

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bidang interaksi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima atau pasien bersifat erat dan dapat pula berkesinambungan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan diberikan serta untuk memantau riwayat kesehatan seseorang, setiap pemberi layanan kesehatan diwajibkan untuk membuat rekam medis. Rumah sakit dituntut untuk dapat mengelola dan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik, baik pelayanan yang bersifat langsung maupun yang bersifat tidak langsung seperti pelayanan di bagian rekam medis (Murwani, 2012).

Salah satu bagian yang melayani pasien pertama kali pada saat berobat di Rumah Sakit yaitu tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Agustina, 2019).

Kepuasan pasien berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2013).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 55 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis menyebutkan beberapa hal mengenai bentuk pelayanan yang dilakukan oleh perekam medis salah satunya pelayanan rekam medis *offline* dan *online*. Pada era ini kebanyakan rumah sakit sudah melakukan sistem pendaftaran rawat jalan melalui online salah satunya menggunakan aplikasi *Whatsapp*. Aplikasi untuk saling berkiriman pesan secara

instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto pesan suara, dan dapat digunakan untuk berbagi informasi dan diskusi merupakan pengertian dari *Whatsapp* (Larasati,2013).

Pemanfaatan sistem pendaftaran *online* harusnya dapat dimaksimalkan mengingat perkembangan teknologi akan terus mengalami kemajuan. Hal ini juga dapat menjadi langkah awal sebuah sarana pelayanan kesehatan untuk menerapkan (RME) Rekam Medis Elektronik di Indonesia pada rumah sakit yang perlu ditingkatkan berdasarkan Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2020-2024 halaman 4. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 menyebutkan RS harus melakukan peningkatan inovasi dan pemanfaatan teknologi dengan melakukan digitalisasi rekam medis, target presentase rumah sakit yang menerapkan RME terintegrasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 September 2022 di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Muslimat Singosari terdiri dari 2 jenis pendaftaran yaitu *offline* dan *online*. Dimana pendaftaran online menggunakan aplikasi *Whatsapp* dan *Telephone*. Permasalahan yang sering terjadi pada saat mendaftar melalui *Whatsapp* adalah banyaknya pasien yang daftar belum sesuai dengan prosedur pendaftaran yang berlaku di Rumah Sakit. Salah satunya yaitu pasien salah mengisi format pendaftaran di *Whatsapp* akibatnya pasien salah poli yang akan dituju, dan terjadinya keterlambatan server. Hal ini disebabkan oleh penyampaian informasi yang kurang jelas kepada pasien dan tidak adanya informasi terkait pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* di laman google RS Muslimat Singosari. Pendaftaran melalui aplikasi *chatting Whatsapp* juga kurang efektif mengingat admin harus online setiap saat, jika admin sedang tidak dalam kondisi online maka calon pasien harus menunggu sampai admin dapat membalas pesan dari calon pasien sedangkan jumlah admin yang melayani hanya satu, hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan melalui *Whatsapp*. Sejalan dengan permasalahan tersebut, adapun cara untuk mengatasinya yaitu perlu adanya sosialisasi terhadap petugas pendaftaran rawat jalan agar lebih jelas dalam memberikan informasi kepada pasien tentang prosedur pendaftaran rawat jalan

melalui *Whatsapp* dan menambah SDM dibagian pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas rekam medis menyatakan bahwa ada beberapa pasien merasa kurang puas terhadap sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp*. Jumlah pasien yang berkunjung dalam satu hari berkisar 20 orang disetiap poli (Poli Umum, Poli Penyakit Dalam, Poli Saraf, Poli Kebidanan (Obgyn), Poli Anak, Poli Gigi, dan Poli KIA). Diperkirakan jumlah pasien yang datang ke poli di bulan Agustus 2022 kurang lebih 480 orang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang menjadi rumusan masalah adalah “Bagaimana Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a Mengidentifikasi *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* di Rumah Sakit Muslimat Singosari.
- b Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* di Rumah Sakit Muslimat Singosari.
- c Menganalisis hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dalam ilmu rekam medis dan manajemen kesehatan terutama pada hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap kepuasan pasien.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### a Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai petugas rekam medis khususnya dibagian pendaftaran harus menggunakan komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

#### b Bagi Peneliti

- 1) Sebagai wujud penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama bangku perkuliahan.
- 2) Dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan peneliti khususnya tentang hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap kepuasan pasien.