

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Anthony et al., (2015), penggunaan pesan pengingat lewat SMS merupakan cara efektif untuk mendorong pasien memasukkan pengukuran tekanan darah mereka pada data rekam medis elektronik. Aplikasi perangkat lunak dapat digunakan dalam mengirim pesan pengingat dan mendeteksi keadaan penyakit lain serta riwayat klinis lainnya (Anthony et al., 2015). Teknologi yang diterapkan untuk mengelola informasi data kesehatan sangat penting, sehingga memerlukan perhatian dan kerangka konseptual secara menyeluruh dalam kaitannya dengan pelaksanaan (Cresswell & Sheikh, 2013).

Routine Health Information System (RHIS) dipergunakan dalam meningkatkan kinerja sistem kesehatan, dimana strategi sistem kesehatan diperkuat oleh kualitas data yang relevan, kelengkapan, ketepatan

waktu, akurasi dan penggunaan informasi dalam pengambilan keputusan, *Routine Health Information System* (RHIS) merupakan rutinitas sistem yang luas, seperti sistem surveilans untuk indentifikasi kejadian penyakit, catatan medis untuk individu (berbasis kertas atau elektronik) yang dipergunakan oleh tenaga medis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada individu, diperkuat dengan layanan kesehatan yang diberikan, sistem pendukung terkait: peralatan, perlengkapan, keuangan, infrastruktur dan sumber daya manusia (Hotchkiss, D. R., et al., 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Conceio et al., (2015) di RS Leiria Portugal, dari informasi manajemen layanan kesehatan yang diberikan kepada 53.696 pasien melalui pesan singkat atau SMS selama sebulan, terdapat 2337 pasien yang tidak melakukan konsultasi sesuai jadwal yang ditetapkan. Total pasien sebanyak 442 pasien dengan permasalahan diantaranya, 294 pasien diminta untuk melakukan jadwal konsultasi ulang, sedangkan 148

pasien lainnya diminta untuk mengirimkan jadwal konsultasi, sesuai dengan pemeriksaan ulang permintaan hasil konsultasi disimpulkan bahwa 62 % memiliki beragam alasan untuk gagal konsultasi, mayoritas sebanyak (25%) menyatakan bingung dengan tanggal konsultasi, terlambat dalam melakukan konsultasi sebanyak (14%) dan pelupa (35%), dari jumlah 442 pasien dilakukan wawancara terhadap 113 pasien dan 87,6% menerima SMS pengingat waktu konsultasi yang dijadwalkan. Presentase terbesar terdapat pada pasien yang lupa dan bingung dengan tanggal panggilan konsultasi, dari kuesioner yang diberikan mayoritas menyatakan bahwa budaya pengiriman layanan SMS sangat penting untuk diperhatikan diperbaiki dalam budaya meningkatkan upaya konsultasi medis sebagai upaya preventif (Conceio et al., 2015).

Efektivitas *Routine health information system* (RHIS) dapat meningkatkan kinerja sistem kesehatan di negara-negara, sistem kesehatan perlu mekanisme internal

untuk mengembangkan target kinerja, melacak kemajuan, menciptakan dan mengelola pengetahuan untuk dikembangkan secara rutin. Berdasarkan kelemahan RHIS, mereka mengembangkan *Routine Health Information System* dengan Kerangka (*Parallel Reduced Instruction Set Machine*) PRISM untuk menawarkan perubahan paradigma dengan membuat penekanan pada kinerja RHIS dan menggabungkan faktor-faktor penentu organisasi, teknis dan perilaku kinerja. kesimpulannya, terlepas dari permasalahan tersebut, kerangka PRISM bertujuan untuk membangun dan mempertahankan sistem informasi, promosi budaya informasi, dan mendorong akuntabilitas dalam sistem kesehatan (Aqil, Lippeveld and Hozumi, 2009).

Sistem pengingat yang dirancang dan dipergunakan klinik *Alifa Diabetic Center* Yogyakarta sebagai program yang bermanfaat dalam pengawasan pada pasien *Diabetes Mellitus*. Sistem peringatan melalui SMS memperlihatkan bahwa 81,3 % pasien melakukan

kunjungan setelah dikirim SMS pengingat, sehingga direkomendasikan menggunakan sistem pengingat berupa SMS untuk meningkatkan kepatuhan pengobatan pasien Diabetes Melitus (Lubis, 2016).

