

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masa kini teknologi informasi di rumah sakit ialah diantara variabel yang paling mempunyai pengaruh bagi kelangsungan hidup manusia. Penggunaan teknologi informasi menjadi alat yang memudahkan pekerjaan dan dapat mendukung layanan yang lebih baik efektif dan efisien. Kemajuan di bidang inovasi telah membuat semakin banyak individu memilih dan meminta untuk mendapatkan layanan kesehatan yang hebat dan berkualitas (Purba, 2022).

Banyak keuntungan yang mulai terlihat sebagai hasil dari penggabungan teknologi ke dalam berbagai bidang. Hal ini dapat mendorong beberapa teknologi informasi untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam proses bisnis yang ada. Bidang yang menggunakan inovasi ini adalah organisasi / perusahaan jasa seperti rumah sakit (Zulfa & Hasanah Nurul, 2022).

Sistem pendaftaran pasien di rumah sakit memerlukan waktu tunggu dan antrian. Hal ini cukup memakan waktu dan mengurangi kepuasan pasien. Maka dari itu, sekarang sedang dikembangkan sistem registrasi pasien online. Di era new normal ini, sistem registrasi dengan konsep sistem registrasi *online* dapat membawa manfaat diantaranya mengurangi waktu tunggu, mengurangi kerumunan, meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan hati pasien (Suci Widya Primadhani et al., 2023). Adapun permasalahan yang terjadi pada sistem pendaftaran *online* seperti kegagalan sistem pada saat penguploadan berkas pendaftaran, mengupdate jadwal dokter, error pada saat pengolahan data dan pada desain *interface* pada aplikasi hingga lebih *userfriendly* (Maharani, 2020).

Kepuasan pasien dapat dirasakan oleh pasien untuk memperhitungkan keinginannya dengan layanan sebenarnya yang diberikan. Dilihat dari sisi penggunaannya oleh karena itu kebutuhan pengguna dan prefensi pengguna maka jumlah aplikasi akan terus

meningkat. Pentingnya mengukur tingkat kepuasan pasien dikarenakan kepuasan pasien ialah diantara indikator mutu pada layanan kesehatan. Seterusnya, kepuasan pasien dapat menjamin bahwa layanan yang dikasih sesuai ataupun melewati keinginan pasien, sehingga penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Namun, masih terdapat permasalahan, dan metode end user computing satisfaction (EUCS) bisa dipakai dalam menilai kepuasan pengguna pada sistem (Muslimah et al., 2023).

Metode EUCS ialah salah satu cara untuk melakukan evaluasi tingkat pengguna secara keseluruhan, kepuasan terhadap sistem informasi serta kepercayaan kalau sistem informasi sudah siap digunakan cocok sama kebutuhan informasi informasi pengguna. Pengukuran tingkat kepuasan dilihat berdasarkan 5 aspek berbeda isi (*content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Muslimah et al., 2023)

Menurut hasil studi pendahuluan bahwa sistem aplikasi pendaftaran onlinemasih ditemukan kendala pada saat mendaftar yaitu terkait aplikasi yang eror, kemudian terjadi kendala pada saat mengupload KTP pada pendaftaran pasien baru, serta di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum dilakukan survei kepuasan pada pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online*. Unsur kebaruan pada penelitian ini peneliti menggunakan model EUCS guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna sistem pendaftaran online.

Menurut paparan di atas, untuk itu peneliti akan mengambil judul “Analisis kepuasan pasien penggunaan sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)” di Rumah Sakit NurHidayah Bantul.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran jangka pendek berbasis web dengan menggunakan strategi EUCS (End Client Processing Fulfillment) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Dalam meninjau gambaran kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* memakai metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)” di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul?

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan isi (*content*)
- b. Mengetahui kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan keakuratan (*Accuracy*).
- c. Mengetahui kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan tampilan (*format*)
- d. Mengetahui kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan kemudahan pengguna (*ease of use*).
- e. Mengetahui kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* berdasarkan ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Sebagai sumber informasi untuk institusi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Khususnya untuk Program Studi D3 RMIK.

- b. Penulis dapat mengetahui lebih jauh mengenai kepuasan pasien pengguna registrasi rawat jalan online di rumah sakit dari hasil penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
- a. Dampak dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit terkait pemenuhan pasien dengan sistem pendaftaran jangka pendek online.
- b. Bagi perekam medis, hasil penelitian ini dapat menjadi kontribusi untuk bekerja pada peningkatan mutu pelayanan khususnya di bagian pendaftaran online. .

