

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang menyediakan pelayanan di bidang jasa. (*World Health Organization (WHO)*, 2006). Pelayanan yang ada di dalam rumah sakit antara lain pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, dan pelayanan penunjang medis seperti laboratorium, radiologi, dll. Salah satu pelayanan rawat jalan adalah fisioterapi, pelayanan Fisioterapi merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak peralatan (fisik elektroterapeutis dan mekanis) pelatihan fungsi dan komunikasi. (Permenkes No.65, 2015)

Penggunaan teknologi informasi dalam dunia kesehatan yang telah menjadi tren dalam dunia pelayanan kesehatan secara global adalah *Electronical Medical Record (EMR)*. *Electronical Medical Record (EMR)* adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Permenkes No.24, 2022). Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik (Permenkes No.24, 2022). EMR bukan sekedar bentuk otomatisasi catatan diatas kertas, namun merupakan perangkat yang aktif dan fleksibel untuk menggabungkan lebih dari sekedar catatan pasien. EMR harus memiliki kemampuan untuk menyiapkan seluruh informasi

pasien agar siap digunakan oleh seluruh pemberi layanan yang bekerja di sarana pelayanan kesehatan tersebut. Salah satunya adalah pendaftaran pasien.

Seperti dalam penelitian oleh Eka Wilda Faida dan Roihatul Jannah (2019) diceritakan bahwa EMR harus memiliki beberapa kemampuan atau fitur, salah satunya yaitu kemampuan untuk menyiapkan seluruh informasi pasien agar siap digunakan oleh seluruh pemberi layanan yang bekerja di sarana pelayanan kesehatan tersebut. Praktisi medis yang bekerja di sarana pelayanan kesehatan akan diuntungkan karena tersedianya riwayat layanan kesehatan yang telah diterima pasien secara lengkap dan dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien secara efektif. (Eka Wilda Faida dan Roihatul Jannah , 2019)

Fisioterapi merupakan salah satu pelayanan rawat jalan yang memiliki kunjungan cukup banyak di RS Panti Wilasa Citarum Semarang. Dari rata-rata harian pasien rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang sejumlah 900 hingga 1000 pasien, 200 hingga 220 pasien yang terdaftar merupakan pasien Fisioterapi. Rata-rata pasien fisioterapi di RS Panti Wilasa Citarum Semarang dalam tahun 2021 ada sebanyak 3.381 pasien dan rata-rata pasien rawat jalan pada tahun 2021 ada sebanyak 15.737. Pada bagian Fisioterapi RS Panti Wilasa Citarum Semarang dapat melayani 190 hingga 200 pasien perharinya, dimana 90 persen pasien fisioterapi tersebut merupakan pasien dengan perjanjian atau yang biasa disebut pasien *indent*. Pasien dengan perjanjian merupakan pasien yang mendaftar sehari sebelum hingga sebulan sebelum pemeriksaan dilakukan. Dengan sistem pendaftaran pasien dengan perjanjian yang masih manual, pasien masih harus antri cukup panjang seperti halnya pendaftaran pada hari periksa dan dengan alur yang cukup kurang sederhana. Selain itu, pada petugas administrasi fisioterapi sendiri menentukan banyaknya pasien yang dapat di terapi dalam satu siklus, pencatatan untuk pasien dengan perjanjian, menentukan waktu kedatangan untuk terapi berikutnya masih menggunakan pencatatan manual dengan menggunakan buku registrasi dan dokumen rekam medis.

Dari permasalahan yang muncul, bagian rekam medis bekerja sama dengan bagian fisioterapi dan bagian IT untuk membuat suatu program aplikasi yang dapat mempermudah petugas fisioterapi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Pada bulan Februari 2022 aplikasi tersebut telah berhasil untuk dibuat dan sudah berjalan untuk diterapkan pada bagian Fisioterapi. Dimana pasien dengan perjanjian (*indent*) tidak perlu lagi mengantre cukup lama di loket pendaftaran *Indent*, dan dapat langsung dilayani pada bagian fisioterapi. Aplikasi yang kami kembangkan ini diberi nama Aplikasi *E-FIS*.

