

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna juga menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Rumah sakit memiliki berbagai macam pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan yang merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, serta pelayanan kesehatan lainnya. Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan yang berada di garis terdepan bagi setiap rumah sakit. Pelayanan penerimaan pasien rawat jalan diharapkan dapat mencakup informasi penting mengenai data-data pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data yang *outputnya* menghasilkan suatu informasi yang bermanfaat. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat mencakup informasi yang penting terkait data-data pasien (Afdoli & Malau, 2019). Sistem informasi manajemen merupakan sistem buatan manusia yang berisi tentang manusia, kekuasaan, organisasi, kebijaksanaan, dan prosedur yang bertujuan untuk merencanakan dan mengontrol pekerjaan dalam organisasi. Tiga kegiatan utama sistem manajemen adalah perencanaan, pengontrolan, dan pembuatan keputusan. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sering dianggap sebagai senjata strategik manajemen dalam mengarungi kompetisi yang semakin ketat dalam persaingan produk pelayanan kesehatan. Sistem informasi menyajikan mengenai kegiatan operasional organisasi kepada para pelaku manajemen, sehingga dapat dilakukan perencanaan, pengendalian dan pengembangan strategik organisasi tersebut. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang berlangsung menangkap, menyalurkan dan merekam data untuk di tampilkan sebagai informasi penting bagi manajemen (Puspitasari et al., 2017). Saat ini pemerintah sedang menggalakkan suatu sistem baru

di bidang kesehatan yaitu sistem pendaftaran *online*. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran. Menurut Santi dkk (2019) sistem informasi dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan suatu pelayanan. Sistem pendaftaran *online* dapat diperoleh melalui *website* rumah sakit dan bisa juga diunduh pada *play store*.

Menurut Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta nomor : HK.02.03 / XI.4 / 74 / 2020 tentang penetapan dan pemberlakuan penggunaan sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito digunakan untuk memberikan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan sistem pendaftaran serta mendapatkan kepastian dokter pemberi pelayanan. Pendaftaran online dilakukan melalui aplikasi dan *website* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta agar pasien dapat terlayani dengan cepat tanpa mengantri untuk mendaftar ke poliklinik yang dituju. Sistem pendaftaran *online* bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran, akan tetapi dalam pelaksanaannya perlu dilaksanakan evaluasi, dengan tujuan menemukan permasalahan serta solusi, sehingga mutu pelayanan dapat dipertahankan. Evaluasi merupakan hal yang penting dalam penerapan sebuah sistem informasi, hal ini didukung oleh Mumtahana 2018 yang menyatakan evaluasi suatu sistem informasi menjadi hal yang penting sebab, digunakan untuk mengetahui seberapa besar manfaat yang diperoleh dengan memanfaatkan sistem informasi dalam memaksimalkan kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu, suatu evaluasi sistem informasi harus dilaksanakan dengan menggunakan berbagai metode evaluasi sistem informasi khususnya sistem pendaftaran *online*.

Tabel 1.1 Jenis Pasien Berdasarkan Cara Pembayaran

<b>Jenis pasien</b>	<b><i>Online</i></b>	<b><i>Onsite</i></b>
<b>JKN</b>	160.843	265.198
<b>Umum</b>	172.765	318.481

Sumber : Data Primer (2021)

Pengguna sistem pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada tahun 2021 yaitu berjumlah 333.608 pengguna dari 917.287 pasien. Pendaftaran online pasien JKN yaitu berjumlah 160.843 pengguna dari 426.041 pasien. Sedangkan pasien umum yaitu berjumlah 172.765 pengguna dari 491.246 pasien.

Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat bahwa pengguna sistem pendaftaran *online* di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sekitar 36,4% dari jumlah total pasien pada tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* masih sangat kurang.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode TAM pada bidang kesehatan yaitu Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang 0, Evaluasi Sigizi di Dinas Kesehatan Kabupaten Trenggalek dengan Pemodelan *Entended TAM* (Winarno et al., 2014), Evaluasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Demam Berdarah *Dengue* (SIM DBD) dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Semarang Tahun 2011 (Pratiwi, 2012), dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* diterima oleh pengguna sistem. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan sistem pendaftaran *online* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* TAM di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Sistem pendaftaran online dapat dilakukan melalui website dan aplikasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, berikut langkah melakukan pendaftaran online pasien lama dan baru :

#### Alur Pendaftaran Online Pasien Lama

1. Pertama, buka aplikasi atau website RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Kemudian, klik lanjutkan proses pendaftaran untuk melakukan pendaftaran.
2. Selanjutnya, isi data awal pastikan sudah memiliki nomor rekam medis.
3. Lalu, isi jenis konsultasi dan nomor handphone. Selanjutnya, masuk ke tahap pengisian data diri dan cara bayar.
4. Kemudian, upload dokumen kontrol atau periksa biasa, seperti upload foto kartu BPJS, surat rujukan, dan surat keterangan diagnosis (SKD).
5. Berikutnya, isi data pendaftaran berupa tujuan pemeriksaan, waktu periksa, tanggal periksa, tujuan poliklinik dan dokter. Lalu simpan.

