

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan rawat jalan adalah pemberian pelayanan Kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis maupun subspecialis (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan rawat jalan kepada pasien seperti pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan, dan rehabilitasi tidak boleh berlangsung lebih dari 24 jam. Serta pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan diharuskan dapat mencakup informasi penting mengenai data social pasien di rumah sakit (Phantiasa & Wijaya, 2019).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan Kesehatan yang kompleksitas pelayanannya tinggi, sehingga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi. Keberhasilan rumah sakit tergantung pada persepsi pasien atau penilaian pada kualitas layanan jasa yang disediakan oleh tenaga pelayan di rumah sakit, selain itu kualitas pelayanan merupakan ukuran dari seberapa baik layanan yang diberikan kepada pasien telah memenuhi ekspektasi (Hidayati dan Hidayah, 2020).

Salah satu Upaya untuk mewujudkan pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah dengan pengelolaan data pasien yang baik, yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah dan membantu pekerjaan serta dapat mendukung pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Putri, 2023). Kemenkes RI (2022) menyebutkan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggara rekam medis. Rekam medis elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas pelayanan Kesehatan.

Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data yang outputnya akan menghasilkan satu informasi yang tepat dan akurat. 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). Pada saat ini pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu sistem pendaftaran online. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat.

Rumah Sakit Umum Bethesda Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang memiliki akreditasi paripurna di DIY yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Menurut surat keputusan Direktur RS Bethesda Nomor. 920/KP1.11/2020 tentang kebijakan pelayanan rekam medis dan informasi Kesehatan RS Bethesda terdapat SPO dengan nomor dokumen C 1/01/18 yang mengatur tentang pendaftaran online pasien di unit rawat jalan. Pendaftaran online dilakukan pada aplikasi *mobile* RS Bethesda yang diunduh melalui *google play* atau *playstore*.

RS Bethesda menerbitkan aplikasi *mobile* Bethesda pada *playstore* sejak tanggal 3 Januari 2018 dan terakhir dilakukan pembaruan pada tanggal 11 september 2023. Aplikasi *mobile* Bethesda merupakan sebuah aplikasi yang dibuat sebagai sarana mempermudah pendaftaran untuk pasien. Pasien bisa mendaftar secara online yang berlaku hingga 30 hari kedepan, Mengetahui informasi kamar, mengetahui jadwal dokter, informasi jam besuk pasien, tracking obat farmasi, cek antrian dokter, telemedicine dan telefarmasi serta pembayaran online menggunakan BNI VA. Data pasien yang menggunakan aplikasi *mobile* Bethesda dan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Data Kunjungan pasien pengguna aplikasi *mobile* Bethesda periode Agustus-Oktober 2023

| Bulan     | Pasien <i>Mobile</i> Bethesda | Total kunjungan |
|-----------|-------------------------------|-----------------|
| Agustus   | 5678                          | 15400           |
| September | 5848                          | 15680           |
| Oktober   | 6433                          | 16438           |
| Total     | 17959                         | 47518           |

Sumber Data: Data Sekunder

Tabel 1.1 menunjukkan total pasien yang mendaftar dengan *mobile* Bethesda dari bulan Agustus-Oktober 2023 sebanyak 17959 dari total kunjungan pasien pada bulan tersebut sebanyak 47518 pasien atau dengan kata lain jika dipresentasikan hanya 38% dari total kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran online masih sangat rendah. Hal ini tidak sesuai dengan indikator mutu Rekam medis yang menyatakan bahwa pendaftaran pasien mandiri dengan android sebesar 70%. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, dalam implementasinya masih ditemukan kendala seperti terdapat jadwal dokter yang kurang update pada aplikasi *mobile* Bethesda yang dapat berdampak terhadap pelaksanaan pendaftaran pasien. hal ini tidak sesuai dengan sub variable timelines yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dinilai dari data yang menampilkan informasi terkini. Menurut petugas loket pendaftaran selama aplikasi diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran online RS Bethesda Yogyakarta.

Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi pendaftaran *online* di RS Bethesda Yogyakarta. Pengukuran kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan suatu metode, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengukur kepuasan pasien pengguna aplikasi pendaftaran online melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Aplikasi Pendaftaran *Online* RS Bethesda Yogyakarta dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi sistem pendaftaran online di RS Bethesda Yogyakarta dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui pelaksanaan sistem pendaftaran *online* di RS Bethesda Yogyakarta.
- b. Mengetahui pengaruh variable *content* (isi) terhadap *Satisfaction* (kepuasan pengguna) sistem pendaftaran online di RS Bethesda Yogyakarta
- c. Mengetahui pengaruh variable *Accuracy* (keakuratan) (isi) terhadap *Satisfaction* (kepuasan pengguna) sistem pendaftaran online di RS Bethesda Yogyakarta
- d. Mengetahui pengaruh variable *Format* (bentuk) (isi) terhadap *Satisfaction* (kepuasan pengguna) sistem pendaftaran online di RS Bethesda Yogyakarta
- e. Mengetahui pengaruh variable *Easy of Use* (kemudahan pengguna) terhadap *Satisfaction* (kepuasan pengguna) sistem pendaftaran online di RS Bethesda Yogyakarta
- f. Mengetahui pengaruh variable *Timeliness* (ketepatan waktu) terhadap *Satisfaction* (kepuasan pengguna) sistem pendaftaran online di RS Bethesda Yogyakarta

### **1.2.3 Manfaat**

- a. Manfaat bagi RS Bethesda Yogyakarta  
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi RS Bethesda Yogyakarta.
  
- b. Manfaat bagi Mahasiswa

Memperluas wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu rekam medis dan sebagai wujud dalam menerapkan teori yang diperoleh dari perkuliahan ke dalam praktek dilapangan yang sesungguhnya.

c. Manfaat bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa tentang evaluasi sistem informasi serta dapat menjadi acuan referensi pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### **1.3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi Praktek Kerja Lapang Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta beralamat di jalan Sudirman No.70 Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **1.3.2 Waktu Penelitian**

Jadwal Praktek Kerja Lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta pada tanggal 02 Oktober sampai dengan 23 Desember 2023, dengan waktu pelaksanaan setiap hari Senin hingga Sabtu pukul 07.00 – 14.00 WIB.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu EUCS (End User Computing Satisfaction) berdasarkan variable *Content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), kemudahan penggunaan (*easy of use*), dan *timeline* (ketepatan waktu)

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi *Mobile* Bethesda pada bulan September 2023 yaitu sebanyak 5848 pasien. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan hasil jumlah sampel sebanyak 58 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Pedoman penafsiran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Saputri dan Alvin, 2020).