

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit kesehatan merupakan layanan yang sangat dibutuhkan sehingga sering dikunjungi oleh masyarakat.⁽¹⁾ Pelayanan kesehatan adalah upaya yang dilakukan baik secara mandiri maupun berkelompok dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, diperlukan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai. Dalam rangka meningkatkan kualitas tersebut, diperlukan kecepatan dan keakuratan dari *provider* yang tujuan akhirnya adalah mendapatkan kepuasan dari pasien yang memanfaatkan layanan kesehatan.⁽²⁾

Salah satu ukuran pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu adalah waktu tunggu. Waktu tunggu pasien pada unit layanan kesehatan diidentifikasi oleh WHO (*World Health Organization*) sebagai tolak ukur pelayanan kesehatan yang responsive. Menurut *The Patient's Charter of the United Kingdom (UK) Government*, standar waktu semua pasien harus diperiksa yaitu dalam waktu 30 menit. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, standar waktu yang ditetapkan untuk waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu < 60 menit.⁽³⁾

Saat ini, permasalahan yang masih sering dijumpai pada unit layanan kesehatan yaitu panjangnya antrian bagi pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini menyebabkan lamanya waktu tunggu yang dialami oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya observasi yang dilakukan disebuah puskesmas dimana untuk mendapatkan pelayanan membutuhkan waktu paling cepat 1 jam, dan paling lama bahkan menghabiskan waktu hingga siang hari.⁽²⁾ Ini tentu tidak sesuai dengan standar waktu tunggu yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Lamanya waktu tunggu akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Vitals, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang riset tentang kepuasan konsumen pada layanan kesehatan, bahwa semakin sedikit waktu pasien menunggu, semakin tinggi rating yang akan diberikan kepada fasilitas layanan kesehatan, begitu pula

sebaliknya. Hampir 84% pasien mengungkapkan waktu tunggu yang proporsional akan menentukan kualitas pengalaman pasien terhadap pelayanan di unit kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Veterans Health Administrations, waktu tunggu yang terlalu lama bagi pasien lansia dapat meningkatkan kejadian stroke, sehingga mengancam kelangsungan hidup pasien tersebut. ⁽⁴⁾

Untuk mengatasi permasalahan tersebut *provider* dituntut untuk membuat suatu sistem yang dapat membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat, cepat, dan efektif. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan pemanfaatan teknologi digital yang tengah berkembang saat ini. ⁽⁵⁾ Salah satu bentuk digitalisasi di bidang kesehatan adalah pendaftaran pasien secara online.

Pelayanan kesehatan yang dilalui pertama kali oleh pasien adalah proses pendaftaran. Pendaftaran pasien adalah proses pengumpulan data pasien baik dari rawat jalan, rawat inap maupun rawat gawat darurat. Pendaftaran pasien ini merupakan awal dari keseluruhan proses pelayanan kesehatan, baik pasien baru maupun pasien lama yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan. Penggunaan layanan secara *online* di bagian pendaftaran pasien merupakan hal yang sangat penting, dikarenakan pendaftaran adalah ujung tombak baiknya kualitas layanan kesehatan. Baiknya pelayanan pada bagian pendaftaran maka akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan kesehatan secara umum. ⁽⁶⁾ Dampak pendaftaran pasien secara *online* dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yaitu pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat, efektif, efisien serta tidak membuang banyak waktu dan tenaga. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil penelitian yang dilakukan oleh Shania Ayunda, dkk (2020) yang menyatakan bahwa pendaftaran pasien secara *online* sangat efektif seperti dapat mengurangi lama waktu tunggu, mengurangi penumpukan antrian pasien serta memudahkan pasien untuk mendaftar tanpa harus mengantri terlebih dahulu. ⁽²⁾ Selain itu, dengan adanya penggunaan sistem pendaftaran berbasis *online* dapat meningkatkan kinerja dari unit layanan kesehatan itu sendiri. ⁽⁵⁾

Penggunaan layanan secara *online* pada bidang kesehatan khususnya pada bagian pendaftaran telah berkembang luas di seluruh dunia. Beberapa diantaranya yaitu penerapan pendaftaran dengan menggunakan sms yang telah diterapkan di India. Selain itu, pendaftaran secara elektronik juga telah diterapkan di negara China dimana pendaftaran pasien di rumah sakit telah menggunakan website. Untuk Indonesia sendiri, penggunaan layanan pendaftaran secara online telah banyak dilakukan diberbagai daerah, seperti pendaftaran pasien berbasis *sms gateway* dan pendaftaran pasien dengan menggunakan sebuah aplikasi. ⁽⁶⁾

