

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bersifat kompleks, melibatkan banyak tenaga ahli serta membutuhkan modal besar. Kompleksitas tersebut muncul karena rumah sakit memiliki berbagai fungsi, yaitu pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Rumah sakit perlu memiliki sistem pengukuran yang dapat menjamin mutu serta mendorong peningkatan mutu di setiap tingkatan (Nisak & Cholifah 2020). Sejalan dengan peningkatan mutu tersebut, banyak rumah sakit di Indonesia kini mulai menerapkan perkembangan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah merambah ke berbagai sektor termasuk kesehatan (Yuniar et al. 2022). Digitalisasi kesehatan, menjadi langkah inovasi guna mengoptimalkan pelayanan kesehatan. Salah satu implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan ialah pengaplikasian rekam medis elektronik, sebagai upaya peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, aksesibilitas, dan mutu layanan kesehatan. Hadirnya

digitalisasi dalam dunia kesehatan, sistem kesehatan yang terapkan mendukung kebutuhan masyarakat. Lembaga dunia kesehatan atau *World Health Organization* (WHO) mendefinisikan penerapan teknologi digital di bidang kesehatan atau digitalisasi kesehatan sebagai bagian dari transformasi kesehatan guna mendukung pelayanan kesehatan, sebagai upaya promotif pencegahan penyakit melalui pemerataan edukasi kesehatan, dan pengembangan ilmu pengetahuan melalui penelitian di bidang kesehatan (Ade Amallia, 2024).

Digitalisasi kesehatan di rumah sakit saat ini tidak hanya terbatas pada sistem rekam medis elektronik, tetapi juga mencakup berbagai layanan administratif seperti pendaftaran pasien, antrean *online*, serta pembayaran non tunai. Rumah Sakit Bethesda sebagai salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta telah beradaptasi dengan kemajuan era digital melalui inovasi pelayanan berbasis digital, salah satunya dengan penerapan aplikasi Bethesda *Mobile* RS Bethesda yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara *online* tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Penerapan pendaftaran *online* tersebut meminimalisir terjadinya komplain, waktu tunggu yang singkat, meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Tri Wahyuni & Gunawan 2024).

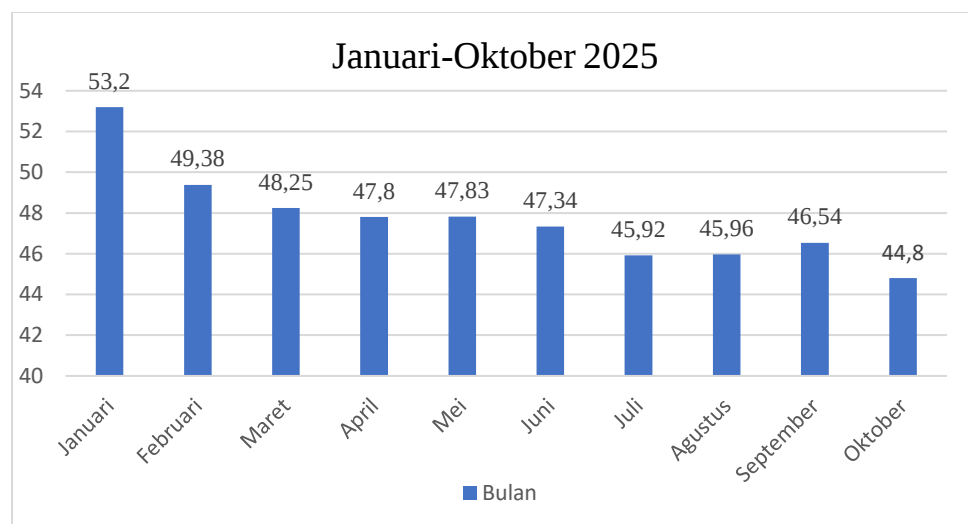
Aplikasi Bethesda *Mobile* berfungsi untuk pendaftaran *online* poliklinik rawat jalan (pendaftaran berlaku selama tujuh hari ke depan). Aplikasi Bethesda *Mobile* tersebut dapat diunduh melalui *google play* atau

playstore maupun *appstore*. Pendaftaran *online* dilakukan oleh jenis pasien lama dan baru. RS Bethesda Yogyakarta menerbitkan aplikasi pendaftaran *online* dalam *playstore* maupun *appstore* sejak tanggal 03 Juni 2018 dan terakhir dilakukan pembaruan sistem pada tanggal 17 November 2025. Saat ini aplikasi Bethesda *Mobile* telah menggunakan versi 5.0.1 bagi pengguna *android*, sedangkan untuk pengguna iOS masih menggunakan versi 2.0.2.

