

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 Tahun 2024, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif serta menyelenggarakan UKM dan UKP. Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah mempertahankan dan meningkatkan kesehatan masyarakat serta mencegah dan menanggulangi masalah kesehatan individu. Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) adalah mempertahankan dan meningkatkan kesehatan individu. Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKP tingkat pertama, Puskesmas berwenang untuk melaksanakan penyelenggaraan rekam medis.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, rekam medis berisi informasi tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, prosedur, dan layanan lain yang diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Tujuan rekam medis elektronik adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan kepastian hukum, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis, serta mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi. Pengelolaan rekam medis pada suatu fasilitas

kesehatan diawali dengan proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis, dan penyajian informasi. Proses pendataan pasien di suatu fasilitas kesehatan diawali dengan registrasi atau pendaftaran pasien.

Pelayanan pendaftaran telah memanfaatkan IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi) seiring dengan kemajuan zaman. Salah satunya adalah layanan pendaftaran rawat jalan dan pengolahan data. Sistem yang disebut sistem informasi pendaftaran pasien dimaksudkan untuk mengelola data pendaftaran pasien secara terkomputerisasi (Widianto *et al.*, 2023). Dengan menggunakan sistem informasi pendaftaran pasien, pasien dapat mendaftar secara cepat dan mudah tanpa harus mengantre atau datang ke rumah sakit secara langsung. Hal ini akan mempercepat proses pendaftaran pasien dan memungkinkan pasien untuk mendapatkan pelayanan medis yang dibutuhkan segera (Widianto *et al.*, 2023).

Pendaftaran pasien atau registrasi Pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial Pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap (Permenkes RI No. 24, Tahun 2022). Sistem pendaftaran pada fasyankes memiliki 2 cara, yaitu sistem pendaftaran langsung dan sistem pendaftaran tidak langsung atau *online*. Pendaftaran langsung adalah pendaftaran dengan cara pasien/ wali datang langsung ke tempat fasilitas pelayanan kesehatan, sedangkan pendaftaran tidak langsung (pendaftaran *online*) adalah pasien/wali melakukan pendaftaran dengan memanfaatkan fasilitas teknologi jarak jauh (Karemia *et al.*, 2020). Hal tersebut dengan adanya sistem pendaftaran *online* dapat

menjadi sarana untuk menilai kepuasan pasien terkait layanan yang diterima.

Kepuasan pasien secara umum terkait dengan pengalaman pasien dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki seseorang tentang layanan, sikap tentang pasien layanan yang diberikan berdasarkan evaluasi pasien berdasarkan pengalaman mereka sendiri, dan persepsi pasien tentang kinerja layanan terkait dengan harapan pasien (Talib, 2022). Faktor yang dapat mempengaruhinya perilaku kepuasan salah satunya karakteristik pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosio-ekonomi, dan diagnosis penyakit (Gunarso dan Singgih, 1995). Mengukur kepuasan pengguna yang dilakukan di dalam penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Metode EUCS merupakan pendekatan yang tepat untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dan digunakan untuk evaluasi secara keseluruhan sistem informasi yang digunakan oleh pengguna yang dihubungkan dengan pengalaman pengguna sistem tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir dengan menilai *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *timeliness* (waktu) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) dari sistem (Hidayatullah *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti tanggal 7 November 2024, Puskesmas Banguntapan III adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan dua cara pendaftaran, yaitu pendaftaran langsung dan pendaftaran *online*. Pendaftaran langsung dilakukan dengan pasien datang ke lokasi, mengambil nomor antrean di mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), dan menunggu untuk dipanggil sesuai nomor antrean. Sementara itu, pendaftaran *online* memungkinkan pasien untuk mendaftar kapan saja dan di mana saja. Berdasarkan observasi dan wawancara, pendaftaran *online* di Puskesmas Banguntapan III menggunakan dua aplikasi, yaitu *Mobile JKN* dan *Halo Bangsa*.

Mobile JKN adalah suatu aplikasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan sebagai bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan serta membantu pesertanya untuk mendaftar antrean di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang terdaftar (Handayani *et al.*, 2021). *Mobile JKN* bisa diakses oleh pengguna jika sudah memiliki akun terdaftar, jadi pengguna harus mendaftarkan akun terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK). *Mobile JKN* sendiri dibagian menu memiliki beberapa fitur pelayanan yaitu info program JKN, info lokasi faskes, info riwayat pelayanan, bugar, rehab, penambahan peserta, info peserta, pendaftaran pelayanan (antrean), konsultasi dokter, perubahan data peserta, pengaduan layanan JKN dan menu lainnya. Tampilan *Mobile JKN* dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 1. Tampilan Menu Mobile JKN

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan perekam medis dibagian pendaftaran, Halo Bangsa (Hamemayu Layanan *Online* Puskesmas Banguntapan III) adalah inovasi digital berbasis android yang digunakan untuk memudahkan layanan kepada pasien dan masyarakat dengan menggunakan data sistem informasi kesehatan yang bisa disebut DGS (*Digital Government System*) Kesehatan Bantul. Pengguna Halo Bangsa bisa mengakses dengan *login* menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan tanggal lahir jika pengguna adalah pasien lama dan sudah pernah mendaftar di Puskesmas Banguntapan III. Halo Bangsa sendiri dibagian menu menyediakan beberapa fitur pelayanan yaitu pendaftaran *online*, pendaftaran aktif, riwayat pendaftaran, profil pasien, apakah anda puas, informasi kesehatan, layanan konseling, antrian *online*, kerjasama, pemeriksaan umum, layanan kami, resume medis, informasi rujukan dan *setting* pin aplikasi. Tampilan Halo Bangsa dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 2. Tampilan Menu Halo Bangsa

Puskesmas Banguntapan III menggunakan dua aplikasi, yaitu *Mobile JKN* dan Halo Bangsa, yang memiliki tujuan serupa yaitu untuk layanan pendaftaran *online*. Meskipun keduanya hampir sama, terdapat perbedaan fitur di antara keduanya. Aplikasi *Mobile JKN* menyediakan informasi tentang lokasi fasilitas kesehatan terdekat, sedangkan Halo Bangsa menawarkan fitur antrean *online* secara langsung dan resume medis, yang tidak tersedia di *Mobile JKN*. Selain itu, *Mobile JKN* merupakan sistem nasional, sementara Halo Bangsa adalah aplikasi yang dikembangkan dari sistem informasi DGS Kesehatan Bantul oleh tim pengembang di Puskesmas Banguntapan III.

Meskipun kedua aplikasi ini memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pendaftaran layanan kesehatan, terdapat perbedaan dalam fitur, antarmuka pengguna, dan pengalaman pengguna yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem, karena dapat mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan

aplikasi tersebut. Penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap kedua aplikasi ini sangat relevan, mengingat adanya kebutuhan untuk memahami preferensi dan harapan masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis teknologi. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kualitas informasi yang disediakan, serta dukungan layanan pelanggan.

Menganalisis perbedaan kepuasan pengguna antara *Mobile JKN* dan *Halo Bangga*, diharapkan dapat diidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi. Hasil penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik dalam penyelenggaraan layanan kesehatan berbasis teknologi. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan *Mobile JKN* dan *Halo Bangga* dengan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan III Kabupaten Bantul Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Puskesmas Banguntapan III menggunakan dua aplikasi untuk pendaftaran *online*, yaitu *Mobile JKN* dan *Halo Bangga*, yang memiliki tujuan serupa dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan. Meskipun keduanya hampir sama, terdapat perbedaan dalam fitur, antarmuka pengguna, dan pengalaman pengguna yang dapat

mempengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap kedua aplikasi ini penting untuk memahami preferensi dan harapan masyarakat dalam layanan kesehatan berbasis teknologi. Menganalisis perbedaan kepuasan pengguna, diharapkan dapat diidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan *Mobile* JKN dan Halo Bangsa dengan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan III Kabupaten Bantul Tahun 2025?”

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pengguna sistem pendaftaran *online* rawat jalan *Mobile* JKN dan Halo Bangsa dengan metode EUCS di Puskesmas Banguntapan III Kabupaten Bantul Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta berapa kali pengguna sistem pendaftaran *online* menggunakan *Mobile* JKN dan Halo Bangsa di Puskesmas Banguntapan III.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* yang menggunakan *Mobile* JKN dan Halo Bangsa dengan

metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Banguntapan III.

- c. Mengetahui hasil Uji Median tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* yang menggunakan *Mobile JKN* dan Halo Bangga di Puskesmas Banguntapan III.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini bertempat di Puskesmas Banguntapan III yang terletak di Jl.Karang Sari No.100, RT 15/RW 36, Tegaltandan, Kapanewon, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Januari - Mei 2025.

3. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah mengenai perbedaan kepuasan pengguna sistem pendaftaran *online* rawat jalan *Mobile JKN* dan Halo Bangga dengan metode EUCS di Puskesmas Banguntapan III.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru, berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan perbedaan kepuasan pengguna sistem pendaftaran *online* rawat jalan menggunakan *Mobile JKN* dan

Halo Bangga dengan metode EUCS, serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan sistem dalam kajian penelitian perbandingan kepuasan pengguna pada sistem pendaftaran *online*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Banguntapan III

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk lebih meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama pengguna sistem pendaftaran *online*.

b. Bagi Perekam Medis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi baru dan meningkatkan pengetahuan tentang sistem teknologi, terutama rekam medis.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menerapkan pengetahuan yang dipelajari dibangku kuliah dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, khususnya rekam medis.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pendaftaran *Online* Rawat Jalan *Mobile* JKN dan Halo Bangga Dengan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan III Kabupaten Bantul Tahun 2025” belum pernah dilakukan.

Beberapa penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	Nurhayati <i>et al.</i> , (2024)	Kepuasan Pengguna Fitur Medis ePuskesmas dengan Model EUCS dan DeLone & McLean di Sumedang	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan studi literatur.	Tingkat kepuasan pengguna fitur medis pada ePuskesmas menggunakan model EUCS adalah sebesar 4,32 yang berarti berada pada predikat puas dan tingkat kepuasan fitur medis pada ePuskesmas menggunakan Model DeLone and McLean adalah sebesar 4,22 yang juga berarti berada pada predikat puas.	Persamaan: penelitian ini memiliki persamaan pada metode analisis kepuasan pengguna terhadap sistem yaitu metode EUCS, dan jenis penelitian. Perbedaan: penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat penelitian, waktu penelitian, teknik pengambilan sampel, penyajian data hasil kuesioner hanya menggunakan angka dan skor skala likertnya 1-4, sedangkan pada penelitian terdahulu penyajiannya menggunakan persentase

No.	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
2.	Sulistiana <i>et al.</i> , (2024)	Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis <i>Online</i> Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta	Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional.	Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa Tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>Content</i> dengan persentase 84,41%, dimensi <i>accuracy</i> dengan persentase 77,98%, dimensi <i>format</i> dengan persentase 78,36%, dimensi <i>ease of use</i> dengan persentase	dan angka dengan skor skala likert 1-5 dan topik judul, dimana penelitian ini peneliti membandingkan kepuasan pengguna <i>Mobile</i> JKN dan Halo Bangga. Pada analisis data juga terdapat perbedaan dimana penelitian terdahulu menggunakan analisis demografi yaitu analisis model pengukuran (<i>outer</i> model) dan model struktural (<i>inner</i> model) sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis data Uji Median. Persamaan: penelitian ini memiliki persamaan pada metode analisis kepuasan terhadap sistem pendaftaran <i>online</i> yaitu dengan metode EUCS, jenis penelitian, dan teknik pengambilan sampel yang dimana peneliti menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> .

