

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era ini, teknologi semakin berkembang pesat, terutama perkembangan teknologi berbasis internet. Internet memudahkan masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi. Internet telah berhasil merubah cara manusia melakukan berbagai aktivitas, dari yang sebelumnya dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang relatif lama, menjadi proses yang lebih praktis, mudah, dan relatif cepat (Rahmadhini et al., 2022). Teknologi internet juga memberikan dampak positif bagi berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan. Salah satu contoh sektor kesehatan adalah Puskesmas. Puskesmas di Kota Surabaya telah mengimplementasikan teknologi berbasis internet guna menyediakan layanan kesehatan yang efektif dan efisien demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu teknologi tersebut adalah program *electronic health (e-health)* (Azzahrah et al., 2020).

E-health merupakan inovasi aplikasi yang dikembangkan untuk mempercepat pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi. Program ini bertujuan untuk mengoptimalkan ketersediaan, efisiensi, efektivitas, dan kualitas proses medis (Anwar et al., 2024). *E-health* adalah sistem aplikasi pendaftaran pasien secara online, yang memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran tanpa harus datang ke loket pendaftaran, melainkan dapat dilakukan melalui ponsel pribadi masing-masing selama memiliki koneksi internet dimanapun dan kapanpun dengan mengakses alamat (*ehealth.surabaya.go.id*) atau bagi yang tidak

memiliki fasilitas tersebut bisa melakukan pendaftaran diloket puskesmas (Erawati et al., 2023). Tujuan pelayanan *e-health* adalah memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran antrean di rumah sakit ataupun puskesmas (Ghafar & Sudiarno, 2018). Dengan demikian, masyarakat dapat menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan kesehatan. Layanan *e-health* juga dapat membantu mengurangi kepadatan dan antrian di Puskesmas, sehingga masyarakat dapat lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Layanan *e-health* telah diterapkan di 63 Puskesmas Kota Surabaya, salah satunya puskesmas yang menggunakan layanan *e-health* adalah Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Penggunaan aplikasi *e-health* dapat secara efektif memberikan layanan prima bagi pasien. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan standar kualitas tinggi, yang secara konsisten dan akurat menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan pelanggan setiap waktu, sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan (Jaliyanti, 2018).

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (nomor kinerja lainnya) dan kinerja nyata produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Ulandari & Yudawati, 2019). Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung lebih percaya dan berkomitmen menggunakan layanan tersebut di masa depan. Oleh karena itu, sangat penting memahami faktor-faktor yang memengaruhi

kepuasan pasien saat menggunakan sistem kesehatan elektronik agar meningkatkan kualitas layanan.

