

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pelayanan kesehatan di Indonesia terus bertransformasi signifikan seiring dengan berkembangnya era digitalisasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan yang cepat, mudah, dan transparan (Salsabilla et al., 2023). Pemerintah Indonesia secara proaktif melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, secara tegas mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengadopsi teknologi informasi secara keseluruhan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Transformasi digital di bidang kesehatan bukan sekadar pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan mutlak guna menjawab tantangan pelayanan yang semakin kompleks. Dalam konteks ini, penggunaan sistem informasi kesehatan berbasis digital, termasuk pendaftaran pasien secara daring atau *online*, menjadi salah satu langkah strategis yang wajib diterapkan oleh fasilitas kesehatan modern di seluruh wilayah Indonesia tanpa terkecuali (Reports, 2025).

Klinik Utama Bidakara Medical Center adalah salah satu pusat kesehatan swasta di Jakarta yang telah memperoleh akreditasi Paripurna sebagai bentuk pengakuan terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Selain itu, klinik juga menerapkan sistem manajemen mutu dalam mendukung pelayanan yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien. Sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan, klinik mengembangkan sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* yang memudahkan pasien mendaftar tanpa harus datang ke klinik secara langsung (Rizany & Setiawan, 2021).

Salah satu karakteristik utama pasien di Klinik Utama Bidakara Medical Center adalah dominasi pasien pensiunan Bank Indonesia yang sebagian besar termasuk dalam kelompok usia lanjut (lansia). Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam penerapan sistem pendaftaran *online* karena sebagian pasien masih

memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, kualitas informasi dan layanan yang diberikan melalui sistem pendaftaran *online* menjadi aspek penting untuk mendukung kemudahan penggunaan serta meningkatkan kepuasan pasien (Halwa & Kariema, 2021).

Klinik Utama Bidakara Medical Center menyediakan berbagai layanan rawat jalan spesialistik dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi setiap tahunnya. Tingginya aktivitas pelayanan tersebut menuntut adanya sistem pendaftaran *online* yang mampu memberikan pelayanan secara cepat tanggap, mudah, dan efisien. Maka dari itu, kehadiran sistem pendaftaran yang dapat diakses secara *online* menjadi satu diantara banyak faktor penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan kepada pasien (Falah, 2021).

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan bagi pasien, Klinik Utama Bidakara Medical Center menerapkan sistem pendaftaran *online* yang memanfaatkan platform WhatsApp sebagai media komunikasi utama (Putri et al., 2023). Sistem ini menggunakan teknologi *chatbot* bernama Mekari Qontak yang dilengkapi dengan fitur balas otomatis atau *auto-reply* pada saat pertama kali pasien mengirimkan pesan. *Chatbot* tersebut dirancang untuk menyambut pasien dengan menu pilihan interaktif sehingga pasien dapat memilih kebutuhan layanan yang diinginkan secara mandiri tanpa harus menunggu respons langsung dari petugas. Sistem *chatbot* ini pada dasarnya merupakan inovasi yang bertujuan untuk mempercepat proses pendaftaran, mengurangi antrian fisik di loket, serta memberikan kemudahan akses bagi pasien yang tidak dapat hadir secara langsung untuk melakukan pendaftaran. Implementasi sistem ini merupakan bagian dari komitmen klinik dalam merespons perkembangan teknologi dan meningkatkan standar pelayanan administrasi kepada seluruh pasien (Vicramaditya, 2021).

Namun demikian, penerapan sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp dan *chatbot* Mekari Qontak ini menghadapi sejumlah kendala yang cukup signifikan dalam pelaksanaannya di lapangan. Kendala utama yang paling menonjol adalah keterbatasan kemampuan teknologi digital pada sebagian besar

pasien lansia yang menjadi kelompok dominan dalam populasi pasien klinik. Banyak pasien lansia yang tidak memahami cara memilih menu pada sistem *chatbot* sehingga percakapan mereka tidak masuk ke alur yang telah dirancang, akibatnya pesan tersebut tidak tersampaikan kepada petugas pendaftaran. Kondisi ini menyebabkan pasien seringkali mengulang pengiriman pesan secara berulang-ulang yang membuat *volume* pesan di dalam *platform* terus meningkat tanpa terselesaikan dengan baik. Dampak dari situasi ini adalah terjadinya penumpukan antrian chat yang mempersulit petugas dalam merespons dengan cepat, tepat, dan tanggap kepada setiap pasien, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak langsung pada pengalaman layanan yang diterima pasien (Rismayanti & Sarah, 2021).

