

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan lembaga yang berfungsi melaksanakan berbagai usaha dalam memberikan layanan di bidang kesehatan, baik bersifat promosi, pencegahan, pengobatan, maupun rehabilitas, yang digelar oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, ataupun masyarakat (Lestari, 2023). Contoh dari fasilitas pelayanan Kesehatan salah satunya ini adalah rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, n.d.) rumah sakit merupakan unit pemberian jasa layanan dalam sektor kesehatan secara menyeluruh untuk perseorangan, yang mencakup pelayanan perawatan inap, kunjungan rawat jalan, dan penanganan kasus kegawatdaruratan. Tujuan dari rumah sakit sendiri adalah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas bagi pasien dengan menjaga standar mutu layanan yang diberikan untuk menjamin kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik ditandai dengan karakteristik aman, responsif, efektif, efisien, berfokus pada pasien, merata, serta terintegrasi (Tina, 2024). Dengan kemajuan teknologi saat ini rumah sakit berusaha memberikan kemudahan bagi masyarakat serta meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dengan menyediakan sistem pendaftaran *online*. Dengan adanya sistem ini memberikan akses kepada pasien agar dapat mendaftar secara daring tanpa harus menunggu lama di rumah sakit. Penerapan sistem pendaftaran *online* berpotensi mengurangi waktu tunggu dan kerumunan, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien (Primadhani et al., 2023).

Kualitas layanan kesehatan memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian terdahulu kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan berbasis *online* di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan akses sistem pengguna yang merasa puas dengan persentase 80,21%, tampilan yang menarik 78,36% merasa

puas, kejelasan informasi yang disajikan merasa sangat puas dengan persentase 84,41%, kecepatan pelayanan pengguna merasa sangat puas dengan persentase 81,12%, serta ketepatan dalam pemrosesan data dengan persentase 77,98% responden merasa puas (Sulistiana, 2024). Sebuah penelitian yang berbeda menemukan 73 responden pengguna aplikasi pendaftaran *online*, sebanyak 45 responden (61,6%) menyatakan ketidakpuasan, sementara 28 responden (38,4%) menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan (Aula Rumana et al., 2021). Jika sistem pendaftaran *online* tidak berjalan dengan baik, maka dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* menjadi hal penting untuk memastikan manfaat yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan lima aspek komponen penilaian yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, *timeliness*. *EUCS* merupakan metode yang berfokus pada level kepuasan akhir pengguna terhadap unsur-unsur teknologi (Widaningrum, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang, sistem pendaftaran *online* telah diimplementasikan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Peneliti telah melakukan wawancara terhadap petugas bagian pendaftaran dan kepala rekam medis yang menyatakan bahwa rata – rata pasien rawat jalan yang datang setiap harinya mencapai 150 pasien dengan lebih dari 50% di antaranya menggunakan sistem pendaftaran *online*. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki antusiasme untuk menggunakan sistem pendaftaran *online*. Survei kepuasan pasien ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang seberapa puas pasien dengan layanan sistem pendaftaran *online* agar dapat menemukan permasalahan dan dapat dijadikan acuan untuk perbaikan terhadap layanan sistem pendaftaran *online*.

Oleh karena itu, peneliti berminat untuk meneliti tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Dengan demikian, peneliti mengambil keputusan untuk melakukan penelitian berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap

Layanan Pendaftaran *Online* Menggunakan Metode *EUCS* di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang ”.

### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang?

### **C. Tujuan Karya Ilmiah**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* dari sisi *content* (isi) di RSUD Nyi Ageng Serang.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* dari sisi *accuracy* (keakuratan) di RSUD Nyi Ageng Serang.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* dari sisi *format* (tampilan) di RSUD Nyi Ageng Serang.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Nyi Ageng Serang.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* dari sisi *timeliness* (ketepatan waktu) di RSUD Nyi Ageng Serang.

### **D. Manfaat Karya Ilmiah**

#### 1. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Rumah Sakit

Memfasilitasi Rumah Sakit dalam mengidentifikasi peran pendaftaran *online* dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien.

##### b. Bagi Peneliti

- 1) Memberikan pengalaman langsung dalam meneliti faktor kualitas layanan digital di bidang Kesehatan.

- 2) Mengembangkan wawasan tentang layanan kesehatan pada era digitalisasi di Indonesia.

## 2. Manfaat Teoritis

### a. Bagi institusi Pendidikan

- 1) Meningkatkan literatur pendukung akademik terkait kualitas layanan aplikasi digital di bidang kesehatan.
- 2) Menjadi acuan bagi mahasiswa dalam memahami dampak digitalisasi terhadap kepuasan pasien.

### b. Bagi peneliti lain

- 1) Diharapkan studi ini menjadi sumber informasi untuk studi selanjutnya.
- 2) Menjadikan literatur mengenai kepuasan pasien dalam pemanfaatan layanan kesehatan di era digitalisasi.

