

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan di Indonesia terdiri dari berbagai jenis fasilitas dan tingkatan, mulai dari puskesmas hingga rumah sakit yang terus mengalami perkembangan. Setiap fasilitas memiliki peran dan fungsi tersendiri dalam sistem pelayanan kesehatan. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Salah satu bentuk pelayanan yang tersedia di rumah sakit adalah pelayanan rekam medis. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, rekam medis adalah dokumen yang memuat informasi mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, serta berbagai layanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu tugas yang ada di unit rekam medis yaitu pendaftaran pasien.

Pelayanan pendaftaran pasien adalah tugas unit rekam medis yang mencakup kegiatan administrasi rumah sakit. Layanan ini bertujuan untuk mendokumentasikan informasi identitas dan data kesehatan pasien sebagai dasar untuk pengobatan dan perawatan. Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah sebagai rumah sakit rujukan pusat wilayah Bali dan Nusa Tenggara yang sudah menerapkan sistem pendaftaran *online* untuk menjaga kualitas layanan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Direktur Utama RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Nomor HK.02.03/ SK.XIV.4.3.1/ 38852/ 2022 Tentang Kebijakan Pelayanan Instalasi Rekam Medis. Kebijakan ini merupakan langkah strategis untuk mempermudah akses pelayanan, mengurangi antrian fisik, dan meningkatkan efisiensi proses pendaftaran. Sistem pendaftaran *online* dapat dilakukan pada *website* RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yang diakses melalui *link google* <https://pendaftaran.rsupsanglah.com/index.php/reservasi>. Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien yang telah memiliki No. rekam medis maupun pasien baru JKN.

Data pengguna sistem pendaftaran *online* berdasarkan data kunjungan bulan Juni hingga Agustus menunjukkan bahwa pendaftaran melalui *online* (reservasi) merupakan pilihan mayoritas pasien dengan rata-rata 74% dan pendaftaran *onsite* (manual) yang mencapai 26% dari total seluruh kunjungan. Berdasarkan hasil wawancara kepada Kepala Instalasi Rekam Medis target pendaftaran *online* rawat jalan yaitu sebesar 80%. Hal ini tentunya belum memenuhi target yang ada. Berikut ini merupakan tabel kunjungan dari bulan Juni hingga Agustus yang dilakukan secara *onsite* dan *online* (reservasi).

Tabel 1. 1 Data kunjungan pasien rawat jalan bulan Juni hingga Agustus

Bulan	Jumlah Total Kunjungan	Pendaftaran <i>Onsite</i>	Persentase <i>Onsite</i>	Pendaftaran <i>Online</i> (Reservasi)	Persentase <i>Online</i> (Reservasi)
Juni	49.276	12.752	26%	36.524	74%
Juli	42.282	11.386	27%	30.896	73%
Agustus	45.115	11.999	26%	33.116	74%
Rata-rata	49.762	12.046	26%	33.512	74%

Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait keakuratan data yaitu sistem pendaftaran *online* di RSUP. Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah mengalami kegagalan atau penundaan proses verifikasi dua langkah. Kode OTP yang wajib diterima dan dimasukkan oleh pasien baru tidak terkirim di *Whatsapp* sehingga seringkali pasien harus memeriksa kembali ke rumah sakit untuk mendapatkan kode OTP dari petugas yang secara langsung mendorong pasien kembali ke jalur *onsite* (manual). Selain itu, terdapat informasi yang tidak akurat terkait jam periksa yang tertera pada *barcode* pendaftaran *online*. Jam periksa yang tertera pada *barcode* yang diperoleh pasien adalah pukul 16.00 WITA dimana pada jam tersebut poliklinik sudah tutup. Berikut merupakan bukti terkait ketidakakuratan data yang terjadi di sistem pendaftaran *online* RSUP. Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah.



Gambar 1. 1 Gagal Terkirimnya Kode OTP



Gambar 1. 2 Jam Periksa Poli Tidak Sesuai

Hal ini menjadi kendala yang serius bagi pasien karena jadwal yang tertera menjadi tidak realistis. Pasien berisiko mengalami ketidakefektifan waktu dan sumber daya akibat jadwal yang tidak sesuai. Kegagalan sistem dalam menyediakan informasi yang akurat (*Accuracy*) dan sesuai waktu (*Timeliness*) ini secara langsung dapat menurunkan kepuasan pasien terhadap layanan *online* rumah sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian (Stevany, n.d.) yang menyatakan bahwa masalah ketepatan waktu dan keakuratan data pada sistem pendaftaran online berdampak negatif terhadap kepuasan pasien.

Selain kegagalan terkirimnya kode OTP yang menghambat pasien baru, masalah lain yang ditemukan pada saat observasi yaitu munculnya pesan “*Gagal Service 500*” saat mencoba menyimpan data pendaftaran. Sistem tidak mampu memproses permintaan pendaftaran pasien secara tepat waktu. Pasien yang berulang kali menemui permasalahan ini akan dipaksa untuk mencoba mendaftar kembali. Kondisi ini memperpanjang waktu tunggu total pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian (Ratna Wardani *et al.*, 2022) yang menyatakan bahwa penundaan proses pendaftaran secara online mengakibatkan perpanjangan waktu tunggu total pasien yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pasien. Berikut merupakan bukti terkait ketidaktepatan waktu yang terjadi di sistem pendaftaran *online* RSUP. Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah.

