

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang sangat erat, kaitannya dengan para ahli sebagai sumber terpercaya dan teknologi canggih untuk memfasilitasinya. Kaitan yang sangat erat ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai jenis fungsi seperti edukasi dan penelitian yang terdiri dari beraneka tingkatan atau pun jenis disiplin, agar rumah sakit dapat membentuk orang-orang yang ahli di bidang teknis medis maupun tata laksana kesehatan (Rustiyono,2010). Fasilitas kesehatan tentunya menjadi hal penting dalam pemahaman masyarakat luas, dengan itu institusi atau wadah yang berada di bidang kesehatan perlu mengawasi mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan yang dimaksud tentunya tidak hanya sekedar tindakan medis, tetapi pelayanan kesehatan menyeluruh seperti penyediaan informasi dan pelayanan administrasi pun termasuk dalam pelayanan kesehatan.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler, 2000 Supranto, 2001). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan.

Penilaian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tentunya diukur melalui tingkat kepuasan pasien dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Sari, 2017). Kepuasan pasien merupakan fokus utama bagi setiap pengusaha dan bisnis.

Oleh karena itu diperlukan sebuah aplikasi pelayanan sistem informasi rumah sakit sebagai syarat mutlak untuk suatu yang berurusan dengan pendaftaran pasien, penyajian informasi, fasilitas dan pelayanan yang ada di rumah sakit, serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang adalah sebuah rumah sakit kelas C yang memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas (Azrul Azwar, 1996). Salah satu layanan spesialis di RS Panti Wilasa Citarum adalah layanan spesialis rehabilitasi medis, pasien rehabilitasi medis merupakan pasien yang datang berkelanjutan (PMK No 76 Tahun 2016) berarti pasien akan datang sesuai dengan rencana terapi yang sudah di jadwalkan oleh dokter spesialis rehabilitasi medis.

*E-health* adalah suatu layanan masyarakat dalam bentuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang terhubung dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan sebagai basis pengetahuannya (Sudarmadji, dkk., 2018). Tujuan pelayanan *e-health* adalah untuk mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran antrean di rumah sakit (Ghafar & Sudiarno, 2017). Bertambahnya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan menyebabkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien sehingga terjadi antrean yang panjang di loket pendaftaran. Pasien akan merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sebagai akibat dari antrean yang panjang. Antrean yang panjang menyebabkan pasien merasa tidak nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Perasaan tidak nyaman tersebut akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

RS Panti Wilasa Citarum sebagai pemberi layanan kesehatan menetapkan standar mutu pelayanan yang di kelompokkan dalam 3 indikator mutu ; pertama indikator mutu nasional, kedua indikator mutu rumah sakit dan ketiga indikator mutu unit, sasaran dari capaian indikator berorientasi kepada pasien, (PMK No 3 Tahun 2016). Sesuai dengan definisi mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata setara penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi (Azrul Azwar, 1996).

Data jumlah kunjungan pasien di poliklinik RS Panti Wilasa Citarum memberikan gambaran terhadap persentase pasien fisioterapi yang setiap bulannya mengalami penurunan dan peningkatan. berikut ini adalah data kunjungan rawat jalan poliklinik tersebut. Data yang didapat oleh peneliti pada bulan Januari, Februari, dan Maret. Pada bulan Januari sejumlah 23.900 dengan 18.471 kunjungan poliklinik dan 5.429 kunjungan pasien fisioterapi, setelah itu pada bulan Februari data kunjungan sejumlah 21.106 dengan jumlah kunjungan poliklinik 16.373 dan kunjungan pasien fisioterapi 4.733 dan pada bulan Maret data kunjungan mengalami kenaikan kembali yaitu sejumlah 18.457 dengan kunjungan poliklinik 18.457 dan jumlah pasien fisioterapi tertinggi dari bulan-bulan sebelumnya yaitu sekitar 5.567 pasien. Dari data tersebut rata-rata kunjungan pasien fisioterapi sekitar 23%. RS Panti Wilasa Citarum berusaha meningkatkan pelayanan secara keseluruhan dan secara khusus mengembangkan aplikasi E-Fis untuk pelayanan di klinik fisioterapi.

Klinik fisioterapi memberikan pelayanan atau terapi fisik yaitu prosedur untuk memeriksa, menangani, dan mengevaluasi pasien yang mengalami keterbatasan pada gerak dan fungsi tubuh. Fisioterapi juga dapat dilakukan untuk mencegah cacat fisik dan mengurangi risiko terjadinya cedera atau gangguan gerakan di kemudian hari. Sebelum mendapatkan program terapi fisik pasien akan menjalani pemeriksaan dan penilaian yang dilakukan oleh dokter spesialis rehabilitasi medis. Pasien fisioterapi cenderung memiliki mobilitas yang rendah , alur pendaftaran pasien seperti di atas

menyebabkan antrean pada petugas administrasi fisioterapi dan petugas pendaftaran *inden*.

