunakan pada variabel kepuasan
3	Cahyani et al. (2024)	Efektifitas Pelayanan APM Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri	Sama-sama tentang pelayanan APM pada layanan rawat jalan	Perbedaan pada variabel penelitian, tidak membahas mengenai kepuasan dan waktu tunggu pelayanan APM