Kualitas informasi yang disampaikan melalui sistem pendaftaran *online* memiliki peranan yang sangat krusial dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Kualitas informasi dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu akurasi atau ketepatan informasi yang diberikan, kelengkapan atau completeness informasi yang tersedia, ketepatan waktu atau timeliness dalam penyampaian informasi, relevansi atau kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna, serta kemudahan dalam memahami informasi tersebut. Dalam konteks pendaftaran *online* melalui WhatsApp dan *chatbot*, kualitas informasi mencakup kejelasan petunjuk penggunaan sistem, ketepatan informasi mengenai jadwal dokter, ketersediaan poli, prosedur pendaftaran, dan konfirmasi nomor antrian. Apabila informasi yang disampaikan tidak akurat, tidak lengkap, atau sulit dipahami oleh pasien, terutama pasien lansia yang memiliki keterbatasan literasi digital, maka hal tersebut akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan secara keseluruhan (Koca & İnceoğlu, 2025).

Kualitas layanan pendaftaran *online* bukan hanya berhubungan dengan aspek teknis sistem, tetapi mencakup juga aspek kehandalan atau *reliability* layanan, daya tanggap atau *responsiveness* petugas dalam merespons kebutuhan pasien, jaminan atau *assurance* atas keamanan dan kerahasiaan data pasien, empati atau *empathy* dalam memahami kondisi khusus pasien lansia yang mengalami

kesulitan teknologi, serta bukti fisik atau *tangibles* dari ketersediaan dan kemudahan akses sistem. Kelima dimensi kualitas layanan dalam kerangka SERVQUAL, menjadi tolok ukur penting untuk menilai sejauh mana sistem pendaftaran *online* yang diterapkan di Klinik Utama Bidakara Medical Center mampu memenuhi ekspektasi pasien. Mengingat mayoritas pasien adalah pensiunan Bank Indonesia yang tergolong lansia, dimensi empati & daya tanggap menjadi relevan untuk dievaluasi mendalam untuk mengidentifikasi komponen mana yang paling signifikan terhadap kepuasan pasien (Panca et al., 2023).

Kepuasan seorang pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan merupakan indikator fundamental dalam menilai keberhasilan sistemnya. Menurut teori Kotler dan Keller, mereka mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang yang muncul, baik itu senang atau kecewa setelah membandingkan hasil atau suatu hal yang ia dapatkan dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimiliki sebelumnya. Dalam bidang kesehatan, tingkat kepuasan pasien diukur lebih dari sekedar terkait kualitas medis yang diterima, namun juga dari seluruh rangkaian pengalaman layanan mulai dari proses pendaftaran, waktu tunggu, interaksi dengan petugas, kualitas informasi yang diterima, hingga kemudahan dalam mengakses layanan. Dengan demikian, sistem pendaftaran *online* yang tidak berjalan dengan baik, terutama akibat ketidakmampuan pasien dalam mengoperasikan *chatbot*, akan menjadi titik awal terbentuknya ketidakpuasan yang dapat merusak citra fasilitas kesehatan secara keseluruhan (Hasanah, 2022).

Studi sebelumnya menemukan bahwa kualitas informasi maupun kualitas layanan pendaftaran *online* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun, mayoritas penelitian dilakukan di rumah sakit dan belum secara khusus mengkaji penerapan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* pada klinik dengan karakteristik mayoritas pasien lansia. Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini berada pada analisis secara simultan terkait dampak kualitas informasi dan kualitas layanan khususnya pendaftaran via *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada klinik spesialis yang mayoritas pasiennya

merupakan kelompok lansia. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi ilmiah maupun praktis khususnya dalam mendukung transformasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi digital yang adaptif bagi dan ramah bagi seluruh kelompok pasien (Khasanah et al., 2023).

Kebaruan dan orisinalitas penelitian ini ada pada fokus yang lebih spesifik terhadap dua variabel utama, yaitu kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online*, serta bagaimana kedua variabel bersamaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di lingkungan klinik spesialis yang didominasi oleh pasien lansia pensiunan Bank Indonesia. Masih cukup sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji kombinasi dari kedua variabel tersebut dalam konteks pelayanan klinik yang menggunakan sistem *chatbot* WhatsApp sebagai media pendaftaran *online*. Selain itu, kondisi unik di mana petugas *online* yang menangani sistem tersebut juga merangkap sebagai peneliti memberikan perspektif yang kaya dari sisi *insider knowledge* atau pengetahuan internal, sehingga temuan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis dan praktis yang lebih komprehensif serta kontekstual dibandingkan dengan penelitian-penelitian serupa yang telah ada sebelumnya (Yunengsih et al., 2025).