The screenshot shows a mobile application interface for online registration. At the top, it says 'PENDAFTARAN ONLINE'. Below this, there are several input fields and a dropdown menu. The first field is 'Tgl. Periksa' with the date '16/10/2025'. The second field is 'Poliklinik Divisi' with a dropdown menu showing 'Bedah Orthopedi - Lower Extremity/'. Below this is a section for 'Dokter' showing 'Dr.dr Cokorda Gde Oka Dharmayu' with a dropdown menu showing 'jam 08:00-12:00 (Sesi 1)' and 'sisa kuota 1'. Below this is a section for 'Divisi Lower Extremity/ Kaki'. At the bottom, there is a red button that says 'Gagal request service 500'. Below the button are two blue buttons: 'Kembali' and 'Simpan'. At the very bottom, there is a small text: 'RSUP Dr SARJITO & RSUP PROF. DR. I.G.N.G. NGOERAH © 2016'.

Gambar 1. 3 Gagal simpan data

Merujuk pada kendala yang ada, maka dibutuhkan sebuah evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam proses pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUP. Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah. Evaluasi yang digunakan berdasarkan hasil observasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Menurut Doll & Torkzadeh (1989)(Doll & Torkzadeh, 1989) pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan cara

membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi tersebut. Metode evaluasi EUCS ini lebih fokus pada kelima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (Putri N. D. *et al.*, 2025). Metode EUCS dipilih karena mampu menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan lima dimensi utama, *Content* (isi), *Accuracy* (akurasi), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pengguna pendaftaran *online* rawat jalan melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Ditinjau Dari Kepuasan Pengguna Dengan Metode EUCS Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengevaluasi Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Ditinjau Dari Kepuasan Pengguna Dengan Metode EUCS Di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/ PKL

- a. Mengevaluasi sistem pendaftaran *online* rawat jalan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah berdasarkan variabel *Content* (isi).
- b. Mengevaluasi sistem pendaftaran *online* rawat jalan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan data).
- c. Mengevaluasi sistem pendaftaran *online* rawat jalan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah berdasarkan variabel *format* (tampilan).
- d. Mengevaluasi sistem pendaftaran *online* rawat jalan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan pengguna).
- e. Mengevaluasi sistem pendaftaran *online* rawat jalan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu).

1.2.3 Manfaat MAGANG/ PKL

a. Bagi RSUP Prof. Dr.I.G.N.G Ngoerah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah terkait peningkatan mutu pelayanan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember dalam melakukan penelitian terkait dengan analisis kepuasan pengguna sistem informasi pendaftaran *online* dan juga dapat menambah koleksi pustaka di perpustakaan Politeknik Negeri Jember.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dalam mengimplementasi ilmu dan teori-teori yang telah didapat selama menempuh pendidikan perkuliahan terutama dalam menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi.

1.3 Lokasi Dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah yang beralamat di Jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113. Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang dilaksanakan mulai tanggal 25 Agustus 2025 - 14 November 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi melalui model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengukuran kepuasan didasarkan pada lima variabel utama, yaitu isi (*Content*), keakuratan data (*Accuracy*), tampilan (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*).

1.4.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian (Sugiyono, 2020).
2. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakter sama dengan populasi (Sugiyono, 2020). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sample random sampling*. *Sample random sampling* adalah metode pengambilan sampel dari populasi di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Menurut Sugiyono (2020) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jumlah sampel sebanyak 31 responden.

1.4.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pengguna Sistem Pendaftaran *Online* oleh pasien rawat jalan. Objek penelitian ini adalah Sistem Pendaftaran *Online* RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap segala perilaku dan aktivitas pada objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap penggunaan sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah.
2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2020).
3. Wawancara dalam penelitian ini berisi pertanyaan untuk menilai persepsi pasien rawat jalan mengenai kepuasan pengguna pendaftaran *online* berdasarkan 5 variabel yaitu *Content* (isi), variabel *Accuraccy* (keakuratan data), variabel *Format* (tampilan), variabel *Ease Of Use* (kemudahan pengguna), dan variabel *Timeliness* (ketepatan waktu). Wawancara dapat

diartikan sebagai suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung yang dilakukan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil (Sugiyono, 2020). Informan dalam wawancara ini meliputi pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *online*.

4. Dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mendokumentasikan kegiatan selama penelitian di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah sebagai salah satu bukti peneliti telah melakukan penelitian. Proses pengambilan dan penyebaran data dilakukan dengan mendatangi secara langsung responden sehingga dokumentasi dari penelitian ini berupa foto saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner, wawancara serta *screenshoot* halaman pendaftaran *online* rawat jalan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah.