

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sarana kesehatan ialah bidang yang tak lepas akibat popularitas yang sedang trend dewasa kini. Teknologi informasi ialah satu diantara unsur yang paling mempengaruhi kelangsungan hidup manusia. Kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan semakin banyaknya orang yang terdidik dan berpengetahuan luas, sehingga mampu memilih serta menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas. (Rumana et al. 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019 Rumah sakit yaitu instansi fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kesehatan secara prima untuk pasien gawat darurat, rawat jalan serta rawat inap. Rumah sakit selaku lembaga layanan biasa memerlukan sistem informasi yang tepat dan dipercaya, juga pas untuk mengoptimalkan fasilitas kepada pasien.

Pelayanan pasien di fasilitas kesehatan dimulai dengan pasien mendaftarkan di ruang pendaftaran sampai dengan pasien menerima rekam medis yang dipakai guna memperoleh pelayanan kesehatan (Rumana et al. 2021). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Terkait Rekam Medis, rekam medis pasien ialah berkas yang memuat informasi pribadi pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan lain yang ditawarkan pada pasien.

Beriringan dengan perkembangan teknologi informasi, suatu organisasi, perusahaan atau lembaga dituntut agar bisa mengoptimalkan mutu serta kualitas suatu sistem informasi supaya mampu bersaing di masa globalisasi. Kini, pemerintah telah menciptakan metode baru yakni pendaftaran *online*. Keberadaan layanan pendaftaran *online* ini sudah selayaknya mencukupi keperluan semua lapisan masyarakat, khususnya yang akan berobat ke dokter tanpa menunggu lama untuk mendaftar (Rumana et al. 2021). Loker rawat jalan ialah pelayanan pertama yang diperoleh pasien serta berinteraksi langsung dengannya serta merupakan

bagian dari institusi medis yang bertugas untuk menangani pendaftaran juga penerimaan pasien rawat jalan yang datang ke fasilitas kesehatan (Listyorini dan Kalbuadi 2017).

Pendaftaran *online* ditujukan agar memudahkan cara registrasi pasien. Memiliki metode pendaftaran *online* sudah tidak asing lagi untuk kalangan masyarakat terutama bagi instansi kesehatan akan membuat sejumlah tugas seperti lebih gampang dan cepat untuk diselesaikan. Sehingga bisa meningkatkan pentingnya kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus selalu dipertimbangkan karena mencakup kualitas individual dari kualitas layanan yang disediakan.

Kepuasan pasien ialah suatu persepsi dari pasien dengan mempertimbangkan keinginan dengan realita atas layanan yang sudah diberikan. Dilihat dari segi penggunaannya, maka permintaan pengguna dan minat pengguna terhadap aplikasi akan terus bertambah. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih menyisakan masalah, kepuasan pengguna tentang sistem tersebut dapat diukur memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Rumana et al. 2021).

Metode EUCS adalah cara menilai evaluasi secara keseluruhan bahwa pemakai sudah puas dengan sistem informasi dan yakin bahwa sistem informasi disediakan kepada pemakai sesuai dengan keperluan informasi pemakai. Pengukuran tingkat kepuasan tersebut ditinjau berdasarkan 5 ragam dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) serta ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll J dan Torkzadeh 2013).

Berdasarkan hasil penelitian Nanda Aula (2021) di RSUP Fatmawati terdapat pengguna atau pasien yang tidak puas dengan aplikasi pendaftaran *online* dikarenakan desain *interface* kurang *user friendly*, sering terjadi *error* pada saat proses pengolahan data. Hasil penelitian Dede Abdurahman (2020) di RS Majalengka terdapat pasien yang tidak puas terhadap aplikasi dikarenakan masih terjadi ketidaksesuaian antara informasi yang disampaikan pada aplikasi dengan fakta yang ada di lapangan. Sedangkan hasil penelitian Prajna (2019) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta masih

terdapat pasien yang tidak puas karena tidak tersedianya pedoman untuk pengguna baru, sering mengalami kesalahan saat mengunggah *file*/foto, validasi data registrasi lama dan tidak terdapatnya *pop-up* notifikasi guna memantau proses pendaftaran.

