

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada saat ini, teknologi informasi semakin maju dan berdampak baik di berbagai industri, termasuk industri kesehatan. Dalam bidang kesehatan, penggunaan teknologi informasi menghasilkan inovasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan, salah satunya yaitu pendaftaran *online*. Pendaftaran *online* adalah pendaftaran yang dilakukan oleh pasien atau keluarganya dengan memanfaatkan fasilitas teknologi yang digunakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Saputra *et al.*, 2020). Dengan adanya pendaftaran *online* dapat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran sehingga pasien lebih puas terhadap pelayanan yang diterimanya (Rumana *et al.*, 2021).

Banyak fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas, rumah sakit, dan klinik, yang sekarang menyediakan pendaftaran online. Implementasi pendaftaran *online* menggunakan *website*, *link*, *short message service* (SMS), *whatsapp*, aplikasi, dan lain-lain. Puskesmas Piyungan di Bantul menggunakan *website* sebagai alat sistem informasi untuk pendaftaran *online* (Rohman, Wati and Kurniawan, 2022). Pada penelitian Widiyana dan Gunawan (2022) disebutkan bahwa pendaftaran *online* di Puskesmas Linggar menggunakan *link*. Sedangkan *short message service* (SMS) serta *whatsapp* digunakan oleh RSUD Dr. Soeroto Ngawi sebagai alat pendaftaran *online* (Faizah and Igayanti, 2021). Banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang membuat aplikasi khusus digunakan untuk pendaftaran *online*. Penelitian Purba (2022) yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menyebutkan bahwa aplikasi APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) digunakan untuk melakukan pendaftaran *online*. Aplikasi Dr. Oen Sobatku digunakan untuk pendaftaran *online* di RS Dr. Oen Solo Baru (Swastara *et al.*, 2022).

Pelaksanaan pendaftaran *online* di fasilitas pelayanan kesehatan masih terjadi banyak permasalahan. Masalah yang paling umum terjadi individu tidak dapat melakukan pendaftaran online dikarenakan usia dan kepemilikan *handphone* (Swastara *et al.*, 2022). Masalah lain ditemukan oleh Purba (2022) yaitu alur

pendaftaran kurang disosialisasikan, pasien melakukan konfirmasi ulang ke rumah sakit, dan kegagalan sistem. Tami, Sumarni dan Sarwadhmana (2021) menyebutkan bahwa kendala pendaftaran *online* yaitu tidak adanya petugas khusus untuk melayani pendaftaran *online*, sehingga petugas pendaftaran memiliki tugas rangkap. Penelitian Widiyana dan Gunawan (2022) menemukan masalah pendaftaran *online Antenatal Care* di Puskesmas Linggar adalah skema pendaftaran yang masih kurang efektif, tampilan masih dasar, dan pengolahan data menggunakan sistem manual.

Berdasarkan masalah yang terjadi diatas, perlu dilakukan evaluasi untuk menilai keberhasilan aplikasi pendaftaran *online*. Salah satu evaluasi yang digunakan untuk menilai aplikasi pendaftaran *online* yaitu kepuasan pendaftar (Aziz, Maulidan and Untoro, 2022). Kepuasan pasien ialah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Peningkatan kepuasan pasien menjadi hal penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan, karena dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan dan minat pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain (Masrulloh, Imam and Peristiowati, 2020). Pemerintah Indonesia telah menentukan indikator nasional kepuasan pasien pada puskesmas melalui Permenkes Nomor 30 Tahun 2022 yaitu sebesar  $\geq 76.61\%$  (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Evaluasi sistem informasi yang dilakukan secara menyeluruh dan dilihat dari sudut pandang pengguna akhir menghasilkan kepuasan pasien. Evaluasi tersebut menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

EUCS ialah sebuah metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh untuk mengevaluasi aplikasi secara menyeluruh yang diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Suprpta, 2018). Penelitian Rumana *et al.* (2021) menyatakan hanya 38,4% pasien yang puas terhadap pendaftaran *online*, pasien lainnya merasakan tidak puas dalam semua dimensi EUCS. Penelitian Swastara *et al.* (2022) menyebutkan bahwa kelima dimensi EUCS mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi, dengan skala interpretasi kepuasan 3,26-4,0 (sangat puas).

