

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam sektor kesehatan adalah penerapan sistem pendaftaran daring di rumah sakit (Mukaromah & Sabatyaningsih, 2025). Pada aspek mutu pelayanan, waktu tunggu berdasarkan *The Patient's Charter* yang diterbitkan oleh Pemerintah Inggris menetapkan standar bahwa pasien seharusnya mendapatkan pemeriksaan maksimal 30 menit dari jadwal janji yang telah ditentukan. (Hastuti & Rezki Amelia,. 2023). Berdasarkan kemenkes nomer 129 tahun 2008 dan di perbarui permenkes nomer 4 tahun 2018 waktu tunggu pasien rawat jalan kurang dari 60 menit, sehingga aspek pelayanan di Indonesia masih belum optimal.

Meskipun sistem pendaftaran *online* telah diterapkan, terdapat permasalahan yang ditemukan pada penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penggunaan layanan ini belum mencapai target yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit. (Wardani, 2025). Maka dari itu, pelaksanaan edukasi serta pendampingan dalam pemanfaatan aplikasi Mobile JKN mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan masih mengalami keterbatasan dalam mengoperasikan fitur antrean daring, sehingga preferensi terhadap mekanisme pendaftaran konvensional tetap dominan. Analisis distribusi peserta menunjukkan bahwa usia 20–40 tahun (65%) paling dominan, sementara 35% termasuk kelompok usia ≥ 41 tahun, dengan kelompok usia lebih tua cenderung menghadapi kesulitan lebih besar dalam mengoperasikan aplikasi. Temuan ini

mengindikasikan bahwa faktor usia dan literasi digital memengaruhi tingkat pemanfaatan sistem pendaftaran *online* (Ikawati, 2025).

Fenomena tersebut juga terjadi di RSUD Bangil, berdasarkan hasil observasi di RSUD Bangil pada 20 Februari 2026, meskipun pendaftaran *online* sudah tersedia, beberapa pasien memilih mendaftar di loket. Pada jam pelayanan pagi (07.00–09.00 WIB), antrean di loket pendaftaran di RSUD Bangil masih terlihat padat. Data persentase penggunaan Mobile JKN di RSUD Bangil menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien rawat jalan belum menggunakan aplikasi tersebut. Pada awal tahun, persentase tercatat sebesar 36,02% di bulan Januari, kemudian naik menjadi 38,59% di bulan Februari, dan 39,74% di bulan Maret. Pada bulan April mengalami sedikit fluktuasi dengan persentase 38,70%, namun kembali meningkat pada bulan Mei (40,90%), Juni (43,17%), Juli (40,89%), Agustus (42,30%), September (43,68%), Oktober (44,77%), November (46,35%), dan mencapai puncaknya di bulan Desember sebesar 46,97%. Namun beberapa pasien mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi pendaftaran *online*, sementara pasien lainnya mengeluhkan adanya perbedaan antara jadwal yang tertera pada sistem dengan waktu pelayanan yang sebenarnya.

Hasil wawancara singkat dengan 10 pasien rawat jalan menunjukkan bahwa 6 pasien pernah menggunakan pendaftaran *online*, sedangkan 4 pasien lainnya tetap memilih mendaftar secara langsung. Bagi pasien yang menggunakan sistem *online*, layanan ini dirasa cukup membantu karena bisa menghemat waktu dan mengurangi antrean. Namun, mereka juga masih

merasakan beberapa kendala, seperti server Aplikasi JKN yang terkadang lambat, kesulitan saat login, serta kurangnya notifikasi yang memberi kepastian jadwal. Bagi pasien yang belum menggunakan pendaftaran *online*, mereka mengaku belum begitu paham cara menggunakannya, belum terbiasa dengan teknologi, dan merasa lebih tenang jika bisa mendaftar langsung di loket. Salah satu pasien bahkan menyampaikan bahwa meskipun sudah mendaftar secara *online*, ia tetap harus menunggu lama karena harus melalui proses verifikasi ulang di bagian administrasi.

Kepuasan pasien sebagai penerima layanan kesehatan merupakan aspek dalam penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit (Anggraeni et al., 2024). Berdasarkan data survei kepuasan pelayanan di RSUD Bangil, terdapat beberapa permasalahan yang dialami pasien rawat jalan, yaitu waktu tunggu yang lama (pasien mengeluh antrean hingga 3–4 jam), keterbatasan jumlah tenaga medis terutama dokter di Poli Rehab Medik yang dinilai kurang dibandingkan dengan poli lain, serta kurangnya ruang terapi dan peralatan yang menyebabkan layanan terkesan tidak maksimal dan tidak nyaman, terutama ketika pasien anak bercampur dengan pasien dewasa. Selain itu, durasi konsultasi dengan dokter terasa terlalu singkat sehingga pasien kurang mendapat penjelasan detail tentang penyakitnya.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara permasalahan penggunaan pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian oleh (Saputra et al., 2020) RS Muhammadiyah Lamongan menemukan bahwa sebagian besar pasien menilai pendaftaran *online* lebih sulit

digunakan. Kemudian penelitian dari (Sitepu et al., 2025) Di RS Grandmed Lubuk Pakam, pendaftaran *online* melalui JKN masih terkendala login aplikasi, pembuatan rujukan, dan kuota terbatas sehingga banyak pasien datang langsung ke rumah sakit dan situasi menjadi kurang tertib. Penelitian (Agil et al., 2025) di RS Husada Jakarta, ditambahkan adanya masalah sistem yang belum optimal, error saat login, serta ketidaksesuaian jadwal praktik dokter.

Pendekatan pendaftaran secara *online* memiliki keunggulan yang lebih besar dibandingkan dengan sistem pendaftaran konvensional yang masih dilakukan secara manual, terutama karena lebih menempatkan kenyamanan dan kebutuhan pasien sebagai prioritas. Penerapan sistem ini menunjukkan bahwa pendaftaran *online* dapat membantu mempersingkat waktu tunggu pasien, mengurangi antrean, serta memberikan pengalaman pelayanan yang baik. Menurut Nur Azizah et al. (2024), kepuasan pasien terbentuk dari sistem kerja yang berjalan dengan baik, yang tidak hanya menjaga kepercayaan pasien lama, tetapi juga menarik pasien baru. Selain itu, adanya standar pelayanan kesehatan membantu petugas bekerja lebih terarah, meningkatkan kemampuan, memberikan rasa aman secara hukum, serta memudahkan proses evaluasi agar pelayanan yang diberikan semakin baik serta menciptakan keseragaman dalam pemberian pelayanan, sehingga pemahaman terhadap standar tersebut perlu dimiliki oleh seluruh tenaga kesehatan.

Namun, hingga saat ini penelitian mengenai hubungan penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bangil masih terbatas, sehingga penelitian ini penting dilakukan. Berdasarkan

fenomena tersebut, diperlukan penelitian untuk mengetahui apakah penggunaan sistem aplikasi pendaftaran *online* berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bangil. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Penggunaan Aplikasi Pendaftaran *Online* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bangil”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah hubungan antara penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Bangil?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan tingkat kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Bangil.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi penggunaan aplikasi pendaftaran *online* oleh pasien rawat jalan.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *online*.
3. Menganalisis hubungan antara penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sistem pendaftaran *online* dan pelayanan pasien rawat jalan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi dan pengetahuan mengenai penggunaan sistem pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber data dan acuan untuk penelitian selanjutnya terkait sistem pendaftaran *online* dan kepuasan pasien.

