

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, kemajuan pengetahuan serta teknologi sangat berkembang pesat khususnya perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang memberikan efek besar terhadap tatanan dan gaya hidup masyarakat. Salah satunya yaitu *smarthphone*, sebuah teknologi di mana umum dipakai serta menjadi alat guna menjalankan aktivitas yang memberi sejumlah informasi komunikasi efisien serta bisa mengurangi adanya kesalahan, melalui penyusunan informasi yang sesuai, cepat, serta akurat (Hasanah et al., 2022).

Menurut Permenkes No. 19 Tahun 2024 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan, *preventif, kuratif, rehabilitative*, dan/atau *paliatif*. Puskesmas juga membina peran serta masyarakat.

Bagian pendaftaran maupun administrasi menjadi sebuah cakupan pelayanan puskesmas di mana menjadi penentu kualitas layanan di puskesmas. Dengan tahap pendaftaran, pasien bisa memberi kesan baik maupun tidak baik pada pelayanan yang didapat. Ada dua alur sistem pendaftaran di fasilitas kesehatan yakni pendaftaran langsung serta pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran langsung dijalankan melalui

pengambilan nomor antrian di puskesmas. Sistem ini memiliki kekurangan sebab pasien memerlukan waktu yang tidak sebentar sebelum dijalankan pemeriksaan oleh dokter (Marsilah et al., 2022).

Pengembangan sistem pendaftaran secara *online* mempunyai tujuan yakni guna menghindari total antrian pasien yang mengular serta masa tunggu yang lama. Registrasi *online* yakni sebuah registrasi melalui teknologi informasi berbasis *mobile phone* dimana dipakai pasien guna menjalankan pemesanan dari puskesmas tanpa perlu antri langsung di puskesmas. Ada sejumlah aplikasi dimana bisa dipakai guna menjalankan pendaftaran pasien secara *online* diantaranya yakni memakai *whatsapp*, *telegram*, *mobile JKN* yang dibuat oleh BPJS kesehatan, aplikasi JakSehat dimana diluncurkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta serta sebagainya (Marsilah et al., 2022).

Sistem pendaftaran *online* dibandingkan dengan pendaftaran manual memberikan manfaat yang lebih baik dan berpusat pada pasien. Manfaat yang di dapat dari pendaftaran *online* diantaranya adalah penurunan jumlah pasien yang tidak hadir, penurunan jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan, penurunan waktu tunggu, dan peningkatan kepuasan pasien (Zhao et al., 2017). Pasien yang merasa puas akan menceritakan mengenai pengalamannya di puskesmas tersebut kepada orang lain, sehingga memberikan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas (Asmoro et al., 2023). Sistem pendaftaran *online* yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan

kesehatan dari suatu puskesmas. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan banyak kontribusi kesuksesan yaitu dengan meningkatnya keuntungan dengan pengurangan biaya, peningkatan atau perbaikan posisi kompetisi (persaingan), memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, membuat produk atau jasa mudah laku dijual, serta meningkatkan pangsa (Widuri et al., 2024).

Kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh ketika pasien menerima suatu produk kesehatan, membandingkan efektivitas atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien (Rawalilah et al., 2021). Tjiptono berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen (Ayuningtyas et al., 2020). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan menimbulkan loyalitas pasien atau pelanggan, dan kepuasan erat kaitannya dengan *word of mouth*, sehingga pelayanan yang memuaskan juga akan mendatangkan pelanggan baru. Untuk menciptakan dan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan masyarakat, maka puskesmas memerlukan *feedback* yang baik dari masyarakat yaitu respon dan evaluasi pasien, sehingga dapat digunakan untuk menilai dan menggambarkan baik tidaknya pelayanan yang diberikan menjawab harapan pasien atau tidak (Ismanda et al., 2021).