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti memiliki keyakinan kuat bahwa penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan khususnya pendaftaran berbasis *online* bagi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025 merupakan penelitian yang sangat relevan, mendesak, dan bernilai tinggi untuk dilaksanakan. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lengkap dan komprehensif mengenai sejauh mana implementasi sistem pendaftaran *online* berbasis *chatbot* WhatsApp telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, khususnya kelompok lansia yang menjadi pengguna terbesar layanan klinik. Hasil seluruh proses penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi yang berharga bagi manajemen pembuat keputusan klinik dalam merumuskan kebijakan perbaikan layanan pendaftaran *online* yang lebih inklusif, ramah lansia, dan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan

demikian terwujudnya standar pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan amanat akreditasi Paripurna yang telah diraih (Tami & Sarwadhama, 2021).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini secara khusus merumuskan beberapa masalah, antara lain:

1. Apakah kualitas informasi pada sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025?
2. Apakah kualitas layanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025?
3. Apakah kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas informasi pada sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025.
3. Menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *Chatbot* secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Utama Bidakara Medical Center Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen informasi kesehatan dan administrasi rumah sakit, khususnya yang berkaitan dengan kajian kualitas informasi dan layanan pendaftaran *online* sebagai faktor penentu kepuasan pasien dalam konteks fasilitas pelayanan kesehatan berbasis teknologi digital yang menggunakan *chatbot* sebagai media pendaftaran.
2. Manfaat Praktis bagi Klinik: Menjadi bahan pertimbangan dan rekomendasi yang konkret bagi manajemen Klinik Utama Bidakara Medical Center dalam menyempurnakan sistem pendaftaran *online* berbasis WhatsApp *chatbot* Mekari Qontak agar lebih ramah pengguna, terutama bagi pasien lansia, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.
3. Manfaat bagi Pasien: Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perbaikan layanan pendaftaran *online* yang lebih mudah diakses dan dipahami oleh seluruh kelompok pasien, khususnya pasien lansia pensiunan Bank Indonesia, sehingga pengalaman pelayanan kesehatan yang diterima menjadi lebih nyaman, efisien, dan memuaskan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.
4. Manfaat bagi Institusi Pendidikan: diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi akademis dan bahan kajian bagi mahasiswa, dosen, serta peneliti lain yang memiliki ketertarikan dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, administrasi rumah sakit atau klinik, terkait rekam medis dan informasi kesehatan, sehingga menambah kekayaan literatur ilmiah yang relevan dengan perkembangan dunia kesehatan digital di Indonesia.
5. Manfaat bagi Pengembangan Kebijakan: Diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pemangku kebijakan di tingkat klinik maupun instansi terkait dalam merumuskan regulasi dan standar pelayanan pendaftaran *online* yang lebih inklusif, memperhatikan kebutuhan kelompok rentan seperti lansia,

serta sejalan dengan semangat transformasi digital layanan kesehatan yang diusung oleh pemerintah Indonesia secara nasional.

E. Sistematika Penelitian

Penulisan proposal skripsi ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut guna memudahkan pemahaman terhadap alur dan isi penelitian secara keseluruhan:

BAB I. PENDAHULUAN Bab ini menguraikan latar belakang penelitian yang menjelaskan kondisi nyata di lapangan, permasalahan yang diidentifikasi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini menjadi pondasi dasar yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai konteks dan urgensi penelitian yang dilakukan di Klinik Utama Bidakara Medical Center.

BAB II. LANDASAN TEORI Bab ini memuat tinjauan pustaka yang relevan mencakup teori-teori yang mendasari variabel penelitian, yaitu teori kualitas informasi, teori kualitas layanan, dan teori kepuasan pasien. Selain itu, bab ini juga menyajikan penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, kerangka konsep penelitian beserta gambar diagramnya, serta hipotesis penelitian yang akan diuji.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai desain dan pendekatan penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, gambaran umum objek penelitian yaitu Klinik Utama Bidakara Medical Center, metode penelitian yang dipilih, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel beserta tabelnya, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang akan diterapkan dalam pengolahan dan interpretasi data penelitian.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Bab ini akan menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, mendeskripsikan karakteristik responden, serta memaparkan temuan-temuan penelitian berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan. Pembahasan dalam

bab ini akan mengaitkan hasil temuan dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan guna memberikan interpretasi yang komprehensif dan mendalam.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN Bab penutup ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian secara ringkas dan jelas berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, serta saran-saran yang bersifat konstruktif dan aplikatif yang ditujukan kepada pihak manajemen Klinik Utama Bidakara Medical Center, peneliti selanjutnya, dan pihak-pihak terkait lainnya.