Pendaftaran *online* di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) dimulai sejak Desember 2020, pendaftaran ini sudah 4 kali mengalami perubahan yang awalnya berbasis aplikasi, kemudian dirubah menjadi berbasis *website* dikarenakan tidak semua pasien memiliki *handphone*. Pendaftaran *online* berbasis *website* mengalami 2 kali perubahan sistem yang disesuaikan dengan *bridging* ke Vclaim BPJS. Untuk sekarang Rumah Sakit hanya menyediakan pendaftaran *online* melalui *website*, untuk daftar *online* bisa juga melalui aplikasi *Mobile JKN* yang disediakan oleh BPJS khusus untuk peserta BPJS.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) terhadap pasien yang melakukan pendaftaran *online*, terdapat pasien yang tidak puas dengan pendaftaran *online* karena sistem pendaftaran *online* tidak sebanding dengan kebutuhan, pendaftaran *online* mengalami kesalahan saat dijalankan, informasi yang diberikan tidak tepat waktu. Dengan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *Website* Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *Website* Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ?”.

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* rawat jalan memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC).

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui alur pendaftaran *online*;
- b. Mengetahui karakteristik responden pendaftaran *online*;
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi isi (*content*) terhadap *website* pendaftaran *online*;
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*) terhadap *website* pendaftaran *online*;
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bentuk (*format*) terhadap *website* pendaftaran *online*;
- f. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kemudahan (*ease of use*) terhadap *website* pendaftaran *online*;
- g. Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap *website* pendaftaran *online*;
- h. Mengetahui permasalahan penggunaan *website* pendaftaran *online*;

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Bisa digunakan menjadi saran untuk pihak rumah sakit agar menjaga kualitas pendaftaran *online* yang baik serta juga bisa dipergunakan sebagai bahan penilaian untuk meningkatkan mutu pelayanan yang kurang baik.

#### 2. Bagi Akademik

Diharapkan bisa menjadi bahan referensi perpustakaan mengenai kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online*.

#### 3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bisa dipergunakan sebagai metode untuk menerapkan pemahaman yang diterima di bangku kuliah dengan yang ada dilapangan.

#### 4. Bagi Penelitian

Bisa dijadikan rujukan atau patokan bagi penelitian selanjutnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap *website* pendaftaran *online* rawat jalan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nanda et al, Journal of Hospital Management Vol.4, No.1 (2021)	Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) di RSUP Fatmawati	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner 3. Teknik sampling yaitu <i>incidental sampling</i> .	1. Tempat : penelitian yang dilaksanakan oleh Nanda et al di RSUP Fatmawati, sedangkan peneliti melakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC). 2. Waktu : penelitian yang dilaksanakan oleh Nanda et al pada tahun 2020, sedangkan peneliti melakukan pada tahun 2023.
2	Dede et al, INFOTECH Journal Vol.2, No.2 (2020)	Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka <i>Mobile</i> Menggunakan	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner	1. Tempat : penelitian yang dilaksanakan oleh Dede et al di RS Majalengka, sedangkan peneliti

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i>		<p>melakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC).</p> <p>2. Waktu : penelitian yang dilaksanakan oleh Dede et al pada tahun 2019, sedangkan peneliti melakukan pada tahun 2023.</p>
3	Prajna Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Vol. 12, N0. 1 (2022)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan <i>Online</i> di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	<p>1. Metode penelitian kuantitatif</p> <p>2. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner.</p>	<p>1. Tempat : penelitian yang dilakukan oleh Prajna di RSUP Sardjito Yogyakarta, sedangkan peneliti melakukan di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC).</p> <p>2. Waktu : penelitian yang dilakukan oleh Prajna pada tahun 2019, sedangkan peneliti melakukan pada tahun 2023.</p> <p>3. Teknik sampling : penelitian yang dilakukan oleh</p>

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
				Prajna menggunakan <i>purposive sampling</i> , sementara peneliti menggunakan <i>incidental sampling</i> .