

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan layanan Kesehatan kepada individu secara paripurna dengan menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan layanan gawat darurat (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009). Rawat jalan merupakan pelayanan yang bertujuan untuk pemeriksaan, diagnosis, pengobatan dan rehabilitas. Pendaftaran rawat jalan bagi setiap rumah sakit merupakan unit pelayanan yang berada pada garis terdepan, sehingga penerimaan pasien rawat jalan diharapkan bisa mencakup informasi penting terkait data-data pasien (Wahyu Kuntoro, 2017). Setiap rumah sakit wajib menerapkan sistem informasi rumah sakit (SIRS) guna melakukan suatu proses pengumpulan, pengolahan serta penyajian data rumah sakit (Permenkes RI No.1171, 2011)

Sistem informasi dibuat untuk mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan rumah sakit. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat sangat diperlukan untuk mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga informasi terkait data pasien dapat di proses dengan benar (Afdoli & Malau, 2019). Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang terdiri dari beberapa elemen diantaranya manusia, organisasi, kebijaksanaan dan prosedur yang bertujuan dalam perencanaan, pengontrolan, serta pembuatan keputusan. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sering dipandang sebagai senjata yang strategik dalam persaingan produk pelayanan kesehatan. Pada saat ini terdapat berbagai inovasi dalam sistem informasi kesehatan salah satunya yaitu sistem pendaftaran *online*, dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran (Rumana et al., 2020).

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu rumah sakit tipe A dan salah satu rumah sakit rujukan nasional di Indonesia yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Sesuai dengan Permenkes RI Nomor 24, (2022) setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama RSUP DR. Hasan Sadikin Bandung Nomor HK.02.03/X.4.2.1.26874/2021 tentang Panduan pelayanan rekam medis

elektronik terdapat SOP dengan nomor dokumen X/1/1.4.11.1.14.0007 yang mengatur tentang pendaftaran pasien rawat jalan, sistem pendaftaran *online* digunakan untuk memberikan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan pendaftaran bagi pasien. Pendaftaran dapat dilakukan melalui aplikasi dan *website* reservasi *online* RSUP dr. Hasan Sadikin agar pasien dapat terlayani dengan cepat tanpa mengantri untuk mendaftar ke poliklinik yang dituju.

Sistem pendaftaran di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan sehingga perlu dilaksanakan evaluasi, dengan tujuan menemukan permasalahan serta solusi. Evaluasi penting dilakukan dalam penerapan sebuah sistem informasi, Mumtahana 2018 menyatakan evaluasi sistem informasi sangat penting dilakukan sebab, evaluasi ditujukan untuk mengetahui besarnya manfaat yang diperoleh dalam memanfaatkan sistem informasi untuk memaksimalkan kerja suatu organisasi.

Tabel 1. 1 Penggunaan sistem pendaftaran *online* di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung bulan Juli-September 2023

Bulan	Pasien total	Pendaftar	Persentase
Juli	14.000	8.719	41%
Agustus	14.847	6.312	42%
September	13.166	6.120	46%

Sumber: Data Primer (2023)

Pengguna sistem pendaftaran di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pada bulan Juli yaitu berjumlah 8.719 pengguna dari total pasien 14.000 pasien, di bulan Agustus 6.312 pengguna dari total pasien 14.847 pasien dan bulan September 6.120 pengguna dari total pasien 13.166 pasien. Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat bahwa bahwa minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* masih sangat kurang. Dalam implementasinya masih ditemukan kendala yang dapat berdampak terhadap pelaksanaan pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil observasi lapangan sistem reservasi *online* slalu penuh untuk 5 hari kedepan

sehingga pasien harus mendatangi petugas reservasi APM untuk mendaftar pada tanggal yang diinginkan.

Untuk mengetahui suatu penerimaan pengguna terhadap penerapan sistem teknologi informasi perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode TAM pada bidang kesehatan yaitu Evaluasi Pendaftaran Dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang (Harta Dinata et al., 2020), Evaluasi Sistem Pendaftaran Berbasis Website Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Soeroto Ngawi Dengan Metode TAM (Aprilia Rochmawati et al., 2023), dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* cenderung diterima oleh pengguna sistem. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan sistem pendaftaran menggunakan metode *Technology Acceptance Model* TAM di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum PKL**

Mengevaluasi sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

### **1.2.2 Tujuan Khusus PKL**

- a. Mengetahui pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
- b. Mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran rawat jalan (*User Acceptance*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

- c. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran rawat jalan (*User Acceptance*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- d. Mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran rawat jalan (*User Acceptance*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

### 1.2.3 Manfaat PKL

- a. Manfaat Bagi Rumah Sakit : Hasil laporan ini dapat memberikan panduan untuk pengembangan sistem pendaftaran pasien *online* yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dan pasien.
- b. 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 khususnya tentang pelayanan pendaftaran *online* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- c. Manfaat Bagi Mahasiswa : Sebagai sarana pembelajaran dan pengetahuan dalam menerapkan ilmu rekam medis dan sebagai wujud dalam menerapkan teori yan

## 1.3 Lokasi dan Waktu

### 1.3.1 Lokasi PKL

Lokasi Praktek Kerja Lapang Rumah Sakit Umum Pendidikan Hasan Sadikin Bandung beralamat di jalan Pasteur No.38, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 60244.

### 1.3.2 Waktu PKL

Jadwal Praktek Kerja Lapang dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Umum Pusat Hasan Sadikin Bandung pada tanggal 18 September sampai dengan 11 Desember 2023, dengan waktu pelaksanaan setiap hari Senin hingga Jum'at pukul 07.00 – 15.00 WIB.

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan jenis analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kualitatif pada penelitian penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu Technology Acceptance Model (TAM) berdasarkan variable *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan/Manfaat), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), penerimaan terhadap TI (*Acceptance of IT*)

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi mobile pendaftaran *online* RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pada bulan September 2023 yaitu sebanyak 6.120 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 (Budiaji et al., 2013). Berdasarkan variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan/Manfaat), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), penerimaan terhadap TI (*Acceptance of IT*) diukur dengan indikator didalamnya yaitu kecepatan atau respon, peningkatan produktifitas saat menggunakan sistem, efektifitas, keamanan, kemudahan dalam menggunakan sistem, kemudahan dalam mengakses sistem, kemudahan untuk memahami sistem, penggunaan sistem seterusnya, penggunaan sistem yang lebih sering (Al Farisi, 2019)