Informasi adalah salah satu rangkaian kata atau pesan yang mempunyai makna tertentu yang bertujuan menyampaikan keadaan dan situasi secara jelas pada kondisi tertentu. Setiap individu membutuhkan informasi, dalam perkembangan teknologi yang begitu pesat, saat ini semua orang telah menggunakan media atau aplikasi dalam memberikan layanan informasi yang bertujuan memudahkan pengguna atau orang tertentu dalam mengakses serta memberikan informasi secara mudah dapat menghemat biaya dan waktu, sehingga dengan penggunaan layanan informasi secara tidak langsung dapat menginformasikan sesuatu secara tepat tanpa membuang waktu serta tidak mengganggu rutinitas atau pekerjaan utama.

Informasi tentang keadaan pasien dalam setiap waktu atau kesempatan sangat penting untuk diketahui oleh keluarga mengenai, keadaan selama proses perawatan, terkadang yang menjadi permasalahan antara lain kesibukan atau rutinitas yang dimiliki oleh keluarga pasien dalam bekerja dan lainnya, tidak bisa ditinggalkan, sehingga keluarga pasien tidak memiliki waktu yang cukup untuk melihat dan memantau secara langsung tentang kondisi perkembangan pasien selama proses perawatan.

Melalui hasil wawancara terhadap petugas (Teknologi Informasi/IT) pada tanggal 26 September 2016 di RS PKU Muhammadiyah Bantul, menyatakan bahwa sudah dilakukan penerapan tentang penggunaan layanan informasi pada bagian pengelolaan pendaftaran, kunjungan pasien yang menggunakan layanan informasi untuk pelayanan pendaftaran, kunjungan pada bulan Januari – Februari 2017 berjumlah 2.728 orang, dimana alur pada pendaftaran melalui layanan informasi

diantaranya, pasien mengirim pesan melalui layanan informasi untuk memboking kapan tanggal periksa, pasien memperoleh nomor antrian, jadwal periksa dan dokter pemeriksa, pasien akan diinformasikan datang ke rumah sakit untuk memperoleh layanan, jika ada perubahan jadwal akan diinformasikan kembali ke pasien, hasil akhir dari layanan informasi ini adalah ucapan terima kasih ke pasien karena telah berkunjung ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul dengan menggunakan akses layanan informasi berupa layanan informasi.

Pada bagian ruangan VIP penggunaan layanan informasi dalam penyampaian informasi kepada keluarga pasien tentang keadaan pasien belum diterapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan yang terdapat pada rumah sakit tersebut, belum dilakukan penerapan penggunaan layanan informasi guna menginformasikan tentang kondisi atau keadaan pasien kepada keluarga pasien, sehingga dalam permasalahan ini peneliti

bertujuan melakukan penerapan informasi kepada pasien dengan menggunakan layanan informasi.

Jumlah tempat tidur pada bagian ruang vip terdiri dari 16 tempat tidur, dimana pada masing-masing bangsal memiliki tempat tidur untuk pasien pada bagian ruang utama, kelas 1, kelas 2 dan kelas 3, dengan total jumlah tempat tidur pada rumah sakit sebanyak 139.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga Pasien pada ruangan VIP di RS PKU Muhammadiyah Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hasil analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan keluarga pasien pada ruang VIP.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara harapan (keinginan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien dari aspek penampilan fisik di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- b. Mengetahui hubungan antara harapan (keinginan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien dari aspek pelayanan yang akurat di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- c. Mengetahui hubungan antara harapan (keinginan) keluarga pasien dengan kepuasan keluarga pasien dari aspek dayatanggap di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- d. Mengetahui harapan (keinginan) keluarga pasien dalam peningkatan layanan dokter di RS PKU Muhammadiyah Bantul.
- e. Mengetahui harapan (keinginan) keluarga pasien dalam peningkatan layanan makanan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat penelitian

Manfaat yang dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a. Bagi RS PKU Muhammadiyah Batul

Memperoleh gambaran secara umum mengenai analisis harapan (Keinginan) dan kepuasan pelayanan pada keluarga pasien.

b. Bagi program studi Magister Manajemen RS UMY

Menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan pada keluarga pasien dalam memperoleh layanan kesehatan.

c. Bagi ilmu pengetahuan

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain guna menambah wawasan dalam mengembangkan atau melakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis harapan (keinginan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan pada keluarga pasien dalam memperoleh kepuasan layanan kesehatan.

d. Bagi peneliti

Memperoleh pengalaman dalam melakukan riset penelitian serta meningkatkan wawasan peneliti mengenai analisis harapan (kepuasan) keluarga pasien dan kepuasan pelayanan pada keluarga pasien pada layanan kesehatan.