Tampilan menu Bethesda *Mobile* menunjukkan berbagai item atau fitur yang dirancang untuk mempermudah pasien dalam mengakses layanan rumah sakit secara digital. Setiap ikon mewakili fungsi tertentu, seperti Pendaftaran *Online* untuk melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung, Jadwal Dokter untuk melihat ketersediaan dokter, serta Hasil Laboratorium dan Hasil Radiologi yang memungkinkan pasien mengakses hasil pemeriksaan secara mandiri. Fitur lain seperti Info Antrean Poli, Riwayat Pendaftaran, Info Kamar, dan Info Biaya & Pembayaran membantu pasien memperoleh informasi penting secara cepat dan akurat. Selain itu, tersedia juga layanan pendukung seperti Gawat Darurat, Antar Obat, *Home Care*, Profil Dokter, Masukan Anda, dan *Chat CS* yang memperkuat kemudahan komunikasi serta pelayanan jarak jauh. Keseluruhan item tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Bethesda *Mobile* memberikan akses layanan kesehatan yang lebih praktis, informatif, dan efisien bagi pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan Kepala Rekam Medis pada 10 November 2025 diketahui bahwa pendaftaran pasien mandiri di RS Bethesda melalui aplikasi *Android*, *Website*, dan APM baru mencapai 46%,

sehingga belum memenuhi indikator mutu yang ditetapkan sebesar 70%. Target 70% tersebut merupakan standar internal yang dibuat oleh Instalasi Rekam Medis yang disetujui oleh Komite Mutu Rumah Sakit Bethesda. Penetapan angka 70% tersebut dianggap realistis dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Selain itu, dari pengambilan sampel terhadap 10 pasien terkait pengetahuan pendaftaran menggunakan aplikasi Bethesda *Mobile*, diperoleh bahwa 30% pasien sudah mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut, sedangkan 70% lainnya belum mengetahui keberadaan aplikasi Bethesda *Mobile*. Pengambilan sampel ini dilakukan untuk memberikan gambaran awal mengenai tingkat pengetahuan pasien terhadap penggunaan aplikasi dan menjadi dasar untuk melihat kesenjangan antara kondisi lapangan dan target mutu yang ditetapkan.



Gambar 1. Grafik Capaian Indikator Mutu

Sumber : Data Instalasi RM

Grafik 1. menunjukkan capaian indikator mutu penggunaan aplikasi Bethesda *Mobile* dari Januari hingga Oktober 2025. Pada bulan Januari,

capaian berada pada angka 53,2%, menjadi nilai tertinggi sepanjang periode tersebut. Februari, terjadi penurunan menjadi 49,38%, diikuti penurunan kembali pada Maret sebesar 48,25%. April, capaian sedikit meningkat menjadi 48,8%, namun kembali turun pada Mei menjadi 47,83% dan Juni sebesar 47,34%. Penurunan berlanjut pada Juli dengan capaian 45,92%, kemudian stabil pada Agustus sebesar 45,96%. Pada September, capaian sedikit naik menjadi 46,54%. Pada Oktober, terjadi penurunan kembali dengan capaian 44,80%, yang merupakan nilai terendah selama periode pengamatan.

Secara keseluruhan, capaian indikator mutu penggunaan aplikasi Bethesda *Mobile* dari Januari hingga Oktober 2025 menunjukkan tren menurun. Meskipun capaian tertinggi terjadi pada Januari sebesar 53,2%, angka tersebut terus mengalami penurunan dengan variasi kecil pada beberapa bulan berikutnya. Hanya sedikit peningkatan terjadi pada April, Agustus, dan September, namun tidak cukup untuk mengubah pola penurunan. Pencapaian terendah muncul pada Oktober sebesar 44,80%, menandakan perlunya evaluasi dan upaya peningkatan penggunaan aplikasi sepanjang periode tersebut.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pengetahuan pengguna terhadap aplikasi layanan kesehatan masih menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi secara optimal. Sebagian pasien rawat jalan diketahui belum mengetahui secara memadai fitur-fitur yang tersedia, langkah-langkah

pendaftaran, serta alur penggunaan aplikasi *Mobile* pendaftaran mandiri secara menyeluruh, sehingga menunjukkan adanya keterbatasan pengetahuan pengguna terhadap aplikasi sebagai suatu sistem layanan digital (Yunengsih & Elvin, 2025).

