

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat semakin berkembang, maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas juga meningkat, sehingga pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menjadi pilihan masyarakat. Rumah sakit yang merupakan suatu unit usaha yang memberikan pelayanan jasa dibidang kesehatan memiliki peran penting dalam peningkatan kesehatan suatu masyarakat. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyatakan peranan dan fungsi rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative* (Adam & Astuti, 2018). Hal ini mengakibatkan semakin ketat persaingan antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Peraturan Menteri Kesehatan yang disitasi oleh Vicario (2016) mengatakan bahwa sebagai pemberi layanan kesehatan, rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan kepada pasien dan keluarganya untuk menciptakan kepuasan pelayanan yang diterima. Mutu pelayanan rumah sakit harus memiliki keefektifan, efisiensi, mudah diakses, dapat diterima, tidak berpihak dan bersifat aman. Mutu pelayanan rumah sakit harus memaksimalkan sumber daya yang dimiliki, menghindari pemborosan dan mempertimbangkan pilihan dan aspirasi individu pengguna layanan dan budaya komunitasnya (*World Health Organization, 2018*).

Rendahnya kunjungan instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rendahnya mutu pelayanan di instalasi rawat jalan tersebut (Utami & Ni'mah, 2019). Minat kunjungan pasien selanjutnya di instalasi rawat jalan suatu rumah sakit, sangat dipengaruhi oleh adanya kepuasan akan pengalaman kesehatan yang pernah didapatkan, baik berupa kepuasan kualitas pelayanan petugas kesehatan, kepuasan akan sarana dan prasarana

rumah sakit dan sebagainya (Anggraini, 2015). Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan merupakan aset yang berharga bagi rumah sakit, karena pasien tersebut akan terus memakai jasa rumah sakit tersebut.

Menurut Purwanti dkk (2017) kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan dari pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Departemen Kesehatan Indonesia mengatakan kualitas layanan kesehatan di rawat jalan memiliki standar pelayanan minimum untuk kepuasan pasien yaitu $\geq 90\%$ (Kartika dkk, 2018). Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan keperawatan di rawat jalan salah satunya adalah sistem layanan kesehatan di rumah sakit. Untuk mewujudkan hal itu, model efektivitas sistem informasi pelayanan di rawat jalan sangat diperlukan agar hak pasien dapat terpenuhi.

Salah satu hak pasien yang harus dipenuhi rumah sakit adalah mendapatkan informasi tentang masalah kesehatannya. Keterbatasan waktu seringkali menjadi kendala yang dialami pasien untuk bisa konsultasi dengan dokter dan petugas kesehatan di ruang periksa. Jumlah kunjungan pasien yang banyak tidak sebanding dengan waktu praktek dokter yang terbatas membuat hal tersebut sulit dilakukan dengan maksimal. Data kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Maria (RSSM) Pekabaru tahun 2021 sampai dengan bulan maret 2021 sudah mencapai 33.300 pasien. Angka ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, tetapi minat kunjungan pasien untuk berobat di RSSM cukup tinggi meskipun adanya pandemi *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*.

Di era pandemic Covid-19) saat ini, penerapan protokol kesehatan dengan menggunakan masker dan menjaga jarak juga menjadi kendala pasien untuk dapat informasi yang jelas dari pelayan kesehatan. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 10 orang pasien yang periksa dirawat jalan, delapan (80%) pasien mengatakan kurang puas dengan sistem

layanan. Sementara dua (20%) pasien mengatakan cukup puas. Alasannya karena waktu periksa yang terbatas sehingga konsultasi masalah kesehatannya juga terbatas, sistem administrasi yang kurang praktis, mengantri obat terlalu lama, dan kendala karena protokol kesehatan di era pandemic covid-19 dengan menggunakan masker dan jaga jarak membuat pasien cukup sulit mendengarkan penjelasan dokter. Oleh karena itu, rumah sakit terus melakukan inovasi untuk bisa memenuhi kebutuhan pasien dan menjalankan peranan dan fungsinya sebagai pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative* dengan berlomba-lomba menyediakan layanan konsultasi dan periksa melalui layanan *telemedicine*.

Telemedicine merupakan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memberikan solusi pelayanan kesehatan untuk daerah terpencil dimana fasilitas kesehatan belum memadai dan memberikan solusi untuk *social distancing* saat adanya pandemi (Apriyanti dan Kautsarina, 2017). *American Academy of Family Physicians* (AAFP) (2020) mengatakan *telemedicine* adalah teknologi yang memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter secara privat, tanpa harus bertatap muka secara langsung. Kehadiran *telemedicine* bisa menjadi jawaban untuk kemudahan mengakses pelayanan kesehatan.