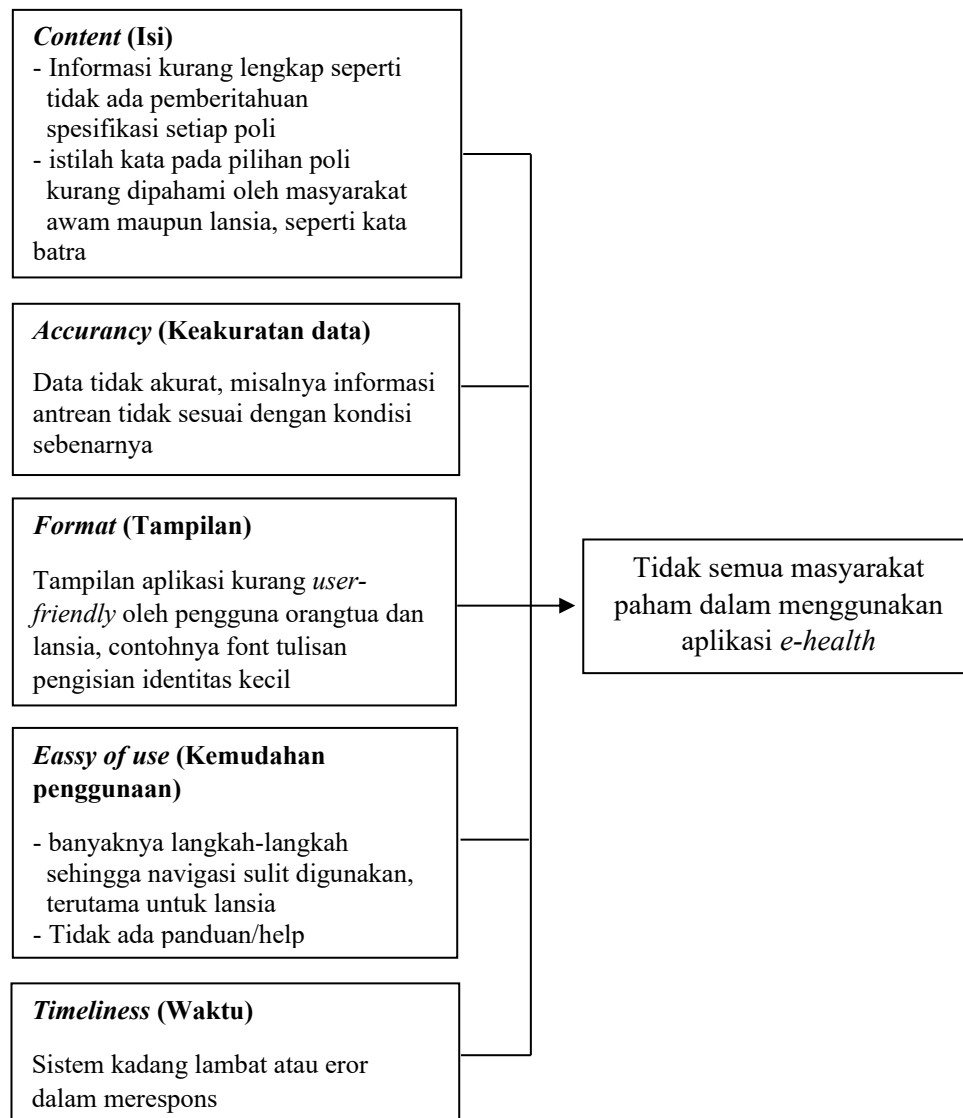
Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Azzahrah et al., 2020), menunjukkan bahwa semua responden merasa puas pada saat menggunakan aplikasi *e-health*, namun terdapat kesenjangan pada semua variabel EUCS. Hal ini disebabkan oleh perbedaan antara harapan dan realitas yang diterima.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Erawati et al., 2023) di Puskesmas Mulyorejo Surabaya menyatakan bahwa pasien yang berkunjung atau berobat di Puskesmas tidak semuanya bisa menggunakan layanan *e-health*. Terdapat 40% pasien poli umum melakukan pendaftaran secara online, dan 60% pasien yang mendaftar secara langsung di puskesmas. Sedangkan di poli lansia terdapat 23% yang mendaftar secara online dan 77% pasien yang mendaftar secara langsung di puskesmas. Hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat yang menggunakan layanan *e-health* masih tergolong rendah dibandingkan datang langsung.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya pada bulan Juni tahun 2025 diketahui bahwa masih banyak ditemukan pasien yang mendaftar langsung di loket pendaftaran puskesmas daripada pasien yang mendaftar lewat aplikasi *e-health*. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kesulitan dalam mengakses sistem *e-health*, karena terkadang mengalami trouble dan prosedur pendaftaran yang dianggap rumit. Selain itu, penerapan sistem klaster yang terdapat ketentuan baru membuat pasien banyak salah mendaftar ke poli tujuannya, sehingga beberapa pasien lebih memilih mendaftar di tempat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui dan melakukan penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap penggunaan *Layanan E-health* berdasarkan Metode (EUCS)”.

1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan kerangka identifikasi penyebab masalah diatas dalam metode *End User Computing Satisfaction* yaitu :

1. *Content*, terdapat informasi kurang lengkap seperti tidak ada pemberitahuan spesifikasi setiap poli, sehingga membingungkan pasien saat menggunakan aplikasi *e-health*, juga istilah kata yang digunakan kurang dipahami oleh masyarakat awam maupun lansia.
2. *Accuracy*, terdapat data yang tidak akurat seperti informasi antrean tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. *Format*, terdapat tampilan aplikasi kurang *user-frindly* oleh pengguna orangtua dan lansia seperti ukuran teks yang kecil saat pengisian identitas, sehingga pasien kesulitan untuk membacanya.
4. *Eassy of use*, banyaknya langkah-langkah sehingga navigasi sulit digunakan di kalangan orangtua juga lansia, dan juga tidak ada panduan/help yang seharusnya dapat membantu pengguna dalam memahami penggunaan aplikasi dengan benar.
5. *Timeliness*, sistem kadang mengalami lambat atau eror dalam merespons saat submit form.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis meneliti kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan *e-health* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dimana peneliti akan memfokuskan pada ke lima aspek yaitu *content, accuracy, format, eassy of use, timeliness* untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dalam penggunaan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo Surabaya?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan *e-health* di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan *aplikasi e-health* dilihat dari dimensi *Content* (Isi) di Puskesmas Mulyorejo.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan aplikasi *e-health* dilihat dari dimensi *Accuracy* (Keakuratan data) di Puskesmas Mulyorejo.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan aplikasi *e-health* dilihat dari dimensi *Format* (Tampilan) di Puskesmas Mulyorejo.
4. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan aplikasi *e-health* dilihat dari dimensi *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan) di Puskesmas Mulyorejo.
5. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan aplikasi *e-health* dilihat dari dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) di Puskesmas Mulyorejo.

6. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan aplikasi *e-health* dilihat dari metode EUCS di Puskesmas Mulyorejo.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pengalaman, wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Layanan *E-health* menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Mulyorejo Surabaya.

1.6.2 Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan bagi puskesmas mengenai kepuasan pasien terhadap penggunaan layanan aplikasi *e-health* menggunakan metode metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Sebagai sumber referensi dan studi pustaka pada kampus STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, terkait dengan Gambaran Kepuasan Pasien terhadap penggunaan layanan *E-health* menggunakan Metode metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Sekaligus sebagai bahan bacaan bagi para mahasiswa untuk meningkatkan kualitas mutu pembelajaran.