

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 (Permenkes RI, 2020). Pelayanan rawat jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis maupun subspecialis (Permenkes 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 sosial pasien di rumah sakit (Phantiasa & Wijaya, 2020).

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 pelayanan 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 (Purba, 2022). Permenkes 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 suatu 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 dan 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 (Rumana dkk., 2020).

RSPAL Dr.Ramelan Surabaya merupakan salah satu rumah sakit tipe A yang memiliki akreditasi paripurna di Jawa Timur yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Menurut Surat Keputusan Karumkital Dr.Ramelan No. Kep / 44 / I / 2020 tentang Pemberlakuan Buku Pedoman Pelayanan Administrasi Medis di RSPAL dr. Ramelan terdapat SPO dengan nomor dokumen SPO/ 290 / I/ 2020 yang mengatur tentang Pendaftaran *Online* Pasien di Unit Rawat Jalan. Pendaftaran *online* dilakukan pada aplikasi Pendaftaran *Online* RSPAL Dr.Ramelan Surabaya yang diunduh melalui *google play* atau *playstore* sehingga hanya terbatas dapat digunakan oleh pengguna *smartphone android*. Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh jenis pasien lama yang telah memiliki kartu berobat atau nomor rekam medis.

RSPAL dr. Ramelan Surabaya menerbitkan aplikasi pendaftaran *online* pada *playstore* sejak tanggal 30 September 2019 dan terakhir dilakukan pembaruan sistem pada tanggal 18 Agustus 2022. Pasien yang mendaftar secara *online* pada bulan Februari 2023 berjumlah 3.168 pasien dari total jumlah pasien lama sebanyak 19.789 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran online masih sangat rendah diduga karena pihak rumah sakit belum optimal dalam melakukan sosialisai terkait aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Dalam implementasinya masih ditemukan kendala seperti terdapat *error* yang dapat berdampak terhadap pelaksanaan pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa pada tanggal 14 Maret 2023 hingga 3 April 2023 aplikasi pendaftaran *online* RSPAL Dr.Ramelan Surabaya sedang dalam reset dan perbaikan, sehingga mengakibatkan fasilitas pendaftaran *online* tidak berfungsi dengan semestinya. Hal tersebut sudah

disampaikan dalam postingan *instagram* RSPAL dr. Ramelan Surabaya namun tidak ada keterangan waktu yang pasti hingga kapan aplikasi tidak bisa digunakan. Menurut petugas loket pendaftaran *online* selama aplikasi diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi pendaftaran *online* di RSPAL Dr.Ramelan Surabaya. 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 Aplikasi Pendaftaran *Online* RSPAL dr.Ramelan Surabaya dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)"

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. ramelan surabaya dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan variabel *content* (isi).
- b. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan data).
- c. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan variabel *format* (tampilan).
- d. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu).

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Manfaat Bagi RSPAL dr. Ramelan Surabaya

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi RSPAL dr. Ramelan Surabaya untuk membantu dalam peningkatan mutu pelayanan.

- 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

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSPAL dr.Ramelan Surabaya dengan alamat Jalan Gadung No.1, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60244.

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu setiap hari Senin hingga Jum'at mulai tanggal 16 Januari 2023 – 7 April 2023, dengan waktu pelaksanaan pada pukul 07.00 – 15.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan evaluasi aplikasi pendaftaran *online* berbasis *mobile* yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi *mobile* pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya pada bulan Februari 2023 yaitu sebanyak 3.965 pasien. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan hasil jumlah sampel sebanyak 98 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).