

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat memanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat secara paripurna (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit didukung oleh sarana dan prasarana kedokteran, layanan keperawatan yang berkesinambungan serta sistem diagnosis dan pengobatan yang terorganisir

Permasalahan yang umum terjadi saat pendaftaran di rawat jalan yaitu adanya antrian panjang/waktu tunggu menjadi lebih lama, sistem online *error*/tidak bisa akses aplikasi, data pasien tidak ditemukan/tidak sinkron, masalah penjamin kesehatan/asuransi kesehatan, dan jadwal dokter yang tidak sesuai. Antrian Panjang di pendaftaran rawat jalan disebabkan karena sistem antrian masih manual, pendaftaran pasien yang datang langsung/onsite tidak dibedakan dengan pendaftaran pasien yang daftar online. Sistem aplikasi yang sering *error* atau tidak bisa di akses juga terjadi karena gangguan teknis atau aplikasi pendaftaran belum diperbaiki. Penyebab lainnya karena data pasien

tidak ditemukan atau tidak sinkron, hal tersebut disebabkan adanya kesalahan input data, perbedaan nomer identitas baik KTP/NIK/SIM.

Permasalahan yang terjadi pada pendaftaran rawat inap di rumah sakit yaitu tidak tersedianya kamar (penuh), proses administrasi lama, masalah penjaminan kesehatan. Ketersediaan kamar di rumah sakit disebabkan kamar di rumah sakit diatur sesuai dengan kamar kelas tempat tidur yaitu VIP, kelas 1, kelas 2, kelas 3. Dengan adanya lonjakan pasien atau meningkatnya jumlah pasien darurat maka menyebabkan tidak tersedianya tempat tidur. Permasalahan yang kedua yaitu proses administrasi yang lama, hal tersebut disebabkan karena verifikasi data (kartu identitas, kartu BPJS atau asuransi dan surat rujukan). Permasalahan yang ketiga yaitu masalah penjaminan kesehatan, adanya bermacam-macam asuransi kesehatan yang mempunyai syarat yang berbeda-beda, rujukan tidak aktif, asuransi tidak menanggung pembiayaan perawatan tertentu. Permasalahan keempat yaitu kurangnya koordinasi antar bagian yang ada di rumah sakit yaitu mulai dari pendaftaran, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Rawat Jalan. Selain permasalahan keempat diatas terdapat permasalahan yaitu ketidakjelasan biaya awal, karena belum adanya estimasi biaya dari dokter atau bagian keuangan belum memberikan rincian. Penolakan dirawat di rumah sakit juga merupakan salah satu permasalahan. Penolakan di rawat di rumah sakit dengan penjaminan BPJS kesehatan karena terdapat 144 diagnosa penyakit yang harusnya hanya bisa di rawat di puskesmas atau fasilitas Kesehatan tingkat pertama (FKTP) bukan dirawat di rumah sakit.

Permasalahan pendaftaran rawat jalan di RSUD Prof. dr. Soekandar yaitu adanya antrian pendaftaran yang membutuhkan waktu lama jika harus mendaftar manual, ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai karena lama antri di pendaftaran, data pasien pada saat diinput tidak sesuai membuat lamanya antrian.

Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran sangat dipengaruhi oleh faktor antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Antrian yang tidak terkelola dengan baik sering menjadi sumber keluhan utama pasien, terutama pada jam-jam sibuk di rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang melayani peserta BPJS. Penelitian di RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung, 2022 menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan hanya 63,43%, yang dikategorikan cukup baik namun belum optimal. Dimensi dengan skor terendah adalah *empathy* (58,93%), yang berkaitan erat dengan waktu tunggu dan perhatian petugas terhadap pasien yang harus mengantri lama. Studi di RS Hermina Lampung, 2021 menemukan bahwa sebagian kecil responden masih merasa pelayanan pendaftaran kurang cepat, dengan tingkat kepuasan di bagian pendaftaran sebesar 71,68%. Keluhan utama adalah waktu tunggu yang panjang dan keterbatasan jumlah loket pendaftaran. Dari hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) melalui E-SUKMA Provinsi Jawa Timur selama periode Januari – Desember 2024 di RSUD Prof. dr. Soekandar didapatkan dari 1400 responden yang terdiri dari laki-laki 602 (43%) dan perempuan 798 (57%) didapatkan indeks kepuasan masyarakat layanan 91,75 (A atau sangat baik). Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa tiga unsur yang mendapat nilai terendah yaitu :