Pada penelitian ini, peneliti meneliti tingkat pengetahuan (tingkat tahu) yang dipilih dalam penelitian ini dikarenakan pengetahuan merupakan faktor dasar yang memengaruhi sikap dan perilaku individu dalam menggunakan layanan kesehatan maupun teknologi kesehatan. Dalam bidang kesehatan masyarakat, pengetahuan sering digunakan sebagai indikator awal untuk menilai kesiapan individu dalam menerima, mengetahui, dan memanfaatkan suatu inovasi pelayanan kesehatan, termasuk aplikasi kesehatan berbasis digital. Pendekatan teoritis yang banyak digunakan untuk menjelaskan hubungan tersebut adalah teori *Knowledge–Attitude–Practice* (KAP). Teori KAP menyatakan bahwa perubahan perilaku kesehatan dimulai dari peningkatan pengetahuan, yang kemudian membentuk sikap, dan pada akhirnya mendorong praktik atau tindakan (Alharbi, 2023).

Penelitian ini nantinya dapat memberikan dampak dan *output* bagi RS Bethesda dalam upaya optimalisasi layanan digital berbasis aplikasi Bethesda *Mobile*. Melalui pemetaan tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terhadap aplikasi, rumah sakit dapat memperoleh data konkret mengenai sejauh mana pengetahuan dan kesenjangan informasi yang dialami pengguna, mulai dari aspek fungsi, manfaat, cara penggunaan, fitur-fitur,

hingga alur penggunaan aplikasi. Data ini menjadi landasan strategis untuk merancang program sosialisasi dan edukasi yang lebih tepat sasaran, serta meningkatkan capaian indikator mutu pendaftaran mandiri yang saat ini masih berada di angka 46% menuju target 70%.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Bethesda dengan judul “Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi Bethesda *Mobile* Di Rumah Sakit Bethesda Tahun 2026”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terhadap aplikasi Bethesda *Mobile* di Rumah Sakit Bethesda?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terhadap aplikasi Bethesda *Mobile* di Rumah Sakit Bethesda.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien rawat jalan di RS Bethesda seperti Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Frekuensi Kunjungan, dan Frekuensi Penggunaan dalam menggunakan aplikasi Bethesda *Mobile*.
- b. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien rawat jalan mengenai fungsi-fungsi dan manfaat aplikasi Bethesda *Mobile*.

- c. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terkait cara penggunaan aplikasi Bethesda *Mobile*.
- d. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien rawat jalan terkait fitur-fitur dalam penggunaan aplikasi Bethesda *Mobile*.
- e. Mengetahui tingkat pengetahuan pasien rawat jalan mengenai alur penggunaan aplikasi Bethesda *Mobile*.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup pada penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Bethesda yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.70, Kotabaru, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224

2. Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu pada penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari hingga April 2026.

3. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi pada penelitian ini adalah mengenai Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aplikasi Bethesda *Mobile* Di Rumah Sakit Bethesda.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengetahuan pasien terhadap teknologi informasi kesehatan, terutama aplikasi *mobile* rumah sakit.
- b. Menjadi referensi ilmiah bagi peneliti lain dalam mengkaji hubungan antara tingkat pengetahuan pasien dan pemanfaatan aplikasi layanan kesehatan digital.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Bethesda

- 1) Menjadi dasar untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pasien terkait penggunaan aplikasi Bethesda *Mobile* Rumah Sakit Bethesda.
- 2) Menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pasien mengetahui dan menggunakan aplikasi *mobile* rumah sakit.

