

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang tren saat ini. Perkembangan globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak dan menyebabkan persaingan seperti mulai meninggalkan atau ditinggalkan oleh perkembangan teknologi dan akan menjadi lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat.

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara lebih merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas (Sabarguna, 2004).

Salah satu pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan suatu sistem informasi yang akurat dan handal. Serta cukup untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pasien.

Pelayanan pasien di rumah sakit dimulai dari tempat pendaftaran sampai pasien memperoleh rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan, 2008b).

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, suatu perusahaan, organisasi maupun instansi dituntut untuk dapat meningkatkan mutu dan kualitas sistem informasi agar bisa bersaing dalam era globalisasi. Saat ini

pemerintah membuat sistem baru yaitu pendaftaran *online*. Dengan adanya fasilitas layanan pendaftaran *online* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terutama yang ingin berobat jalan tanpa perlu menunggu terlalu lama untuk melakukan registrasi atau pendaftaran. Loker penerimaan pasien rawat jalan adalah pelayanan pertama yang akan diterima oleh pasien dan secara langsung berinteraksi dengan pasien dan merupakan salah satu bagian di rumah sakit yang mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan yang akan berobat di rumah sakit tersebut (Listyorini & Kalbuadi, 2017).

Salah satu jenis pelayanan pendaftaran adalah pendaftaran *online* yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran. Dengan adanya sistem aplikasi pendaftaran *online* bukan lagi hal asing bagi masyarakat khususnya bagi institusi kesehatan, yang akan membuat beberapa pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat terselesaikan. Sehingga dapat meningkatkan pentingnya kepuasan pasien. Akan tetapi pelaksanaannya masih menyisakan banyak masalah dan untuk mengetahui seberapa puas menggunakan sistem aplikasi pendaftaran *online* oleh pengguna atau pasien maka diperlukan sebuah metode. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pendaftaran pasien yaitu metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Kepuasan pemakai *EUCS* digambarkan sebagai tingkat dimana para pemakai percaya sistem informasi tersedia untuk mereka sesuai dengan kebutuhan informasi mereka (Dewa, 2016). Dilihat dari sisi penggunaannya maka kebutuhan pengguna serta minat pengguna terhadap aplikasi akan semakin berkembang juga, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut dengan menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* yang dinilai dari lima komponen yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll dan Tokarzadeh, 1991).

Sebagai penyedia jasa pelayanan, masalah tingkat kepuasan pasien sangat penting, bila kualitas layanan pendaftaran tidak sesuai dengan yang diharapkan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pendaftaran aplikasi *online* di rumah sakit. Seperti penelitian yang dilakukan oleh A.haris tahun 2008 menyatakan bahwa kualitas sistem informasi yang rendah akan mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga kadang-kadang sistem informasi yang sudah ada, tidak digunakan secara optimal (A.Haris dalam Sudiby, Soedijono, 2016). pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik (Kotler, 2007).

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Jika pengguna tidak puas dengan suatu sistem informasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem informasi. Seandainya hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentu pengguna akan merasa sangat puas.

Manfaat dengan adanya sistem pendaftaran *online* yaitu pertama, proses pendaftaran jadi lebih mudah, aman, dan tertib. Kedua, pasien tidak perlu untuk menunggu terlalu lama saat akan mendaftar untuk berobat di rumah sakit. Ketiga, meningkatkan ketertiban dan kepercayaan masyarakat dalam proses pendaftaran *online* yang semula manual menjadi elektronik oleh mesin sehingga tidak ada kemungkinan penyelewengan. Dan yang keempat, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan mendaftar secara manual (Prasastika, Winarno, & Kartika, 2015).

Salah satu rumah sakit yang sudah menerapkan pendaftaran *online* adalah Rumah Sakit Pelita Insani yang bernama RSPI Online, yaitu aplikasi pendaftaran rawat jalan online berbasis web. Hal ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas apalagi di tengah wabah corona atau covid-19 yang mengharuskan masyarakat tidak banyak berinteraksi diluar rumah karena menghindari berkumpulnya banyak orang. Aplikasi ini menjadi bukti nyata dari komitmen Rumah Sakit Pelita Insani untuk selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan, memudahkan lagi masyarakat tanpa harus datang atau antre panjang. (Naimi, 2020)

Rumah sakit pemerintah saat ini sudah banyak menggunakan aplikasi pendaftaran online. Salah satu rumah sakit yang sudah menerapkan pendaftaran *online* adalah Rumah Sakit Fatmawati, Rumah Sakit Fatmawati menerapkan pendaftaran *online* sejak 19 November 2016. Penelitian awal yang dilakukan oleh Rumana dan Elina menyebutkan bahwa sistem pendaftaran *online* cukup diterima dengan data yang berjumlah 28 orang atau (54,9%) dan yang tidak menerima berjumlah 23 orang atau (45,1%) (Rumana, Apzari, Dewi, Indawati, & Yulia, 2020). Data kunjungan dari Januari sampai dengan November 2019 yang menggunakan *online* berjumlah 9.899 pengguna atau (3,45%) dari 286.639, sedangkan yang tidak menggunakan *online* berjumlah 276.737 atau (96,55%).

RSUP Fatmawati adalah satu dari sekian Rumah Sakit milik Kemkes Jakarta Selatan yang bermodel RSU, dinaungi oleh Kementerian kesehatan dan tergolong kedalam RS Tipe A. Rumah Sakit ini telah teregistrasi sejak 04/01/2016 dengan Nomor Surat ijin 216/Menkes/SK/VII/2012 dan Tanggal Surat ijin 09/07/2012 dari Kementerian Kesehatan RI dengan Sifat

Tetap, dan berlaku sampai 5 tahun. Sesudah mengadakan Proses AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses Akreditasi Internasional akhirnya diberikan status Tingkat Paripurna Akreditasi Rumah Sakit. RSU ini berlokasi di Jl. RS Fatmawati Cilandak, Jaksel, Jakarta Selatan, Indonesia (Listrumahsakit.com, 2017)

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap 30 responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online dan pernah menggunakan aplikasi pendaftaran online di RSUP Fatmawati didapati hasil 25 orang yang puas (84%) dan 5 orang yang tidak puas (16%). Kepuasan yang hanya mencapai 84% menunjukkan nilainya belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit dimana standar kepuasan $\geq 90\%$. (Kementerian Kesehatan, 2008a)

Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dimana setelah pasien menerima, apakah pasien cukup puas terhadap aplikasi pendaftaran *online*. Berdasarkan data tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran *Online* menggunakan *EUCS (End User Computing Satisfaction)* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* menggunakan *EUCS (End User Computing Satisfaction)* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* menggunakan *EUCS (End User Computing Satisfaction)* di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen isi (*content*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.
2. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen keakuratan (*accuracy*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

3. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen bentuk (*format*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.
4. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen kemudahan (*ease of use*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.
5. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* dilihat dari komponen ketepatan waktu (*timeliness*) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui dan melihat prosedur pendaftaran *online* secara langsung di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat membantu pihak rumah sakit untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pasien terhadap pendaftaran aplikasi *online*.

1.4.3 Bagi Pendidikan

Dapat menambah pengetahuan, bahan referensi untuk penelitian bagi mahasiswa D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan maupun bagi pihak lainnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Penelitian ini dilakukan pada Oktober 2019 sampai Juli 2020, di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati yang terletak di Jalan TB. Simatupang, Cilandak, Jakarta Selatan. Penelitian ini meminta pendapat dan saran kepada pengguna atau pasien tentang kepuasan terhadap pendaftaran *online*. Dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah pasien yang sedang menggunakan pendaftaran aplikasi *online*.