Sistem Pendaftaran pasien di RS Panti Wilasa di bagi menjadi 2 ; pasien yang langsung mendaftar pada hari yang sama (*onsite*) dan pasien yang datang dengan perjanjian (*inden*) , rata – rata 80 % pasien di Instalasi Rawat Jalan RS.Panti Wilasa Citarum mendaftar secara *inden*, dari 80 % tersebut 35 – 39 % adalah pasien fisioterapi, oleh karena itu instalasi rekam medis membangun sistem layanan baru khusus untuk memberikan layanan penyediaan dokumen rekam medis secara elektronik dan sistem pendaftaran satu tempat di klinik fisioterapi yang di beri nama aplikasi E-Fis. Jumlah pasien fisioterapi di layanan rawat jalan menempati urutan paling banyak dalam kunjungannya yaitu rata – rata 200 pasien per hari.

Pengelolaan layanan mulai dari sistem pendaftaran dengan perjanjian atau *inden* dan antrian alat atau tindakan di fisioterapi memerlukan sistem pencatatan yang terperinci, yaitu menggunakan buku daftar perjanjian yang juga mencatat alat atau tindakan fisioterapi, tanggal dan jam yang di telah di rencanakan untuk pasien bersangkutan yang di lakukan oleh petugas administrasi fisioterapi, pencatatan dengan cara ini terdapat beberapa kelemahan antara lain kurang teliti, rekapitulasi secara manual, kesalahan menentukan jadwal dan alat atau tindakan fisioterapi, waktu pelayanan dalam menentukan jadwal alat atau tindakan fisioterapi setiap pasien antara 4-6 menit, maka untuk melayani kurang lebih 200 pasien per hari diperlukan dua petugas administrasi dalam pelayanan sistem ini. Sebelum mendapatkan program terapi fisik pasien akan menjalani pemeriksaan dan penilaian yang dilakukan oleh dokter . Pasien yang telah mendapatkan program tindakan mendapatkan pelayanan terapi fisik oleh petugas fisioterapi, ketersediaan dokumen rekam medis pasien mutlak di perlukan untuk melihat riwayat pelayanan sebelumnya dan mencatat asuhan yang telah di lakukan , pelayanan ini di lakukan oleh petugas fisioterapi, hal ini menyebabkan adanya waktu tunggu terhadap kedatangan dokumen yang dikirim dari unit filing sehingga menyebabkan pelayanan kepada pasien belum dapat di

laksanakan dan setelah petugas fisioterapi selesai melakukan terapi fisik maka segera mencatat kegiatan tersebut pada dokumen rekam medis pasien (PMK No 269, Tahun 2008).

Dengan aplikasi E-Fis yang telah dikembangkan ini petugas fisioterapi tidak memerlukan dokumen rekam medis dalam bentuk kertas, aplikasi E-Fis telah menyediakan elektronik rekam medis dalam mencatat pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Dengan penerapan E-Fis ini peneliti ingin menganalisa tingkat kepuasan penggunaan aplikasi tersebut kepada petugas administrasi dan petugas fisioterapi .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti akan merumuskan permasalahan “Apakah aplikasi E-Fis telah sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan petugas klinik fis Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *E-FIS* ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini untuk menganalisa kepuasan penggunaan aplikasi E-Fis oleh petugas fisioterapi di klinik fisioterapi RS Panti Wilasa Citarum Semarang.

### **2 .Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah ;

1. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan pengguna E-Fis berdasarkan bukti fisik (*tangibles*).
2. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan petugas pengguna E-Fis berdasarkan kehandalan (*reliability*).

3. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan petugas pengguna E-Fis berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*).
4. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan petugas pengguna E-Fis berdasarkan jaminan (*assurance*).
5. Mengetahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan petugas pengguna E-Fis berdasarkan empati (*empathy*)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pengembangan Keilmuan  
Dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengetahuan klinik Fisioterapi khususnya pada kepuasan petugas fisioterapi dan perbaikan pelayanan dengan aplikasi E-Fis.
2. Bagi Klinik Fisioterapi
  - a. Menjadi bahan pertimbangan untuk menambah jumlah alat dan layanan fisioterapi.
  - b. Dapat meningkatkan jumlah pasien fisioterapi.
  - c. Memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit untuk menerapkan aplikasi serupa pada Poliklinik lainnya .

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

##### 1. Lingkup Lokasi

Penelitian dilakukan di Klinik Fisioterapi , RS.Panti Wilasa Citarum Semarang.

##### 2. Lingkup Materi

Materi penelitian ini meliputi keilmuan Manajemen Informasi Kesehatan berkaitan dengan mata kuliah manajemen mutu dan resiko.

##### 3. Lingkup Waktu Penelitian ini dilakukan dari Januari – Agustus 2022