Walaupun pendaftaran pasien secara online menawarkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, akan tetapi masih banyak ditemukan permasalahan dalam penerapannya. Permasalahan utama yaitu penggunaan pendaftaran pasien secara online masih belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Esa Septian (2021) di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat masih rendah. Hal ini disebabkan informasi yang kurang kepada masyarakat terkait pendaftaran pasien secara *online*. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum dapat menggunakan aplikasi berbasis *online*, sehingga masyarakat lebih memilih untuk mendaftar secara langsung ke puskesmas.⁽⁷⁾ Penelitian yang dilakukan oleh Hendra, dkk (2022) juga menunjukkan hasil serupa dimana partisipasi masyarakat masih rendah terhadap penggunaan pendaftaran pasien secara *online*.⁽⁸⁾

Kota Padang merupakan ibukota dari Provinsi Sumatera Barat. Di Kota Padang terdapat 24 puskesmas. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan di puskesmas se kota Padang didapatkan data bahwa dari 24 puskesmas, terdapat 7 puskesmas yang sudah menerapkan pendaftaran secara online. Puskesmas yang telah menerapkan pendaftaran secara online yaitu :

1. Puskesmas Air Dingin. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran pasien melalui sebuah aplikasi klinisia yang dapat di unduh di android.
2. Puskesmas Andalas. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran pasien secara *online* dengan menggunakan aplikasi whatsapp grup dalam melalui sebuah ruangan chat yang telah disediakan oleh puskesmas andalas

3. Puskesmas Bungus. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi whatsapp
4. Puskesmas Lapai. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi whatsapp
5. Puskesmas Lubeg. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi whatsapp
6. Puskesmas Nanggalo. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi mobile JKN yang dapat diunduh pada android
7. Puskesmas Lubuk Kilangan. Puskesmas ini menerapkan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi whatsapp

Berdasarkan hasil survey awal tersebut didapatkan data bahwa persentase penggunaan pendaftaran pasien secara *online* di 7 Puskesmas tersebut masih rendah, dibanding dengan total kunjungan kasus masing-masing puskesmas perharinya dengan jumlah pengguna pendaftaran pasien secara *online* di bawah 10%. Diantara puskesmas tersebut, jumlah pengguna pendaftaran secara *online* tertinggi adalah Puskesmas Andalas. Walaupun jumlah pengguna pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas adalah yang terbanyak, akan tetapi jumlah tersebut masih dikatakan rendah. Menurut data, jumlah pengguna pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas rata-rata hanya 15 orang/harinya, dari total kunjungan kasus 200 orang/harinya, dengan persentase pengguna pendaftaran *online* sebesar 8,72%.

Puskesmas Andalas adalah puskesmas yang sudah menerapkan 2 sistem pendaftaran, yaitu sistem manual dan sistem *online*. Sistem manual adalah sistem pendaftaran pasien, dimana masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan berkunjung langsung ke puskesmas untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan. Sedangkan sistem pendaftaran pasien secara *online* yaitu sistem pendaftaran dimana masyarakat yang ingin berobat dapat mendaftarkan dirinya melalui whatsapp yang telah disiapkan oleh pihak dari puskesmas Andalas. Sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas telah diterapkan sejak bulan Januari 2020. Pendaftaran pasien dilakukan via aplikasi Whatsapp, dimana pasien yang ingin mendapatkan layanan harus mendaftar minimal H-1 dari jam 08.00-22.00 ke nomor whatsapp yang telah disediakan oleh pihak puskesmas Andalas dengan

mengirimkan berkas yang diperlukan, seperti KTP/KK dan BPJS. Pasien akan memberitahukan kapan waktu kunjungan ke puskesmas, lalu staff puskesmas bagian pendaftaran atau rekam medis akan mendaftarkan pasien ke poli yang dituju. Setelah itu pasien bisa langsung mengunjungi puskesmas pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya oleh pasien, dan akan dilayani sesampainya di puskesmas setelah poli yang dituju selesai dengan pasien yang sedang dilayaninya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Puskesmas Andalas, ada perbedaan antara pendaftaran secara manual dan pendaftaran secara *online*. Perbedaannya yaitu :

a. Pendaftaran Manual :

1. Pasien ke meja registrasi untuk menyerahkan berkas dan mendapatkan nomor antrian. Ini memakan waktu sekitar 5 menit.
2. Setelah itu pasien menunggu untuk dipanggil sesuai dengan nomor antrian. Lamanya antrian tergantung dengan berapa banyak antrian yang ada. Dari hasil observasi, memakan waktu kurang lebih satu jam atau lebih.
3. Pasien dipanggil ke poli yang dituju. Ini memakan waktu yang bervariasi, kurang lebih 20-30 tergantung dengan apa yang dikonsultasikannya.
4. Pasien menunggu pengambilan obat. Ini memakan waktu yang bervariasi, sekitar 20-25 menit.