### Alur Pendaftaran Online Pasien Baru

1. Kunjungi website pendaftaran.sardjito.co.id Pertama, buka aplikasi atau website RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Kemudian, klik lanjutkan proses pendaftaran untuk melakukan pendaftaran.
2. Klik pasien baru. Lengkapi data diri dan unggah berkas yang diperlukan.
3. Selanjutnya, cetak SEP di mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang berada di lobi instalasi rawat jalan di hari pemeriksaan.
4. Lalu, menuju poliklinik untuk layanan pemeriksaan.
5. Pendaftaran online pasien baru. Berlaku untuk pasien BPJS dan umum.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL) secara umum adalah memberikan gambaran secara keseluruhan kepada mahasiswa serta meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam pengelolaan/manajemen rekam medis dan informasi kesehatan agar mahasiswa memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL 2**

- a. Mengetahui pelaksanaan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- b. Mengetahui penerimaan sistem pendaftaran online berdasarkan aspek persepsi kemudahan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- c. Mengetahui penerimaan sistem pendaftaran online berdasarkan aspek persepsi kemanfaatan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- d. Mengetahui penerimaan sistem pendaftaran online berdasarkan aspek minat perilaku dalam menggunakan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

### **1.2.3 Manfaat PKL 2**

#### **1.2.3.1 Bagi Mahasiswa**

- a. Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan wawasan ilmu pengetahuan tentang sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- b. Mengetahui kegiatan secara langsung di Instalasi Catatan Medis.
- c. Menambah pengetahuan mahasiswa terkait pelaksanaan rekam medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

#### 1.2.3.2 Bagi Institusi Pendidikan

- a. Hasil laporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan serta masukan ilmu pengetahuan tentang pendaftaran online khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan, untuk pembaca dapat melakukan proses melaksanakan pembelajaran ataupun penulis laporan yang akan datang.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian atau penulis laporan selanjutnya khususnya tentang pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- c. Menjalin hubungan kerjasama dengan instansi rumah sakit untuk melatih keprofesian rekam medis.
- d. Sebagai bukti otentifikasi bahwa mahasiswa telah melakukan praktik kerja lapang yang digunakan sebagai syarat kelulusan sarjana sains terapan.

#### 1.2.3.3 Bagi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

- a. Sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan mutu serta meningkatkan pelayanan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- b. Dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan praktik secara langsung di rumah sakit guna menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia kerja.
- c. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi petugas dalam pelaksanaan rekam medis di rumah sakit.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### 1.3.1 Lokasi PKL

Lokasi PKL yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kesehatan No.1, Selonowo, Sinduadi, Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Fokus penelitian PKL dilakukan pada bagian unit rekam medis khususnya bagian coding rawat inap RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

#### 1.3.2 Waktu PKL

Kegiatan PKL dilaksanakan pada tanggal 10 Januari – 25 Maret 2022, setiap hari Senin – Jumat pada pukul 07.30 – 16.00 WIB di bagian Unit Rekam Medis.

## **1.4 Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang (PKL) ini dilakukan secara luring bertempat di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta bersama pihak *clinical instructor* (CI), petugas rekam medis dan dosen rekam medis Politeknik Negeri Jember yang berkunjung.

### **1.4.1 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapang 3 (PKL-3) ini yaitu menggunakan data primer yang didapatkan langsung dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap sesuatu topik permasalahan dan data sekunder didapatkan dari laporan yang berkaitan dengan permasalahan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini adalah:

#### **a. Observasi**

Pengamatan yang dilakukan oleh penulis secara langsung terhadap suatu subjek maupun objek dengan tujuan untuk merasakan dan memahami situasi suatu kegiatan, tingkah laku, pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya. Kegiatan ini dimaksud untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam penulisan laporan.

#### **b. Wawancara**

Kegiatan tanya jawab terhadap peneliti dan narasumber yang berhubungan maupun bertanggung jawab terkait hal yang diteliti. Wawancara dilakukan secara terstruktur, sehingga sebelumnya penulis telah menyiapkan instrumen wawancara, sehingga penulis dapat menanyakan pertanyaan yang telah dibuat.