

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia digital berkembang dengan pesat hingga menjadi *Internet of Things* (IoT) yang memungkinkan pengguna melakukan kontrol jarak jauh. *Internet of Things* (IoT) merupakan struktur yang memudahkan baik orang atau objek disediakan agar mampu melakukan komunikasi untuk pemindahan data melalui jaringan tanpa memerlukan dua arah antara manusia ke manusia dengan cara interaksi manusia dan komputer (Junaidi, 2015) Perkembangan dunia digital dapat dimanfaatkan pada sistem pelayanan kesehatan terutama rumah sakit. Salah satunya dengan sistem pendaftaran pasien dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi (Suci Widya Primadhani, Yaslis Ilyas, 2021).

Rumah Sakit sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat. Manajemen Rumah Sakit harus berupaya memuaskan pasiennya, dalam hal ini masyarakat dengan berbagai tingkat kebutuhannya. Disamping itu Rumah Sakit harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kemajuan teknologi kedokteran agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi tingginya (Marliana, Widyaningsih and Istiqlal, 2023).

Salah satu strategi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pada era digital adalah dengan mengimplementasikan sistem pendaftaran *online* (Odelia, 2018). Pendaftaran tidak langsung (*online*) merupakan salah satu cara rumah sakit memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk melakukan pendaftaran dengan pemanfaatan fasilitas teknologi yang ada (Martiana, 2018). Dengan memanfaatkan pendaftaran *online* pasien dapat memperoleh informasi mengenai jadwal dokter, jam praktek, *range* waktu pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang didapatkan pada saat pendaftaran melalui *online* (Hersyah and Anedya, 2020).

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan

sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem. Kepuasan yang diberikan dari pengguna sistem informasi secara baik maupun buruk dapat mempengaruhi kinerja sistem informasi. Keberhasilan penggunaan suatu sistem informasi ditentukan oleh seberapa baik penggunaannya dapat memanfaatkannya (Nur Amalia *et al.*, 2024). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Taswin, Indra and Hamrul, 2022).

Setelah penulis melakukan magang di Rumah Sakit Gotong Royong ditemukan bahwa belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap pendaftaran online pada *website* antrian rumah sakit gotong royong. Sehingga penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong.

## **1.2 Tujuan**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong berdasarkan aspek *Content* (isi)
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong berdasarkan aspek *Accuracy* (keakuratan)
3. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong berdasarkan aspek kemudahan dalam *Ease of use* (kemudahan pengguna)
4. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong berdasarkan aspek Format (tampilan)

5. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran *Online* Pada *Website* Antrian Rumah Sakit Gotong Royong berdasarkan aspek ketepatan *timeliness* (waktu)