b. Pendaftaran Secara *Online* :

1. Pasien ke meja registrasi untuk mengonfirmasi kunjungan. Ini memakan waktu kurang lebih 2 menit.
2. Pasien menunggu di poli yang dituju. Waktu ini bervariasi, rata-rata 5-10 menit.
3. Pasien dilayani di poli yang dituju, ini memakan waktu yang bervariasi, sekitar 10-15 menit.
4. Pasien menunggu pengambilan obat. Ini memakan waktu yang bervariasi, sekitar 20-25 menit

Dari hasil observasi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa banyak keuntungan dari penggunaan pendaftaran secara *online* di puskesmas Andalas, terutama dari segi efektifitas dan efisiensi. Akan tetapi menurut data, masih banyak masyarakat yang belum menggunakannya secara optimal. Ini dilihat dari data yang mengatakan bahwa persentase pengguna pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas hanya 8,72%.

Hasil survey awal mengatakan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa di Puskesmas Andalas sudah menerapkan pendaftaran secara *online*. Sebanyak 3 dari 5 orang yang peneliti wawancarai mengaku bahwa masih belum tahu jika puskesmas Andalas sudah menerapkan pendaftaran secara *online*. Masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa mendaftar secara *online* lebih sulit terutama bagi masyarakat yang sudah lanjut usia dan tidak memiliki fasilitas yang memadai. Selain itu didapatkan juga fakta bahwa ada pasien pengguna pendaftaran secara *online* yang mengatakan bahwa kendala dalam penggunaan pendaftaran *online* adalah kesulitan untuk menginput berkas yang diperlukan ke dalam admin pendaftaran *online*. Selain itu masyarakat berpendapat bahwa lebih nyaman untuk mendaftar secara langsung ke puskesmas dibanding menggunakan pendaftaran secara *online* melalui *smartphone*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan di Puskesmas Piyungan, Bantul Yogyakarta pada bulan Desember 2021 hingga Januari 2022 menjelaskan bahwa pemanfaatan layanan pendaftaran *online* belum optimal. Hal ini dikarenakan partisipasi dari masyarakat masih rendah, dimana hanya 10 orang yang mendaftar dari total 100 kunjungan per harinya⁽⁸⁾ Penelitian lainnya yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2021 juga menjelaskan bahwa penggunaan pendaftaran *online* belum optimal. Hal ini dikarenakan pasien tersebut banyak yang sudah lanjut usia sehingga terkendala dalam menggunakan pendaftaran *online*. Banyak pasien yang belum memahami cara menggunakan aplikasi pendaftaran *online* tersebut. Pada akhirnya pasien harus dibantu oleh para petugas dalam mendaftar, bahkan ada juga yang langsung memilih untuk mendaftar secara manual saja, yaitu langsung ke rumah sakit.⁽⁷⁾

Penelitian terdahulu yang dilakukan di RSUP M. Djamil pada tahun 2019 menjelaskan fakta yang tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu

sebelumnya. Penelitian yang dilakukan di RSUP M Djamil ini menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi pendaftaran *online* masih belum maksimal. Ini disebabkan masyarakat masih belum bisa meninggalkan kebiasaan lamanya untuk mendaftar secara manual atau langsung ke rumah sakit. Masyarakat lebih memilih mendaftar secara manual dibanding harus mendaftar melalui *platform online* yang telah disediakan. Masyarakat masih sangat awam dengan pendaftaran *online* serta belum mengetahui dengan jelas bagaimana alur pelayanan pendaftaran secara *online*.⁽⁹⁾

Penggunaan masyarakat terhadap suatu sistem teknologi bergantung kepada bagaimana penerimaan masyarakat terhadap sistem teknologi tersebut. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan masyarakat terhadap suatu sistem teknologi, dilakukanlah analisis. Ada berbagai macam model analisis penerimaan terhadap teknologi. Menurut Astuti, dkk (2020) model analisis penerimaan terhadap teknologi yang komprehensif adalah UTAUT 2, dimana model ini menggabungkan beberapa model penerimaan lainnya. Menurut Fazlyn P (2020) model UTAUT dapat menjelaskan dengan baik perilaku penggunaan aplikasi *m-health*.⁽⁶⁾ Menurut penelitian yang telah dilakukan, model UTAUT 2 terbukti lebih berhasil menjelaskan varian pengguna hingga 70% dibanding dengan kedelapan teori lainnya, sekaligus dapat menjelaskan niat perilaku dengan lebih baik dibanding model UTAUT.⁽¹⁰⁾

Pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) ada tujuh aspek yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna, yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi kenyamanan (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*).⁽¹¹⁾

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan sebelumnya serta didukung oleh hasil survey awal yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menilai bahwa penggunaan masyarakat terhadap layanan pendaftaran pasien secara *online* di Puskesmas Andalas masih rendah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penelitian untuk mengetahui apa penyebab rendahnya penggunaan serta aspek yang berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan

pendaftaran secara *online*. Sehingga, jika telah diketahui apa saja aspek yang berpengaruh pihak dari Puskesmas Andalas dapat berbenah, sekaligus menyesuaikan sistem pendaftaran *online* agar dapat digunakan dan diterima oleh masyarakat. Selain itu, dengan diketahuinya faktor apa saja yang berkaitan dengan penggunaan masyarakat terhadap pendaftaran *online* tersebut dapat menjadi acuan sekaligus solusi terhadap rendahnya penerapan pendaftaran pasien secara *online* di puskesmas lainnya, sehingga akan menciptakan sistem pendaftaran pasien secara *online* yang lebih berkualitas kedepannya. Selain itu, juga bisa menjadi acuan bagi puskesmas lain yang belum menerapkan sistem pendaftaran *online* agar dapat menerapkan sistem yang lebih sesuai dan dapat diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Rendahnya Penggunaan Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online oleh Masyarakat di Puskesmas Andalas Tahun 2023.** Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) untuk dapat menjelaskan penggunaan masyarakat terhadap layanan pendaftaran online.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan sebelumnya dari latar belakang, peneliti menilai bahwa penggunaan masyarakat terhadap layanan pendaftaran pasien secara *online* di Puskesmas Andalas masih rendah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penelitian untuk mengetahui apa penyebabnya. Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu bagaimana Penggunaan Layanan Pendaftaran Pasien Secara *Online* oleh Masyarakat di Puskesmas Andalas Tahun 2023 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Penggunaan Layanan Pendaftaran Pasien Secara *Online* oleh Masyarakat di Puskesmas Andalas Tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui informasi secara mendalam bagaimana penggunaan pendaftaran *online* oleh masyarakat di Puskesmas Andalas.
2. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *performance expectancy* atau harapan kinerja yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.
3. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *effort expectancy* (harapan usaha) yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.
4. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *social influence* (pengaruh sosial) yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.
5. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *facilitating condition* (kondisi fasilitas) masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.
6. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *price value* (nilai harga) yang dikeluarkan masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.
7. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *hedonic motivation* (motivasi kenyamanan) yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.
8. Mengetahui informasi secara mendalam tentang bagaimana *habit* (kebiasaan) masyarakat dalam menggunakan pendaftaran *online* di Puskesmas Andalas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai penyebab rendahnya penggunaan layanan pendaftaran pasien secara online oleh masyarakat di Puskesmas Andalas Tahun 2023 dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2).

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dapat memberikan informasi, pengetahuan, wawasan sekaligus keterampilan dalam melakukan penelitian serta dapat mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama di perkuliahan.

2. Bagi Pihak Dinas Kesehatan Kota Padang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan bagi pihak Dinas Kesehatan Kota Padang agar dapat mensosialisasikan kepada puskesmas yang ada di Kota Padang terkait bagaimana pengimplementasian pendaftaran pasien secara *online* di Puskesmas.

3. Bagi Pihak Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi ataupun acuan bagi pihak puskesmas dalam mengetahui bagaimana penggunaan layanan pendaftaran pasien secara *online* oleh masyarakat dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai **referensi** dalam meneliti bagaimana penggunaan layanan pendaftaran pasien secara online oleh masyarakat dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian membahas tentang bagaimana penggunaan layanan pendaftaran pasien secara online oleh masyarakat dengan metode UTAUT 2 di Puskesmas Andalas Tahun 2023. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Andalas Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dimana metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penerimaan dan penggunaan masyarakat terhadap teknologi yang sedang diterapkan, dalam hal ini yaitu pendaftaran secara *online* berbasis *Whatsapp*. Metode ini akan menjelaskan bagaimana penerimaan dan penggunaan teknologi dengan mengacu kepada 7 aspek, yaitu aspek harapan kinerja, harapan usaha,

pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi kenyamanan, nilai harga, dan kebiasaan dalam menggunakan suatu teknologi. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara mendalam, FGD, observasi dan telaah dokumen. Metode analisis data yang digunakan yaitu *thematic analysis*. Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara transkripsi, reduksi, penyajian data, serta menarik kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan cara triangulasi sumber dan metode.

