

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi di era globalisasi ini, terus berkembang begitu dengan sangat pesat. Salah satu kemajuan teknologi yang paling dirasakan adalah kemajuan dalam teknologi informasi (TI). Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi ini, salah satunya dimanfaatkan oleh berbagai instansi atau lembaga dengan melakukan perubahan sistem kerja yang berguna untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas dan mempermudah proses pelayanan publik (Suprianto, 2023).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu sektor pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dalam penggunaan sistem layanannya (Aulia & Bastanta, 2024). Salah satu pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi informasi adalah pelayanan rumah Sakit. Rumah sakit menggunakan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pasien (Wijoyo dkk., 2023). Teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh rumah sakit antara lain adalah penggunaan layanan *telemedicine*, pengelolaan data pasien dan penerapan rekam medis elektronik (Effendy dkk., 2024).

Rumah sakit sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan menyediakan beberapa fasilitas pelayanan meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan penanganan keadaaan darurat (Wahyu Oktiarto dkk., 2024). Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang berfungsi menerima penanganan bagi pasien

berobat jalan di rumah sakit. Untuk mendapatkan layanan di unit rawat jalan hal pertama yang dilakukan harus melewati tempat pendaftaran pasien terlebih dahulu (Imam dkk., 2022).

Pendaftaran pasien yaitu suatu tahap pertama terjadinya *medical record* di fasilitas pelayanan kesehatan, pendataan yang dilakukan ditempat pendaftaran terdiri dari identitas pribadi pasien, dan tujuan kunjungannya di rumah sakit. Selain itu pendataan yang dilakukan petugas adalah asuransi, penanggung jawab terhadap pasien, dan pekerjaan. Pasien rawat jalan, rawat inap, serta pasien gawat darurat akan diterima sebagai pasien oleh sistem pendaftaran. Sebagai pemberi jasa layanan pertama yang dapat menetapkan buruk dan baiknya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pendaftaran mempunyai peranan yang penting (Silvia Astuti dkk., 2024).

Pendaftaran pasien menggunakan sistem antrian manual mengakibatkan antrean cukup lama yang mengakibatkan terjadinya pemborosan waktu, tenaga serta biaya (Nablya & Sigitta, 2019). Salah satu metode yang digunakan oleh rumah sakit untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan menerapkan sistem pendaftaran *online* yang bertujuan untuk mempermudah pada masyarakat dan meningkatkan akses layanan (Primadhani dkk., 2023). Dengan pendaftaran *online* pasien bisa mendapatkan informasi tentang jadwal dan jam praktek dokter serta kisaran waktu layanan berdasarkan nomor urut antrian yang diperoleh ketika mendaftar di pendaftaran *online*. Pasien bisa mendaftarkan dirinya dengan menggunakan fasilitas SMS (*Short Message Service*), fasilitas website, fasilitas *whatsApp*, fasilitas *telephone* dan lain-lain

(Hersyah&Anedy, 2020). Dengan adanya pendaftaran secara *online* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit khususnya pada bagian pendaftaran rawat jalan.

Penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Widianto dkk., (2023)di RSUD dr. Soedono Madiun didapatkan hasil bahwa sistem pendaftaran *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan dengan  $p=0,000 < 0,05$ . Penelitian Saputra dkk., (2020) mengatakan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien di rawat jalan RS Muhammadiyah Lamongan dengan nilai  $p=0,001 < \alpha = 0,05$ . Berdasarkan beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran *online* memberikan pengaruh yang cukup positif terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Namun penelitian oleh Tami dkk., (2021)menunjukkan implementasi pendaftaran *online* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul disebabkan karena hanya berdasarkan analisis peneliti tidak diuji menggunakan uji stastistik.

Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di daerah Kabupaten Temanggung yang menerapkan manual dan pendaftaran *online* dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, dan *WhatsApp*. Berdasarkan data pengguna pasien rawat jalan pada februari tahun 2025 total jumlah pasien 14.500 orang didapatkan bahwa jumlah pasien yang mendaftar menggunakan *Mobile JKN* berjumlah 795 orang, aplikasi *WhatsApp* berjumlah 5214 dan manual sejumlah 8491 orang masih menggunakan manual

atau datang langsung ke rumah sakit untuk berobat rawat jalan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pasien masih mengalami kesulitan dalam menggunakan pendaftaran *online* baik melalui aplikasi *Mobile JKN* maupun aplikasi *WhatsApp*. Pasien belum terbiasa menggunakan *online* dan sistem terkadang mengalami kendala. Hal ini menarik perhatian penulis untuk mengetahui tentang gambaran kepuasan pengguna layanan sistem pendaftaran *online* baik Aplikasi *Mobile JKN* atau aplikasi *WhatsApp* di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pendaftaran *online* dengan aplikasi *WhatsApp* di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan.

- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pendaftaran *online* dengan aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan.
- c. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien yang melakukan pendaftaran *online* dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN* maupun aplikasi *WhatsApp*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi dan sumber bacaan serta dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmupengetahuan terutama bidang administrasi khususnya tentang pelayanan pendaftaran *online* di Rumah Sakit.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini dapat memberikan pertimbangan masukan, saran dan bahan evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo Parakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran.

###### **b. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang berbagai cara pelayanan pendaftaran *online* di rumah sakit.

###### **c. Bagi Petugas Administrasi Kesehatan**

Untuk meningkatkan kinerja dan memberikan masukan agar proses pelayanan administrasi pendaftaran bisa lebih baik.