b. Bagi Peneliti

- 1) Menambah wawasan dan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian di bidang sistem informasi kesehatan.
- 2) Menjadi bekal akademik dalam menyusun laporan akhir atau skripsi yang relevan dengan bidang manajemen informasi kesehatan.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1	Andini Aulia Aghatsa et al. (2023)	Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang	Menggunakan jenis penelitian analitik kuantitatif dengan uji <i>Chi-Square</i> .	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (69,39%) berpengetahuan kurang dan 88,8% tidak menggunakan <i>Mobile</i> JKN. Uji <i>Chi-Square</i> menunjukkan $p\text{-value} = 0,000 (< 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan dan penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di Desa Slorok.	a. Perbedaan: Perbedaan penelitian ini terletak pada objek dan tujuannya. Penelitian Andini Aulia Aghatsa et al. (2023) menilai hubungan antara pengetahuan dan penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN dengan uji <i>Chi-Square</i>, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis hanya menggambarkan tingkat pengetahuan pasien mengenai aplikasi Bethesda <i>Mobile</i> tanpa uji hubungan. Selain itu, jenis aplikasi, lokasi penelitian, serta fokus analisis keduanya tidak sama. b. Persamaan: Penelitian ini membahas tentang tingkat pengetahuan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
					pasien mengenai aplikasi pendaftaran <i>mobile</i> di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Keduanya juga menggunakan metode kuantitatif.
2	Novita Sari et. al (2024)	Pemanfaatan <i>Mobile</i> JKN Untuk Meningkatkan Efektifitas Pelayanan: Studi Kasus BPJS Kesehatan Wonogiri	Menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi <i>Mobile</i> JKN di BPJS Kesehatan Wonogiri telah berjalan namun belum efektif. Tingkat pemahaman peserta terhadap aplikasi masih rendah. Penelitian ini menemukan berbagai kendala seperti gangguan sistem, jaringan yang tidak stabil, memori perangkat penuh, serta proses <i>login</i> yang sulit. Tingkat kepuasan pengguna masih rendah karena aplikasi sering error dan edukasi belum merata.	a. Perbedaan : Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada metode penelitian, yang dimana penelitian Novita Sari et. al (2024) menggunakan deskriptif kualitatif sedangkan yang akan dilakukan peneliti menggunakan kuantitatif. b. Persamaan : Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penggunaan aplikasi layanan kesehatan berbasis digital. Keduanya menilai aspek pengetahuan /pemahaman pengguna dalam mengakses aplikasi

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
					untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
3	Yunengsih & Elvin (2025)	Pengaruh Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi Bogor	Penelitian ini menggunakan <i>mixed method</i> , dengan metode kuantitatif. Pengambilan data dilakukan pada 100 pasien rawat jalan pengguna aplikasi <i>Mobile</i> JKN, dilengkapi wawancara kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendaftaran online melalui <i>Mobile</i> JKN dinilai efektif oleh pasien, terutama dari kecepatan dan kemudahan akses. Efektivitas layanan dipengaruhi oleh literasi digital, kualitas jaringan, pengalaman penggunaan aplikasi, dan dukungan petugas, yang secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien. Namun, beberapa kendala seperti informasi yang kurang akurat dan status aplikasi yang tidak selalu diperbarui masih ditemukan.	a. Perbedaan : Penelitian ini meneliti tentang hubungan tingkat pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi <i>Mobile</i> JKN. b. Persamaan : Persamaan antara kedua penelitian adalah sama-sama membahas layanan pendaftaran pasien berbasis aplikasi digital di rumah sakit dan menilai pengalaman atau kemampuan pasien dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, keduanya sama-sama melibatkan pasien rawat jalan sebagai responden yang menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> .
4	Muh Farid Syahputra (2025)	Hubungan Pengetahuan Pasien Rawat Jalan Terhadap	Metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian	Pengetahuan Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN di	a. Perbedaan : Penelitian (Syahputra, 2025) berfokus pada pengaruh

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
		Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> Di UPT Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng	analitik <i>cross-sectional</i> .	UPT Puskesmas Batu-batu Kabupaten Soppeng di dapatkan Hasil Uji Statistik <i>Chi-Square p-value</i> 0,000 yang artinya (Ha) diterima, sehingga dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan pengetahuan pasien terhadap penggunaan aplikasi <i>Mobile JKN</i> .	pengetahuan terhadap penggunaan aplikasi, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada gambaran tingkat pengetahuan aplikasi, dimana aplikasi yang digunakan berbeda sehingga menghasilkan tujuan dan analisis yang tidak sama antara kedua penelitian. b. Persamaan : Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai tingkat pengetahuan pasien terkait penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital. Keduanya menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama dalam memperoleh data pengetahuan dan pemanfaatan aplikasi

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
5	(Novianti et al. 2024)	Pengaruh Pendaftaran <i>Online</i> pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Terhadap Kepuasan Pasien di RS AMC Bandung.	Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari perolehan <i>R square</i> atau koefisien determinasi yaitu 0.865 atau 86,5% berpengaruh positif dan signifikan terhadap pasien di RS AMC Bandung, penelitian ini menyatakan bahwa pendaftaran <i>online</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.	a. Perbedaan : Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek aplikasi dan fokus variabel penelitian. Penelitian (Novianti et al. 2024) menilai efektivitas sistem pendaftaran <i>online</i> melalui aplikasi <i>Mobile</i> JKN dan pengaruhnya terhadap sistem antrean di RS AMC Bandung, sedangkan penelitian penulis menilai tingkat pengetahuan pasien mengenai penggunaan aplikasi Bethesda <i>Mobile</i> di RS Bethesda. b. Persamaan : Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur pengetahuan atau efektivitas layanan aplikasi.