Biaya/tarif dengan nilai 3,63 yang kedua yaitu waktu pelayanan dengan nilai 3,64 dan yang ketiga yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,66. Dari ketiga hasil survey kepuasan masyarakat tersebut dilakukan rencana tindak lanjut yaitu memangkas waktu tunggu layanan dengan mengoptimalkan pendaftaran manual maupun pendaftaran mandiri melalui anjungan pendaftaran mandiri dengan inovasi Mentari Cera, menginformasikan biaya/tarif ke semua unit layanan yang ada, serta menginformasikan produk spesifikasi jenis layanan baik secara langsung ataupun melalui media sosial

Tempat pendaftaran merupakan tempat pertama kali pasien mendapatkan pelayanan pasien akan berpengaruh pada minat dan kunjungan pasien (Agus Widiyantara et al., 2023). Tempat pendaftaran dibagi menjadi 2 cara yaitu dengan menggunakan pendaftaran bertemu dengan tenaga admisi pendaftaran dan dengan menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Pendaftaran manual dengan cara bertemu dengan admisi merupakan salah satu metode pendaftaran yang membutuhkan waktu lebih lama. Sistem pendaftaran manual dinilai kurang menarik dan produktif (Agus Widiyantara et al., 2023). Pendaftaran manual dilakukan dengan pasien harus datang langsung dan mengambil nomor antrian sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien saat mengantri karena harus menunggu panggilan yang lama bahkan terkadang jam operasional tidak mencukupi jumlah antrian tersebut.

Kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas telah membuka peluang akses, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Begitu pula dalam manajemen pemerintahan, pemanfaatan

teknologi informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung kualitas dan pelayanan pemerintah. Melalui teknologi informasi, Pemerintah dapat mengakomodasi aspirasi masyarakat untuk memperoleh informasi yang dapat diandalkan, terpercaya, mudah didapat, dan tersaji secara interaktif. Selain itu dapat mendukung terwujudnya pelayanan prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel yang merupakan tuntutan bagi setiap pemerintah daerah di era otonomi.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yaitu Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM merupakan fasilitas pelayanan rawat jalan yang memungkinkan pasien mendaftar secara mandiri menggunakan mesin yang telah disediakan (Putri et al., 2021). APM merupakan fasilitas pelayanan Kesehatan rawat jalan terkait pendaftaran yang akan dilakukan secara mandiri oleh pasien yang akan mendaftar dengan menggunakan mesin pendaftaran yang disediakan di rumah sakit. Mesin pendaftaran ini mirip Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang memungkinkan semua pasien baik peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), pasien umum ataupun pasien dengan penjamin lain dapat mendaftar secara pribadi. Sistem ini dirancang menyerupai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sehingga pasien JKN BPJS Kesehatan (Jaminan Kesehatan Nasional Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) yang telah terdata dan memenuhi persyaratan dapat langsung melakukan pendaftaran serta menerima Surat Eligibilitas Peserta (SEP) tanpa harus mengantre di loket pendaftaran (Indrarini, 2023). Tingginya angka kunjungan di Instalasi Rawat Jalan, adanya stigma di masyarakat bahwa alur pendaftaran di RSUD Prof. dr. Soekandar lama dan berbelit karena harus

mengambil antrian sejak pagi bahkan setelah subuh, RSUD yang selalu mengembangkan inovasi untuk mengembangkan layanan dan adanya transformasi digital sehingga RSUD Prof. dr. Soekandar mengembangkan layanan rawat jalan dengan menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). APM mempunyai tujuan memangkas/mengurangi antrean di loket pendaftaran dan juga memudahkan pasien berkunjung ke RSUD Prof. dr. Soekandar tanpa harus mengantri Panjang untuk dilayani oleh petugas admisi. Salah satu inovasi yang ada di RSUD Prof. dr. Soekandar adalah inovasi Mesin Pendaftaran Mandiri Cepat dan Terarah (Mentari CeraH). Inovasi Mentari CeraH dibuat sejak tahun 2023 dengan tujuan memangkas/mengurangi antrean di loket pendaftaran dan juga memudahkan pasien berkunjung ke RSUD Prof. dr. Soekandar tanpa harus mengantri panjang untuk dilayani oleh petugas admisi. Manfaat inovasi Mentari CeraH untuk mempermudah pasien untuk melakukan pendaftaran dan meminimalkan antrian di pendaftaran pasien (Agus Widianegara et al., 2023).