Faktor lain yang berkaitan dengan individu, seperti karakteristik individu (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan), faktor sosial, budaya, dan

emosional, juga dapat berdampak pada kepuasan pasien (Arifin *et al.*, 2019). Menurut penelitian Sihalohe and Herliana (2017) jenis kelamin dan kepuasan pasien memiliki hubungan dengan *p-value* sebesar 0,032. Penelitian lain menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh usia dan pendidikan dengan masing-masing *p-value* sebesar 0,03 dan 0,0001 (Arifin *et al.*, 2019). Penelitian Faridah, Afiyanti and Basri (2020) menegaskan bahwa pekerjaan dan pendidikan juga mempengaruhi kepuasan pasien dengan masing-masing *p-value* sebesar 0,000 dan 0,000 yang berarti memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas Kemayoran merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang telah menggunakan sistem pendaftaran *online* selama kurang lebih 1 (satu) tahun. Pendaftaran *online* di Puskesmas tersebut menggunakan 2 (dua) macam aplikasi, yaitu Mobile JKN dan JakSehat. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, kurangnya partisipasi dari masyarakat dalam penggunaan pendaftaran *online* menjadi masalah dalam penerapan pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran. Jumlah partisipasi masyarakat dalam pendaftaran *online*  $\leq$  50% dari target 100%. Selain itu masalah lain yang terjadi di pendaftaran *online* adalah keterbatasan sumber daya manusia dilihat dari tidak adanya petugas khusus untuk pendaftaran *online* dan keterbatasan ketersediaan poli pada sistem aplikasi.

Faktor internal pasien seperti usia, kepemilikan *handphone*, dan kemampuan pasien juga menjadi masalah dalam pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran. Pelayanan pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran belum pernah dilakukan evaluasi dan survei kepuasan dari awal penggunaan hingga saat ini. Masalah lain terjadi pada sistem pendaftaran di Puskesmas Kemayoran berdasarkan ulasan pengunjung, yaitu sistem pendaftaran belum jelas, kurangnya fasilitas penunjang, antrean panjang dan waktu tunggu yang lama, serta petugas yang kurang ramah. Pengunjung atau pasien pendaftaran *online* mengeluhkan tidak dapat mendaftar *online* pada semua poli karena tidak tersedia dalam aplikasi. Selain itu, dari sisi tampilan aplikasi yang belum memiliki warna yang menarik, fitur yang sesuai dengan kebutuhan pasien, serta informasi yang terbaru menjadi hal yang dikeluhkan oleh pasien yang mendaftar *online*. Disamping keluhan kondisi aplikasi pendaftaran *online*, pasien juga mengeluhkan petugas loket pendaftaran yang sedikit dan alur pendaftaran diluar antrean *online* yang masih panjang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Implementasi Sistem Pendaftaran *Online* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemayoran”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Puskesmas Kemayoran telah menerapkan pendaftaran *online* selama kurang lebih 1 (satu) tahun. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa masalah, yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *online*, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan ketersediaan poli pada sistem aplikasi, dan keterbatasan pasien. Selain itu, pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran masih belum pernah dilakukan evaluasi serta survei kepuasan pasien. Sehingga pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran perlu dilakukan evaluasi terhadap keberhasilan sistem atau aplikasi yang digunakan. Evaluasi tersebut dilakukan melalui pengukuran kepuasan pasien atau keluarga pasien yang melakukan pendaftaran *online*. Berdasarkan uraian diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana evaluasi implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kemayoran.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil evaluasi implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kemayoran.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini seperti yang telah dijelaskan dalam tujuan umum yaitu sebagai berikut:

- a. Mengetahui karakteristik pasien pada pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- c. Menganalisis hubungan usia terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran

- d. Menganalisis hubungan jenis kelamin terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- e. Menganalisis hubungan tingkat pendidikan terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- f. Menganalisis hubungan pekerjaan terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- g. Menganalisis hubungan dimensi isi terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- h. Menganalisis hubungan dimensi akurasi terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- i. Menganalisis hubungan dimensi format terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- j. Menganalisis hubungan dimensi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran
- k. Menganalisis hubungan dimensi ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien pendaftaran *online* di Puskesmas Kemayoran

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini memiliki manfaat untuk mengedukasi para akademisi terkait evaluasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Selain itu, juga dapat menjadi sumber kepustakaan atau rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan menggunakan variabel penelitian yang sebanding di masa mendatang.

### **I.4.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Puskemas**

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau saran bagi Puskesmas Kemayoran dalam meningkatkan pelayanan pendaftaran *online* guna meningkatkan kepuasan pasien.

b. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini berguna sebagai referensi bagi civitas akademika FIKES UPNVJ dalam menambah informasi mengenai kesehatan, terutama di bidang administrasi dan kebijakan kesehatan terkait analisis kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan.

## **I.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yang memiliki fokus untuk mengevaluasi implementasi sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kemayoran Jakarta Pusat. Alasan penelitian ini dilakukan karena adanya urgensi permasalahan pada pelaksanaan pendaftaran *online* yaitu kurangnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *online*, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan ketersediaan daftar poli pada sistem aplikasi, dan belum pernah dilakukan evaluasi serta survei kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari hingga Juni 2023 dan merupakan studi kuantitatif *cross-sectional*. Partisipan penelitian adalah pasien atau keluarganya yang mendaftar di Puskesmas Kemayoran secara *online* menggunakan aplikasi Mobile JKN maupun JakSehat. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, dan uji chi-square digunakan untuk menganalisisnya.