Aplikasi *E-FIS* merupakan aplikasi yang masih menjadi satu bagian dengan *SIM-RS* RS Panti Wilasa Citarum Semarang. Aplikasi ini ditujukan untuk petugas sebagai *user*. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pasien-pasien fisioterapi dalam melakukan perjanjian untuk pemeriksaan siklus terapi selanjutnya (*indent*). Dari yang semula harus dilakukan di loket pendaftaran yang terletak cukup jauh dari ruang fisioterapi dan masih harus mengantri. Dengan adanya penanaman aplikasi *E-FIS* ini di bagian fisioterapi, mempermudah pasien dengan dapat langsung melakukan perjanjian untuk terapi selanjutnya tanpa mengantri lagi.

Oleh karena itu, untuk menilai tingkat kepuasan dari penerapan aplikasi *E-FIS* yang telah dibuat ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisa kepuasan pasien fisioterapi terhadap pendaftaran pasien dengan perjanjian (*Indent*) dengan menggunakan aplikasi *E-FIS* di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang tahun 2022.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian mengenai bagaimana tingkat kepuasan pasien fisioterapi terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* pada pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*)?

## C. TUJUAN PENELITIAN

### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *E-FIS* pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

### 2. Tujuan Khusus

- i. Diketuainya karakteristik pasien Fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
- ii. Diketuainya kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
- iii. Diketuainya kepuasan pasien terhadap dimensi *effective* penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
- iv. Diketuainya kepuasan pasien terhadap dimensi *efficient* penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
- v. Diketuainya kepuasan pasien terhadap dimensi *accessible* penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
- vi. Diketuainya kepuasan pasien terhadap dimensi *patient-centered* penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.
- vii. Diketuainya kepuasan pasien terhadap dimensi *equitable* penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

viii. Diketuainya kepuasan pasien terhadap dimensi *safe* penggunaan aplikasi E-FIS pada sistem pendaftaran dengan perjanjian (*Indent*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pendidikan sebagai sumber informasi dan sumber pembelajaran, dan khususnya dapat digunakan sebagai alat ukur pembelajaran dari Institusi Pendidikan peneliti sehingga dapat digunakan untuk penilaian dalam meningkatkan mutu pendidikan.

##### **2. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai alat untuk menilai efektivitas aplikasi *E-FIS* yang sudah ada dan dapat digunakan sebagai masukan bagi Rumah Sakit untuk mengembangkan kembali aplikasi *E-FIS* yang telah ada.

##### **3. Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pengetahuan dan mengembangkan wawasan bagi mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan dalam menganalisis suatu masalah.

##### **4. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memahami yang dikehendaki masyarakat dalam hal ini pasien fisioterapi, mengenai pelayanan apayang diharapkan dalam mereka menjalani fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.

##### **5. Bagi Peneliti**

Kegiatan penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu pengalaman berharga peneliti dalam upaya mengimplementasikan materi yang telah

peneliti terima semasa studi. Dan sebagai alat untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis.

## E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

### 1. Lingkup Metode

Metode yang digunakan menggunakan metode kuantitatif dengan cara observasi dan penyebaran angket

### 2. Lingkup Tempat Penelitian

Bagian Fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

### 3. Lingkup Subjek

Pasien Fisioterapi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

### 4. Lingkup Waktu

Waktu pelaksanaan Penelitian di bulan Agustus 2022

## F. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1.1  
Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul /Lokasi	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Sapmaya Wulan (2018)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan.	Deskriptif Observasional	a. Kepuasan Pasien b. Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS. Natar Medika di Bandar Lampung selatan sudah

---

memberikan  
kepuasan kepada  
pasien tetapi  
belum optimal

---

2.	Eka Wilda Faida, Roihatul Jannah (2019)	Analia Kepuasan <i>Electronic Record (EMR)</i> di Poli Ortopedi dan Poli Jantung Rumah Sakit Premier Surabaya	Tingkat Pengguna <i>Medical</i> di Poli dan Poli Rumah Sakit	Observasional Analitik	a. Kepuasan Pengguna b. Kualitas Sistem	Tingkat Kepuasan Pengguna EMR di Poli Ortopedi dan Poli Jantung Rumah Sakit Premier Surabaya persentase tertinggi terdapat pada variabel kemudahan akses dengan persentase 86,16% dan persentase terendah terdapat pada variabel fleksibel dengan persentase 66,63%
----	---	--	---	---------------------------	--	--

---

Perbedaan penelitian saat ini dengan kedua penelitian diatas adalah variabel kepuasan yang dinilai dan analisa yang digunakan. Pada penelitian ini variabel kepuasan menggunakan 6 dimensi mutu dan analisa yang dilakukan secara univariat tanpa membandingkan suatu hubungan.