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien terhadap pemberian pelayanan

Kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Jika pasien tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, maka pasien cenderung tidak akan mengunjungi puskesmas tersebut lagi. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa puas pada setiap pasien. Semakin lengkap kepuasannya maka semakin baik kualitas pelayanan kesehatannya.

Hasil penelitian Aisyah (2019) tentang Analisis Kepuasan Penggunaan Fasilitas Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H Soewondo Kendal menunjukkan sebagian besar pengguna fasilitas pendaftaran rawat jalan *online* sudah merasa puas. Berdasarkan hasil dari penelitian analisis kepuasan pasien pengguna pendaftaran rawat jalan *online* di RSUD Dr. H Soewondo Kendal tahun 2019, 89% responden merasa puas dan 11% merasa tidak puas. Hasil penelitian Rumana (2021) tentang kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran online menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Fatmawati menunjukkan bahwa dari 73 responden 45 responden (61,6%) merasa tidak puas dan 28 responden (38,4%) merasa puas. Peneliti ini menyimpulkan bahwa masih banyak pasien atau pengguna yang merasa belum puas terhadap aplikasi pendaftaran *online*. Hasil penelitian Purba (2022) tentang analisis kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menunjukkan keseluruhan *mean* pada kelima dimensi

menunjukkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak *fitur* dan *performa* sistem APM yang perlu ditingkatkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien dalam sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Jalan Kembang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Jalan Kembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dalam perbaikan sistem pendaftaran *online* terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Jalan Kembang.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian bagi institusi pendidikan diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan

Melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian diatas.

1.4.3 Bagi Puskesmas

- a. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran, baik secara *online* maupun *offline*.
- b. Dengan mengetahui kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran online, puskesmas dapat meningkatkan efesiensi dan efektivitas pelayanan pusat pendaftaran puskesmas dan berdampak baik pada stabilitas puskesmas.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Rima Rahmawati (2024) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Rawat Jalan MY RSWN Di RSD K.R.M.T Wongsonegoro”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna sistem pendaftaran *online* rawat jalan di RSD K.R.M.T Wongsonegoro. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain *cross sectional*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 44 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien sebagai variabel *independent*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Peneliti menggunakan teknik analisis univariat. Tingkat kepuasan pendaftaran online MY RSWN RSD K.R.M.T Wongsonegoro dimensi ketepatan (*accuracy*):

29 responden (65,9%) puas, 15 responden (34,1%) sangat puas. 35 responden (79,5%) puas, 9 responden (20,5%) sangat puas. Dimensi bentuk (*format*): 27 responden (61,4%) puas, 16 responden (36,4%) sangat puas, 1 responden (2,3%) tidak puas. Dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*): 31 responden (70,5%) puas, 12 responden (27,3%) sangat puas, 1 responden (2,3%) tidak puas. Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*): 36 responden (81,8%) puas, 7 responden (15,9%) sangat puas, 1 responden (2,3%) tidak puas.

2. Prajna Pramitha Purba (2022) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan *Online* Di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap sistem APM. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi keseluruhan pasien pengguna APM berjumlah 32 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, hasil sampel berjumlah 30 orang dengan melihat kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima dimensi pengukuran (*content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use*). Hasil dari keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada

responden menunjukkan bahwa masih banyak *fitur* dan *performa* sistem APM yang perlu ditingkatkan.

3. Mega Gloria Rahanra (2023) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran Pada Pasien Rawat Jalan Di RS Mardi Rahayu Kudus”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan sistem pendaftaran di RS Mardi Rahayu Kudus. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. teknik analisa data menggunakan analisis univariat pada tiap variabel kualitas pelayanan berupa dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden menyatakan puas terhadap sistem pendaftaran online maupun manual dengan presentase distribusi jawaban diatas 90% dari total hasil penelitian pasien yang merasa puas dan sangat puas. Pada sistem pendaftaran secara online perlu ditingkatkan kualitas layanan pada dimensi tampilan fisik pada bagian tampilan aplikasi pendaftaran.