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 keaslian penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	(Zulfa & Hasanah Nurul, 2022)	Pengaruh kualitas pendaftaran <i>online</i> (berbasis web dan aplikasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit tinggi	Desain penelitian ini menggunakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional	Dalam penelitian ini kualitas pendafrtan <i>online</i> diukur menggunakan 4 dimensi diantaranya efisiensi, kemudahan dalam navigasi, kontak dan keamanan atau privasi. Responden merasa pendaftaran <i>online</i> kurang berkualitas pada dimensi efisiensi dan kemudahan dalam navigasi.	Pada penelitian tersebut menggunakan 4 dimensi efisien, kemudahan, kontak, dan keamanan, sedangkan pada penelitian saya menggunakan metode EUCS

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
2.	(Purba, 2022)	Analisis kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan <i>online</i> di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang memuat 5 variabel yang ada pada metode EUCS	Kepuasan pada dimensi <i>content</i> total mean menunjukkan bahwa interpretasi termasuk pada kategori puas, berdasarkan dimensi <i>Accuracy</i> total mean menunjukkan pada kategori puas, berdasarkan dimensi <i>Ease of use</i> total mean menunjukkan kategori puas, pada dimensi <i>timeliness</i> termasuk dalam kategori puas, pada dimensi <i>format</i> termasuk pada kategori puas namun pada saat wawancara responden mengeluh tidak ada notifikasi berupa <i>pop up</i> pada sistem.	Pada penelitian tersebut untuk pengambilan sampel menggunakan teknik <i>Purposive sampling</i> , sedangkan pada penelitian saya menggunakan teknik <i>Incidental sampling</i> .
3.	(Nuarhazi & Prasastin, 2022)	Analisis kepuasan pengguna sistem <i>Booking</i> antrian pemeriksaan pasien rawat jalan menggunakan metode EUCS (<i>End</i>	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>Content</i> (0,005), <i>accuracy</i> (0,000), <i>format</i> (0,001), <i>ease of use</i> (0,000)	Pada penelitian tersebut teknik pengambilan sampel yang digunakan <i>Purposive sampling</i> dan untuk analisis data

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
		<i>User Computing Satisfaction</i>)		dan <i>timeliness</i> (0,000) terdapat hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem <i>booking</i> antrian pemeriksaan.	yang digunakan univariat dan bivariat. Sedangkan pada penelitian saya menggunakan teknik <i>Incidental sampling</i> dan teknik analisis data yang digunakan univariat.
4.	(Maharani, 2020)	Kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran <i>online</i> menggunakan metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di RSUP Fatmawati	Pada penelitian ini menggunakan desain <i>cross sectional</i>	Diketahui pada komponen <i>content</i> bahwa 51 responden (69,9%) tidak puas dan 22 responden (30,1%) merasa puas, komponen <i>Accuracy</i> diketahui bahwa 62 responden (84,9%) tidak puas dan 11 responden (15,1%). pada komponen <i>format</i> 59 responden (80,8%) tidak puas dan 14 responden (19,2%) puas. Pada komponen <i>Ease of use</i> terdapat 61 responden (83,6%) tidak puas dan 12 responden (16,4%) puas. pada	Teknik analisa data pada penelitian tersebut menggunakan analisis dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian saya menggunakan analisis data univariat.

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
				komponen <i>timeliness</i> 57 responden (78,1%) tidak puas dan 16 responden (21,9%) puas.	
5.	(Harta Dinata et al., 2020)	Evaluasi pendaftaran dengan teknologi Acceptance Model di Rumah Sakit Wongsongoro Semarang	Jenis penelitian ini adalah kualitatif	Evaluasi penerimaan pendaftaran pasien secara <i>online</i> berdasarkan aspek <i>Perceived Ease of use</i> berdasarkan hasil wawancara dan observasi didapatkan bahwa sistem pendaftaran <i>online</i> dapat diakses dengan mudah. Penerimaan pendaftaran <i>online</i> berdasarkan <i>Perceived Usefulness</i> , didapatkan informasi bahwa sistem pendaftaran <i>online</i> dapat mempermudah dan mempercepat kegiatan transaksi yang dilakukan pasien, berdasarkan aspek Behavioural Intention,	Perbedaannya pada jenis atau metode penelitian tersebut pada penelitian saya menggunakan EUCS sedangkan pada penelitian tersebut menggunakan TAM

No.	Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Perbedaan
				didapatkan informasi bahwa sebagian besar pengguna akan selalu menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> dalam kondisi apapun sebab mereka telah merasa puas dengan adanya pendaftaran	

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA