

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 adalah fasilitas perawatan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat untuk individu. Salah satu pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yaitu pelayanan unit rekam medis. Rekam Medis sebagaimana didefinisikan dalam Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 merupakan catatan tertulis tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain. Rekam medis yang merupakan komponen utama dan berisi semua informasi yang diperlukan, merupakan pendukung dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien di rumah sakit. Pemberian pelayanan yang baik kepada pasien di rumah sakit didukung oleh catatan data-data pasien yang menjadi salah satu bagian penting dan mencakup informasi lengkap.

Data pasien yang penting perlu dikelola dan disimpan untuk menghasilkan informasi yang berguna, salah satu bentuk untuk mempermudah pengelolaan data pasien yaitu dengan dibuatnya suatu sistem informasi. Sistem Informasi saat ini sangat berkembang pesat dan digunakan untuk membantu mempermudah pekerjaan dan menjadi kebutuhan harian. Sistem informasi yang tepat dan dapat diandalkan dapat mengurangi kesalahan yang tidak diinginkan, sehingga dapat mencakup informasi penting tentang data pasien (Afdoli & Malau, 2019). Sistem informasi rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan di rumah sakit. Keputusan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis Pasal 15 menyebutkan bahwa bentuk pelayanan rekam medis secara manual dan registrasi terkomputerisasi merupakan bentuk pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan yang diberikan oleh perekam medis. Hal ini sejalan dengan isi dari Permenkes RI No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis bahwa penggunaan sistem elektronik yang dibuat oleh fasilitas kesehatan sendiri, seperti sistem registrasi *online* di rumah sakit, dapat digunakan untuk mengimplementasikan rekam medis elektronik. Sistem

pendaftaran *online* ini bisa melalui *website* atau berupa aplikasi yang dapat diunduh pada *play store* dan *apple store*. Sistem pendaftaran *online* yang berupa aplikasi ini dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi dan menjadi salah satu alternatif untuk memudahkan pasien agar tidak perlu datang secara langsung untuk mendaftarkan diri di rumah sakit.

Salah satu rumah sakit yang telah menggunakan sistem pendaftaran *online* yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Bangil yang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Pasuruan. RSUD Bangil telah menerbitkan aplikasi atau sistem pendaftaran *online* berbasis *mobile* yang bernama KLIK RSUD Bangil pada tahun 2018. Sistem pendaftaran *online* RSUD Bangil dikelola oleh instalasi Pusat Data Elektronik (PDE) yang merupakan instalasi IT milik rumah sakit. Sistem pendaftaran tersebut sudah terintegrasi dengan SIMRS sehingga pasien yang mendaftar secara *online* otomatis akan tercatat di SIMRS. Sesuai dengan Standar Prosedur Operasional RSUD Bangil yang telah diterbitkan pada tanggal 1 September 2022 dengan nomor : 13.4220.22.030 mengenai pendaftaran *online android* rawat jalan di RSUD Bangil memiliki tujuan untuk menciptakan pelayanan penerimaan pasien yang cepat, tepat, dan efisien.

Adanya transformasi pada pendaftaran pasien rawat jalan yang awalnya dilakukan secara manual kemudian menjadi *online* akan menciptakan sikap penerimaan atau penolakan dari pengguna sistem pendaftaran KLIK RSUD Bangil dalam proses penggunaannya. Sistem informasi yang baik, dapat diterima oleh penggunanya dan dirasa memberikan kemudahan dan manfaat dalam proses penggunaannya (Setia, 2016). Terdapat banyak metode yang dikembangkan oleh para peneliti untuk menganalisis penerimaan sistem informasi oleh pengguna, salah satu metodenya yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan metode TAM yang memprediksi penerimaan pengguna melalui dua variabel utama yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang mempengaruhi variabel penerimaan IT (*acceptance of IT*) (Gahtani, 2001). Penelitian mengenai penerimaan sistem pendaftaran *online* yang pernah dilakukan sebelumnya menggunakan metode TAM yaitu penelitian Rumana dkk. (2020) yang berjudul Penerimaan

Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) di RSUP Fatmawati, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mampu digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem. Selain itu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) juga mampu digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem dalam penelitian milik Haidar & Sari (2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan mewawancarai 10 pengguna sistem pendaftaran KLIK RSUD Bangil, didapatkan hasil bahwa pengguna masih mengalami kebingungan saat menggunakan sistem mengenai bagaimana cara melakukan pendaftaran *online* dan kurangnya sosialisasi karena hanya diberikan *leaflet* yang mengakibatkan pengguna sulit mempelajari sistem. Selain itu terkadang pasien mengalami kendala *error* pada sistem saat menggunakannya dan perlu keluar lalu *log in* kembali sehingga pengguna tidak dapat melakukan pendaftaran *online* secara cepat. Berdasarkan masalah yang ada, dampak yang terjadi yaitu masih banyaknya pasien yang memilih untuk melakukan pendaftaran *offline* dengan datang ke rumah sakit yang mengakibatkan antrian panjang pada loket pendaftaran didukung dengan data jumlah pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan secara *online* dan *offline* dari bulan Januari tahun 2022 hingga bulan Desember tahun 2022 di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Pendaftaran Pasien *Online* dan *Offline* Tahun 2022

Bulan	<i>Online</i>	% Pasien <i>Online</i>	<i>Offline</i>	% Pasien <i>Offline</i>
Januari	1.634	16%	8.715	84%
Febuari	1.308	19%	5.722	81%
Maret	1.950	19%	8.383	81%
April	1.668	18%	7.356	82%
Mei	1.142	14%	6.967	86%
Juni	2.468	22%	8.804	78%
Juli	2.539	22%	8.825	78%
Agustus	3.063	23%	10.128	77%
September	2.853	22%	10.394	78%
Oktober	1.876	17%	9.418	83%
November	3.197	24%	10.165	76%
Desember	3.327	23%	10.569	77%
Rata-rata	2.152	20%	8.787	80%

Sumber : Data Pasien Pendaftaran *Online* dan *Offline* Januari 2022 - Desember 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat pada 3 bulan terakhir Oktober 2022 – Desember 2022 pasien pengguna KLIK RSUD Bangil mengalami peningkatan, akan tetapi didapatkan juga jumlah pasien pengguna KLIK RSUD Bangil tidak sebanding dengan pasien yang melakukan pendaftaran manual atau *offline* yaitu sebesar 20% dari jumlah total pasien pendaftaran. Akibat yang terjadi yaitu terdapat antrian yang masih panjang pada loket pendaftaran dikarenakan masih banyaknya pasien yang melakukan pendaftaran secara manual sehingga perlu adanya analisis untuk meningkatkan sistem pendaftaran *online*. Hal ini didukung oleh penelitian Rumana dkk. (2020) yang di dalam penelitiannya terdapat pasien pengguna sistem pendaftaran *online* sebanyak 49% sisanya sebanyak 51% masih menggunakan sistem pendaftaran *offline* sehingga dilakukannya analisis mengenai penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* menggunakan TAM di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2019.

Adanya beberapa kendala dalam penerimaan sistem ini perlu dilakukannya analisis penerimaan sistem pendaftaran *online* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dibutuhkan untuk peningkatan kualitas sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan KLIK RSUD Bangil serta kinerja yang nantinya akan berdampak terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Hal ini penting bagi RSUD Bangil agar pihak rumah sakit kedepannya dapat mengembangkan sistem informasi yang lebih diterima oleh penggunanya. Penelitian sebelumnya terkait penerimaan sistem pendaftaran *online* menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu Pengujian *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran *Online* BPJS Kesehatan Cabang Jember (Prasastika dkk., 2015) dan Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang (Dinata dkk., 2020). Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti bermaksud meneliti mengenai “Analisis Penerimaan Pengguna KLIK RSUD Bangil Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Analisis Penerimaan Pengguna KLIK RSUD Bangil Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Penerimaan Pengguna KLIK RSUD Bangil Terhadap Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik pengguna KLIK RSUD Bangil.
- b. Mengidentifikasi persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan penerimaan (*acceptance*) KLIK RSUD Bangil.
- c. Menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penerimaan (*acceptance*) KLIK RSUD Bangil.
- d. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap penerimaan (*acceptance*) KLIK RSUD Bangil.
- e. Menganalisis variabel yang lebih dominan atau berpengaruh terhadap penerimaan pengguna KLIK RSUD Bangil.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Rumah Sakit
Sebagai bahan masukan dan dijadikan acuan dalam mengelola, mengembangkan dan meningkatkan sistem pendaftaran KLIK RSUD Bangil.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Memberikan referensi bagi pengembangan penelitian yang berhubungan dengan analisis penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).
- c. Bagi Peneliti
Menambah pengetahuan dan keahlian peneliti dalam menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).