Di Indonesia, penggunaan *telemedicine* dianggap bisa mengatasi sejumlah tantangan yang selama ini menghambat pemerataan akses kesehatan, seperti persebaran tenaga kesehatan yang belum merata, masalah geografis dan kurangnya fasilitas kesehatan di beberapa wilayah tertentu (Tirto, 2020). *Telemedicine* terdiri atas pelayanan teleradiologi, teleelektrokardiografi, teleultrasonografi, telekonsultasi klinis, dan pelayanan konsultasi *telemedicine* (Kebijakan Kesehatan Indonesia, 2019). Untuk dapat berjalan dengan baik, *telemedicine* membutuhkan teknologi yang memungkinkan transfer data berupa video, suara, dan gambar secara interaktif yang dilakukan secara *real time* dengan mengintegrasikannya ke

dalam teknologi pendukung *video-conference* (Jamil, Khairan dan Fuad, 2015).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSSM pada Februari 2021 didapatkan data kunjungan *telemedicine* rawat jalan bulan Januari 2021 mencapai 276 pasien. Pasien yang menggunakan layanan *telemedicine* paling banyak adalah poliklinik penyakit dalam yaitu sebanyak 96 pasien, kemudian poli paru sebanyak 54 pasien dan poliklinik saraf sebanyak 41 pasien, dan sisanya dari poliklinik lain seperti jantung, umum, kandungan, orthopedi, anak, kulit dan kelamin, THT, bedah dan Mata (Medical Record RSSM, 2021).

Kepuasan pasien akan penggunaan layanan kesehatan teknologi (*telemedicine*) di masa pandemi Covid-19 telah dilakukan oleh Sesilia (2020). Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan berkorelasi positif signifikan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan *telemedicine* memediasi penuh hubungan kepercayaan pasien, mempengaruhi keyakinan dan perilaku pasien berdasarkan layanan kesehatan yang diterimanya.

Kunjungan *telemedicine* masih mempunyai beberapa keterbatasan. *National Institute of Health* (2020) menyimpulkan kelemahan utama *telemedicine* adalah dokter tidak dapat memeriksa pasien secara langsung layaknya pemeriksaan kunjungan langsung di instalasi rawat jalan. Keterbatasan tersebut tentu berpengaruh pada kualitas diagnosa. Tidak adanya pemeriksaan fisik langsung yang dilakukan dokter ke pasien membuat para tenaga kesehatan belum bisa memberikan diagnosa secara pasti melalui *telemedicine*. Dokter hanya akan memberikan kemungkinan diagnosis disertai dengan pembandingan lainnya. Hal ini bisa dipahami, mengingat proses untuk menegakkan diagnosa merupakan langkah berlapis yang terkadang juga perlu disertai dengan berbagai pemeriksaan penunjang.

Berdasarkan latar belakang dan alasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Via Online (*Telemedicine*) Dibanding Datang Langsung Ke Rumah

Sakit Santa Maria Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. **Meskipun selama pandemi *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)* kunjungan pasien mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, tetapi minat pasien untuk berobat di RSSM cukup tinggi.** Kepuasan pasien saat melakukan kunjungan rawat jalan secara langsung atau telemedicine harus tercapai dengan memberikan layanan yang berkualitas dari segi pelayanannya. Maka, perawat harus mampu mengimbangi konvergensi kesehatan kunjungan langsung ke rumah sakit yang berubah kearah konsultasi *online (telemedicine)* dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk mengatasi masalah kesehatan pasien.

Menghadapi fenomena diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini apakah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan via *online (telemedicine)* dibanding datang langsung di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru?

C. Tujuan Penulisan

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan via *online (telemedicine)* dibanding datang langsung di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan diagnose medis.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan via *online (telemedicine)* di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang datang langsung di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru
- d. Mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan via telemedicine dan yang datang langsung

- e. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan via *online* (*telemedicine*) dibanding datang langsung di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Insitusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan bahan pembelajaran dan tambahan pengetahuan bagi perawat untuk meningkatkan mutu pendidikan keperawatan dalam menerapkan dan melatih fungsi edukator mahasiswa dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan konsultasi *online* (*telemedicine*) dibanding pasien berkunjung langsung.

2. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi yang berguna bagi perawat tentang pentingnya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan konsultasi *online* (*telemedicine*) untuk meningkatkan pemasukan bagi rumah sakit dari segi pemanfaatan teknologi informasi yang ada dan efektivitas waktu.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan bahan masukan yang berguna dalam menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengulas lebih dalam terkait variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan terhadap konsultasi *online* (*telemedicine*) di rumah sakit.