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	- Nadia Faulina, Tria - Harsiwi Nurul Insani -Tri Ariani, 2024	Tingkat Kepuasan Pengguna Pendaftaran <i>Online</i> Berbasis <i>Website</i> Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode <i>EUCS</i> Di Rs Nur Hidayah	Metode <i>EUCS</i> didasarkan pada lima aspek, yaitu isi, ketepatan, tata letak, kemudahan akses, serta ketepatan penyajian waktu. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, sementara pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner.	Berdasarkan hasil penelitian dari lima aspek <i>EUCS</i> menunjukkan mayoritas pengguna menunjukkan kategori puas. Pada faktor isi, diperoleh nilai 4 dengan kategori 'puas', namun informasi dalam sistem pendaftaran <i>online</i> masih perlu dikembangkan. Faktor <i>accuracy</i> memperoleh nilai 3,8 dengan kategori 'puas', meskipun masih ditemukan tantangan dalam memberikan informasi dengan tingkat ketelitian yang lebih tinggi. Faktor format mendapatkan nilai 4,1 dengan kategori 'puas'. Begitu pula dengan faktor <i>ease of use</i> dan <i>timeliness</i> , masing-masing meraih nilai 4,1 dan masuk dalam kategori 'puas'.	- Lokasi penelitian - Waktu penelitian
2.	Alfian Listya Nugrahaini, 2024	Evaluasi kepuasan pengguna pendaftaran <i>online</i> melalui <i>website</i> dengan penerapan metode <i>EUCS</i> di RS Roemani Muhammadiyah Semarang	Metode <i>EUCS</i>	Mayoritas pengguna menunjukkan kepuasan terhadap factor isi menu pendaftaran <i>online</i> , dengan 68% - 80% responden merasa puas dan 15% - 25% merasa sangat puas. Namun, ada sebagian kecil responden (5% - 13%) yang merasa tidak puas dengan isi aplikasi, mungkin karena	- Lokasi penelitian - Waktu penelitian

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				ada kebutuhan yang tidak terpenuhi.	
3.	- Nanda Aula Rumana -Daniel Happy Putra, -Lily Widjaja, -Noviandi, -Iradah Maharami, - Rahmat Hidayat - 2023	Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>EUCS</i> di RSUP Fatmawati	Penelitian ini, digunakan desain <i>cross-sectional</i> , yang mana pengukuran dilakukan pada satu waktu untuk menggambarkan tingkat kepuasan. Metode yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif dengan data kuantitatif yang diperoleh melalui studi deskriptif, yang umumnya dapat dihitung berdasarkan frekuensi.	Berdasarkan hasil penelitian, dari 73 responden, sebanyak 45 pasien (61,6%) menyatakan tidak puas, sementara 28 pasien (38,4%) menyatakan puas. Kesimpulannya adalah Sebagian besar Masyarakat yang mengakses layanan belum merasa puas dengan penggunaan pendaftaran <i>online</i> .	- Lokasi penelitian - Waktu penelitian
4.	- Yeni Selfiana Bancin - Danvil Nabela - Safrizal - Fikri Faidul Jihad - 2023	Hubungan Kualitas Informasi Mobile Jkn Dengan Kepuasan Pengguna Pada Tenaga Kerja Puskesmas Meureubo Aceh Barat	Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain <i>cross-sectional</i> , serta analisis data dilakukan menggunakan uji <i>Fisher Exact Test</i> .	Berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa dari 30 responden, hanya indikator relevansi dan kelengkapan yang berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi aplikasi Mobile JKN, sementara <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> tidak berpengaruh.	- Lokasi penelitian - Waktu Penelitian - Pada penelitian ini membahas tentang hubungan kualitas informasi mobile jkn dengan kepuasan.
5.	- Aulia Ika Putri 2024	Gambaran Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Pendaftaran <i>Online</i> Di RSUD Madina	Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 84 pengguna fasilitas pendaftaran <i>online</i> di	Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh 84 responden pengguna layanan sistem pendaftaran <i>online</i> menunjukkan bahwa sebanyak 64 pasien (76,2%)	- Lokasi penelitian - Waktu penelitian

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Desain Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Bukittinggi Tahun 2024	RSU Madina Bukittinggi sebagai sampel Accidental sampling digunakan dalam pengambilan sampel, dengan analisis data yang dilakukan melalui metode univariat.	mengategorikan factor <i>content</i> sebagai kurang puas, sedangkan 20 pasien (23,8%) merasa puas. Pada aspek <i>accuracy</i> , 43 responden (51,2%) menyatakan kurang puas dan 41 responden (48,8%) merasa puas. Untuk aspek <i>format</i> , 39 responden (46,4%) merasa kurang puas, sementara 45 responden (53,6%) merasa puas. Pada aspek <i>ease of use</i> , sebanyak 55 pasien (65,5%) mengategorikan kurang puas dan 29 pasien (34,5%) puas. Sedangkan pada aspek <i>timeliness</i> , 48 responden (57,1%) merasa kurang puas dan 36 responden (42,9%) merasa puas.	