Inovasi Mentari CeraH pada awalnya dipergunakan dengan pendampingan dan hanya dipergunakan untuk pasien umum saja. Pada perkembangannya Inovasi Mentari CeraH dapat dipergunakan untuk semua pasien umum dan pasien BPJS. Dalam inovasi Mentari CeraH pasien dapat melakukan pendaftaran secara mandiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan inovasi Mentari CeraH di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kecepatan proses pendaftaran terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Inovasi Mentari CeraH di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
2. Apakah ada pengaruh kemudahan penggunaan inovasi Mentari ceraH terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Inovasi Mentari CeraH di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
3. Apakah ada pengaruh kemudahan akses layanan inovasi Mentari ceraH terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan Inovasi Mentari CeraH di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
4. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan inovasi Mentari ceraH di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto?
5. Apakah ada pengaruh penerapan inovasi Mentari CeraH (kecepatan proses pendaftaran, kemudahan penggunaan inovasi, kemudahan akses layanan) terhadap kepuasan pendaftaran rawat jalan di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto dengan mutu pelayanan sebagai variabel moderator?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengaruh inovasi Mentari CeraH (kecepatan proses pendaftaran, kemudahan penggunaan

inovasi, kemudahan akses layanan) terhadap kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto

b. Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis pengaruh penerapan inovasi Mentari Cerah pada dimensi kecepatan proses pendaftaran terhadap kepuasan pendaftaran rawat jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto
- 2) Menganalisis pengaruh penerapan inovasi Mentari Cerah pada kemudahan penggunaan inovasi terhadap kepuasan pendaftaran rawat jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto
- 3) Menganalisis pengaruh penerapan inovasi Mentari Cerah pada dimensi kemudahan akses layanan terhadap kepuasan pendaftaran rawat jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto
- 4) Menganalisis Mutu Pelayanan penerapan Inovasi Mentari Cerah terhadap kepuasan pendaftaran rawat jalan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto
- 5) Menganalisis secara bersama penerapan inovasi mentari cerah (kecepatan, kemudahan penggunaan, kemudahan akses) terhadap kepuasan pendaftaran rawat jalan RSUD Prof dr Soekandar Kabupaten Mojokerto

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Instansi

Sebagai bahan dan masukan terkait dengan bidang pelayanan di bidang Kesehatan khususnya evaluasi terhadap pelayanan pendaftaran/admisi agar pelayanan Kesehatan dapat dilakukan secara maksimal

b. Manfaat bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dokumentasi untuk dijadikan sebagai referensi karya ilmiah mahasiswa/penulis selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

a. Manfaat bagi penulis

Adapun harapan dari penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang inovasi Mentari Cera sehingga dapat meningkatkan pelayanan di RSUD Prof dr Soekandar Kabupaten Mojokerto dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat serta untuk menerapkan ilmu atau teori yang di dapat selama menjadi mahasiswa ke dalam kehidupan nyata.

b. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan referensi bagi penelitian di masa yang akan datang yang berkaitan dengan judul seperti ini.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Mulyana (2025): Implementasi dan Pengaruh APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) terhadap Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Botania	Observasi langsung dan wawancara	Penggunaan mesin APM terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama dalam mengurangi waktu tunggu pasien BPJS.
2	Putra, Y., Anggraeni, S., Sugiyarti, I., (2023): Perancangan Aplikasi Anjungan Pendaftaran Mandiri Pasien Rawat Jalan RSUD Pasar Rebo	Observasi dan wawancaa	Adanya aplikasi APM pada pelayanan rawat jalan dapat mempercepat proses pendaftaran dan verifikasinya.
3.	Cahyani, A., Purnamasari, A., Sunindya, B., (2024): Efektivitas Pelayanan APM pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.	Lama waktu tunggu pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri yang menggunakan layanan Anjungan Pendaftaran Mandiri lebih efisiensi terhadap sistem pendaftaran pada loket pendaftaran. Rata – rata lama waktu pasien yang menggunakan layanan APM yaitu 00.04 menit, sedangkan pada layanan TPPRJ yaitu 00.37 menit. Pada pasien yang menggunakan layanan APM termasuk lebih cepat daripada layanan di TPPRJ.
4.	Chasanah, N., Sutrisno, T., Wariyanti, A., (2023): Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali	Kuantitatif	Pasien yang menggunakan pendaftaran <i>online</i> cukup puas dibandingkan dengan pendaftaran <i>onsite</i> . Kepuasan sistem pendaftaran online dan <i>onsite</i> dengan p value = 0,08 yang menunjukkan bahwa ada perbedaan kepuasan pendaftaran <i>online</i> dengan pendaftaran <i>onsite</i> .
5.	Marliana, N., Widyarningsih C., Istiqlal, H., (2023): Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Cross sectional	Pelayanan pendafatran rawat jalan dengan menggunakan system anjungan pendaftaran mandiri (APM) dapat memepercepat proses pendaftaran sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akurasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $0,826 > 0,05$.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Dalam UU Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat 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).

Rumah sakit mempunyai ciri khas yang membedakan dengan industri lain. Pertama bahwa bahan baku dari industri jasa kesehatan adalah manusia. Dalam rumah sakit, seyogyanya tujuan utama yaitu melayani kebutuhan manusia, kedua yang disebut pelanggan (customer) tidak selaku mereka yang menerima pelayanan. Rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan