

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan dan gangguan kesehatan pada masyarakat akan menurunkan produktivitas dan menimbulkan kerugian bagi negara sehingga diperlukan transformasi kesehatan untuk tercapainya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman pada bidang teknologi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dalam berbagai bidang, khususnya pada dimensi pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah suatu yang penting bagi kehidupan, karena kesehatan adalah dasar pada kualitas hidup yang baik dan produktif dalam menjalankan aktivitas (Undang-Undang RI No.17, 2023).

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasyankes yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan No. 19 , 2024).

Peraturan Menteri Kesehatan No. 19, 2024 menyatakan bahwa Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya. Dijelaskan juga Puskesmas harus menyelenggarakan Sistem Informasi Puskesmas baik secara elektronik maupun nonelektronik. Mengacu pada Permenkes RI Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas, bahwa pencatatan adalah serangkaian kegiatan untuk mendokumentasikan hasil pengamatan, pengukuran dan atau penghitungan pada setiap langkah upaya kesehatan yang dilaksanakan puskesmas. Pendokumentasian medis pada pasien di fasyankes dilakukan oleh Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) di dalam rekam medis.

Menurut Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap fasyankes wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasyankes. Penyelenggaraan rekam medis elektronik di fasyankes dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas (Adiffa et al., 2022a). Di era digital ini semua pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bisa diakses melalui internet, termasuk layanan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bantul. Pada tahun 2018, Dinas Kominfo Kabupaten Bantul telah mengembangkan aplikasi *Digital Government Services* (DGS) kesehatan. Aplikasi ini dibangun untuk mengintegrasikan data puskesmas dan rujukan rumah sakit serta data-data yang ada di BPJS dan Dinas Kependudukan (Agus, 2019).

Jaminan Kesehatan Nasional yang selanjutnya disingkat JKN adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Dana atau iuran yang diterima oleh FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) berasal dari Badan Penyelenggara JKN dimanfaatkan seluruhnya untuk pembayaran jasa pelayanan kesehatan dan dukungan biaya operasional pelayanan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 6, 2022).

Menurut penelitian terdahulu dari Adiffa et al., (2022), APM merupakan sebuah sistem otomatis yang memungkinkan pasien melakukan proses pendaftaran unit rawat jalan secara mandiri tanpa harus mengambil

antrian manual. APM yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *printer* atau alat tambahan lainnya. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pendaftaran pasien, serta dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien dalam melakukan pendaftaran. Manfaat dari APM dapat digunakan oleh perseorangan guna memudahkan dalam melakukan pendaftaran mandiri saat berobat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes). Tujuan dibuatnya APM untuk mengurangi antrian di loket pendaftaran rawat jalan yang berjubel dan memudahkan pasien saat berkunjung di Fasyankes (Indriyani & Hanika, 2023).

Puskesmas Banguntapan III telah menggunakan sistem informasi DGS, Halo Bangsa, dan Mobile JKN untuk pelayanan rawat jalan kepada masyarakat yang melakukan pengobatan di Puskesmas Banguntapan III. Pasien yang akan berobat di Puskesmas Banguntapan III dapat melakukan pendaftaran *online* melalui salah satu dari sistem tersebut. Ketika pasien akan berobat, maka dapat mencetak karcis antrian pendaftaran di Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) tanpa antrian manual di loket pendaftaran.

Keberhasilan penerapan APM tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi seperti keberadaan perangkat tersebut, tetapi karena tingkat kepuasan pengguna, baik pasien maupun keluarga pasien yang mengantarkan pasien periksa menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk dapat mengevaluasi penggunaan sistem tersebut secara berkelanjutan. Tingkat kepuasan pasien sangat penting diteliti karena menjadi indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di

Puskesmas. Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

Menurut penelitian Marlina, Widyaningsih dan Istiqbal (2023), salah satu cara untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap dimensi teknologi, dengan dimensi teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), tampilan (*format*), keakuratan (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan pengguna (*ease of use*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 07 November 2024, melalui wawancara terhadap petugas pendaftaran di Puskesmas Banguntapan III, didapatkan data bahwa APM diimplementasikan pada tahun 2023 dengan tujuan untuk memudahkan pasien dan agar mempercepat pelayanan. Menurut 10 pengunjung yang peneliti wawancara, keluhan muncul dari 70% wawancara terkait dengan sistem yang belum bisa dilakukan cetak antrian poli ketika pasien melakukan pendaftaran secara *online*. Keluhan lain dari pasien yaitu APM tersebut tidak dapat melakukan skrining keadaan pasien seperti batuk/flu/demam, karena di Puskesmas Banguntapan III terdapat 2 poli umum yang dibedakan jika pasien memiliki gejala flu, batuk dan demam. APM belum terdapat fasilitas menu skrining

untuk pasien, sehingga petugas pendaftaran perlu melakukan *cross check* skrining kepada pasien yang telah melakukan pendaftaran *online*.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marliana, Widyaningsih, dan Istiqlal tahun 2023 mengenai kepuasan pasien terhadap sistem APM di RSKD Duren Sawit, didapatkan berdasarkan variabel isi (*content*) kategori Puas. Sedangkan variabel tampilan (*format*) kategori Puas. Pada variabel akurasi (*accuracy*) kategori Cukup Puas. Variabel ketepatan waktu (*timeliness*) kategori Cukup Puas. Hasil dari variabel kemudahan (*ease of use*) mendapatkan kategori Cukup Puas (Marliana et al., 2023b).

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Puskesmas Banguntapan III Dengan Menggunakan *Metode End User Computing Satisfaction* (EUCS) Tahun 2025”.

B. Rumusan Masalah

Puskesmas Banguntapan III tahun 2023 mengalami transformasi digital dari nomor antrian pendaftaran rawat jalan manual menjadi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Berdasarkan hasil studi pendahuluan pasien pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri, pasien tidak dapat mencetak antrian poli didasari oleh APM tidak dapat dilakukan skrining mandiri pada pasien karena belum terfasilitasi menu skrining, jadi pasien harus konfirmasi di loket pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pasien

pengguna sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Puskesmas Banguntapan III dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri unit rawat jalan di Puskesmas Banguntapan III.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dari dimensi *content* (isi).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dari dimensi *format* (tampilan).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dari dimensi *accuracy* (keakuratan).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dari dimensi *timeliness* (ketepatan waktu).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dari dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna).

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini berlokasi di Unit Rawat Jalan bagian pendaftaran pasien di Puskesmas Banguntapan III yang beralamat di Jl. Karang Sari Wetan No. 100

RT 15, RW 36, Tegaltandan, Kapanewon Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55198.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan bulan Desember 2024 - April 2025.

3. Ruang Lingkup Materi

Materi pada penelitian ini adalah mengenai faktor kepuasan pengguna sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Unit Rawat Jalan bagian pendaftaran di Puskesmas Banguntapan III.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan masukan untuk pengembangan fasilitas kesehatan khususnya di bagian pendaftaran. Bisa juga dapat menambah referensi sebagai bahan evaluasi untuk proses *update* selanjutnya.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Puskesmas Banguntapan III

Memberikan nilai tambah bagi pelayanan puskesmas yang merealisasikan aspirasi dari pasien terhadap pelayanan serta sebagai bahan evaluasi pelaksanaan implementasi digital pendaftaran rawat jalan Puskesmas banguntapan III.

b. Bagi Prodi D3 RMIK

Penelitian ini membantu program studi memahami kebutuhan dan tantangan di lahan terkait teknologi layanan kesehatan. Informasi ini juga

dapat digunakan untuk melengkapi kurikulum agar bisa lebih relevan terhadap kebutuhan di dunia industri.

c. Bagi Peneliti

Peneliti dapat meningkatkan keterampilannya dalam merumuskan masalah penelitian, menyusun metodologi penelitian, menganalisis data, dan menulis laporan penelitian. Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan logisnya dalam menganalisis hasil penelitian. Serta penelitian ini dapat meningkatkan rasa ingin tahu dan semangat peneliti dalam melakukan penelitian selanjutnya.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Banguntapan III” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
1.	Nina Nisrina Badrin, Rini Rachmawaty, Kusrini Kadar (2023).	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit.	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>content</i> (0,70), variabel <i>format</i> (0,16), variabel (0,000), variabel <i>ease of use</i> (0,001) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sedangkan variabel <i>accuracy</i> (0,826) tidak memiliki pengaruh yang signifikan.	Persamaan: Sama-sama meneliti tentang kepuasan. Perbedaan: Metode penelitian, tempat dan waktu penelitian.
2.	Wahyu Wahyudi (2017).	Kuntoro, Istiono Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan <i>Cross Sectional</i> .	Berdasarkan hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPPRJ. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi <i>Assurance</i> pada bagian kemampuan	Persamaan: Sama-sama meneliti tentang kepuasan. Perbedaan: Metode penelitian, tempat dan waktu penelitian.

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				petugas. Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal Wallis dan Mann-Whitney ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien, dengan nilai p (sig) sebesar 0,003.	
3.	Shiila Nika Adiffa, Imas Masturoh (2022).	Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di Rumah Sakit Umum (RSU) Pakuwon Sumedang.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>content</i> (89,22%), variabel <i>format</i> (88,37%), variabel <i>timeliness</i> (86,98%), variabel <i>ease of use</i> (88,50%). Berdasarkan perhitungan disimpulkan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap penggunaan Anjungan Pen-	Persamaan: Sama-sama metode penelitian, dan meneliti tentang kepuasan. Perbedaan: Tempat dan waktu penelitian.

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				daftar Mandiri (APM) di Rumah Sakit Umum (RSU) Pakuwon Sumedang secara keseluruhan yaitu 84,30% termasuk ke dalam kriteria Sangat Puas.	
4.	Etika Sulistiana, Zakharias Kurnia Purbobinuko, Tika Sari Dewi (2024).	Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta.	Metode penelitian yang digunakan adalah <i>End User Computing satisfaction</i> (EUCS).	Tingkat kepuasan pasien pada dimensi isi (<i>content</i>) terhadap sistem pendaftaran <i>online</i> secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan persentase 84,41%, dimensi keakuratan (<i>accuracy</i>) bahwa pengguna merasa puas dengan persentase 77,98%, dimensi tampilan (<i>format</i>) pengguna merasa puas dengan persentase 78,36%, di-	Persamaan: Metode penelitian <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Perbedaan: Ruang lingkup waktu dan tempat penelitian.

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				mensi kemudahan pengguna (<i>ease of use</i>) pengguna merasa puas dengan persentase 80,-21% dan pada dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) pengguna merasa sangat puas dengan persentase 81,-12%.	
5.	Vonita Indra Andriani, Kurniawati, Tri Ariani (2023).	Aplikasi DGS Diterima Sebagai Penunjang Kerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kasihan II.	Metode penelitian deskriptif kualitatif.	Hasil evaluasi penggunaan aplikasi DGS Kesehatan dengan 5 kriteria TAM diperoleh hasil bahwa: 1). Persepsi kegunaan/Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>) a). Bermanfaat bagi puskesmas b). 9 responden merasa dapat meningkatkan kinerja petugas. 2). Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease Of Use</i>)	Perbedaan : metode penelitian dan variabel penelitian.

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				seluruh responden merasa aplikasi DGS mudah digunakan. 3). Sikap Dalam Menggunakan (<i>Attitude Toward Using</i>) a). 9 responden bersikap positif saat menggunakan aplikasi DGS Kesehatan karena aplikasi memudahkan pekerjaan. b). 7 responden bersikap positif saat aplikasi mengalami kendala atau <i>error</i>. 4). Keinginan Untuk Menggunakan (<i>Behavioral Intention To Use</i>) 8 responden tertarik untuk tetap menggunakan aplikasi DGS Kesehatan karena aplikasi bermanfaat bagi pelayanan dan mudah digunakan. 5). Kondisi Nyata Penggunaan	

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				Sistem/ Aplikasi (<i>Actual System Usage</i>) a). 9 responden menyatakan aplikasi DGS Kesehatan dapat menunjang pelayanan b). Seluruh responden menyatakan waktu penggunaan aplikasi DGS Kesehatan digunakan sesuai kebutuhan pengguna.	
6.	Shofia Aji Hidayatilah, Marissa Gita Putri (2020).	Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma.	Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif.	Dari hasil penelitian Berdasarkan Indikator Pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan dilihat dari segi Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 55 (55,0%) orang pasien merasa cukup puas karena petugas membantu pasien dalam memperoleh obat sehi-	Persamaan : metode penelitian. Perbedaan : lokasi penelitian dan waktu penelitian.

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				ngga membantu kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan pasien. Untuk Indikator kenyamanan lingkungan sebanyak 37 (37%) pasien merasa tidak puas dikarenakan ruang pelayanan yang kurang bersih dan rapih. Pada indikator prosedur pelayanan sebanyak 37 (37%) pasien merasa cukup puas hal ini karena pasien merasa petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, kehandalan dan kemampuan. Dan untuk indikator persyaratan pelayanan pasien di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sebanyak 58 (58%)	

No	Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan Penelitian
				pasien merasa cukup puas karena persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan kebutuhan pasien untuk mendapatkan pelayanan.	