No.	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
				80,21%, dan pada dimensi <i>timeliness</i> dengan persentase 81,12%.	Perbedaan: penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat penelitian, waktu penelitian dan topik judul, dimana penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem pendaftaran <i>online</i> sedangkan peneliti akan meneliti kepuasan pengguna <i>Mobile JKN</i> dan Halo Bangsa serta membandingkannya. Pada analisis data juga terdapat perbedaan dimana penelitian terdahulu menggunakan analisis univariat (perhitungan rata-rata) sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisis data Uji Median.
3.	Ramadhani (2023)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis <i>Online</i> dengan Metode <i>End User Com-</i>	Jenis penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey melalui penyebaran kuesioner.	Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pada dimensi <i>content</i> dengan mean 4,25 kategori sangat puas, dimensi <i>accuracy</i> dengan mean 4,06 katego-	Persamaan: penelitian ini memiliki persamaan pada jenis penelitian, teknik pengumpulan data dan metode analisis kepuasan terhadap sistem pendafta-

No.	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
		<i>puting Satisfaction</i> (EUCS) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang		ri puas, dimensi <i>format</i> dengan mean 4,20 kategori sangat puas, dimensi <i>ease of use</i> dengan mean 4,35 kategori sangat puas, dan pada dimensi <i>timeliness</i> dengan mean 4,36 kategori sangat puas.	ran <i>online</i> yaitu dengan metode EUCS. Perbedaan: penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat penelitian, waktu penelitian, teknik pengambilan sampel yang dimana peneliti terdahulu menggunakan teknik <i>simple random sampling</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> dan topik judul, dimana penelitian ini peneliti membandingkan kepuasan pengguna <i>Mobile JKN</i> dan <i>Halo Bangga</i> .
4.	Jannah <i>et al.</i> , (2023)	Analisis Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dengan Metode EUCS	Jenis penelitian ini adalah menggunakan studi literatur yaitu dengan menggunakan data yang diperoleh dari jurnal, dan penelitian terdahulu.	Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna <i>Mobile JKN</i> pada dimensi <i>content</i> 79,96%, dimensi <i>accuracy</i> 78,75%, dimensi <i>format</i> 78,30%, dimen-	Persamaan: penelitian ini memiliki persamaan pada metode analisis kepuasan terhadap sistem yaitu metode EUCS, objek penelitian yaitu <i>Mobile JKN</i>

No.	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
				<p>si <i>ease of use</i> 79,92%, dan pada dimensi <i>timeliness</i> 78,14%.</p>	<p>dan teknik pengumpulan data.</p> <p>Perbedaan: penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat penelitian, waktu penelitian, metode penelitian yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode studi literature dan topik judul, dimana peneliti terdahulu meneliti kepuasan penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> sedangkan pada penelitian ini peneliti meneliti kepuasan pengguna <i>Mobile JKN</i> dan Halo Bangsa serta akan membandingkannya.</p>
5.	Golo <i>et al.</i> , (2021)	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas</p>	<p>Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey observasional, dengan pendekatan cross sectional.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini kepuasan pengguna SIM-PUS di Puskesmas Karangtengah menggunakan metode EUCS mulai dari bagian <i>content</i> mendapatkan nilai 73,3%, <i>accuracy</i> 66,7%, <i>format</i> 83,3%,</p>	<p>Persamaan: penelitian ini memiliki persamaan pada metode analisis kepuasan terhadap sistem yaitu metode EUCS.</p> <p>Perbedaan: penelitian ini memiliki perbedaan pada</p>

No.	Penulis	Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
				<i>ease of use</i> 66,7%, dan <i>timeliness</i> 80%.	tempat penelitian, waktu penelitian, jenis penelitian yaitu peneliti terdahulu menggunakan jenis survey observasional sedangkan pada penelitian ini jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional dan topik judul, dimana penelitian ini peneliti membandingkan kepuasan pengguna <i>Mobile JKN</i> dan Halo Bangsa.