

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik secara perorangan maupun paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan unit gawat darurat (Permenkes RI, 2020). Pelayanan Rawat Jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis maupun subspecialis. Pelayanan rawat jalan kepada pasien dilakukan pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, dan akan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan. Serta pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan diharuskan dapat mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien di rumah sakit (Viyoka, 2023).

Pelayanan kesehatan pada rumah sakit memiliki kompleksitas pelayanannya yang tinggi, sehingga untuk melakukan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi. Keberhasilan rumah sakit bergantung 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 & Hidayah, 2020). Dalam mewujudkan pelayanan Kesehatan yang bermutu dilakukan pengelolaan data pasien yang baik, yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi (Viyoka, 2023).

Penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah dan membantu pekerjaan serta dapat mendukung pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Viyoka, 2023). Manajemen sistem informasi rumah sakit pada bagian pendaftaran secara manual dapat menyebabkan penumpukan nomor antrian dan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Pada pendaftaran awal pasien rawat jalan memakan waktu yang cukup lama karena banyaknya data yang harus diisikan sesuai dengan prosedur dari rumah sakit (Raharna, 2023).

Sistem informasi dibuat agar 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. 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 jalan tanpa perlu menunggu terlalu lama untuk melakukan registrasi atau pendaftaran. Loker penerimaan pasien rawat jalan merupakan salah satu bagian di rumah sakit yang mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan yang akan berobat di rumah sakit tersebut (Viyoka, 2023).

Salah satu jenis pelayanan pendaftaran adalah pendaftaran online yang bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran. Dengan adanya sistem aplikasi pendaftaran online bukan lagi hal asing bagi masyarakat khususnya bagi institusi Kesehatan yang akan membuat beberapa pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat terselesaikan, sehingga dapat meningkatkan pentingnya kepuasan pasien (Rumana et al., 2020).

Kepuasan pasien ialah penilaian yang dapat digunakan untuk mengetahui baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Semakin puas pasien menunjukkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan memenuhi standar harapannya atau tidak. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Effendi, 2020). Kepuasan pasien dapat dilihat dari persepsi dari pasien sendiri dengan mempertimbangkan keinginan dengan realita atas layanan yang sudah diberikan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih menyisakan masalah, kepuasan pengguna tentang sistem tersebut dapat diukur memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Jamiatul muslimah et al., 2023).

Metode EUCS adalah cara menilai evaluasi secara keseluruhan bahwa pemakai sudah puas dengan sistem informasi dan yakin bahwa sistem informasi disediakan kepada pemakai sesuai dengan keperluan informasi pemakai (Jamiatul muslimah et al., 2023). Metode ini digunakan berdasarkan pengalaman dalam menggunakannya, dari pengalaman tersebut akan diukur Tingkat kualitas informasi dari sistem informasi yang digunakan apakah efektif dan sesuai dengan harapan pengguna. Pengukuran tingkat kepuasan tersebut ditinjau berdasarkan 5 ragam dimensi yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *timeliness* (ketepatan waktu) (Nurillah, 2019).

RSPAD Gatot Soebroto Jakarta merupakan salah satu rumah sakit tipe A yang memiliki akreditasi pasripurna di Jakarta yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di jajaran TNI, dimana perawatan kesehatan untuk prajurit TNI AD, pegawai negeri sipil serta masyarakat umum melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini. Hal tersebut dapat dilihat dari data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan September 2023 yaitu:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan September 2023

| No  | Poli            | Jumlah Kunjungan |
|-----|-----------------|------------------|
| 1.  | Bedah           | 8.331            |
| 2.  | Penyakit Dalam  | 7.462            |
| 3.  | Rehab Medik     | 4.356            |
| 4.  | Jantung         | 3.886            |
| 5.  | Mata            | 2.379            |
| 6.  | Syaraf          | 1.936            |
| 7.  | Obsgyn          | 1.850            |
| 8.  | Gilut           | 1.746            |
| 9.  | Gadar           | 1.575            |
| 10. | Paru            | 1.479            |
| 11. | THT             | 1.056            |
| 12. | IKA             | 871              |
| 13. | Jiwa            | 574              |
| 14. | Kulit & Kelamin | 563              |

*Sumber : Data Sekunder RSPAD Gatot Soebroto*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien terbanyak di RSPAD Gatot yaitu poliklinik bedah, penyakit dalam, rehab medik dan seterusnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada poliklinik bedah, dimana dilihat dari jumlah kunjungannya sejumlah 8.331 kunjungan pasien. Berdasarkan data tersebut terdapat pasien dengan kunjungan lama dan kunjungan baru. Untuk pasien dengan kunjungan lama diharuskan mendaftar menggunakan aplikasi pendaftaran *online* yang telah tersedia di RSPAD Gatot Soebroto.

Pendaftaran *Online* pasien rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto dilaksanakan sesuai kebijakan kepala RSPAD Gatot Soebroto Nomor

Kep/299/V/2022 tanggal 20 Mei 2022 tentang Kebijakan Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (MRMIK). Pendaftaran *Online* dilakukan pada aplikasi RSPAD *Mobile* yang dapat diunduh melalui *google play* atau *playstore* bagi pengguna *smartphone android*. Sedangkan, untuk pengguna IOS/APPLE dapat mendaftara melalui <http://register.rspadgs.net>. Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien lama yang telah memiliki kartu berobat atau nomor rekam medis.

RSPAD Gatot Soebroto menerbitkan aplikasi pendaftaran *online* pada *playstore* sejak tanggal 30 Januari 2022 dan terakhir dilakukan pembaruan sistem pada tanggal 29 Maret 2023. Berdasarkan hasil observasi kepada pasien terdapat beberapa pasein yang masih merasa kebingungan pada saat melakukan pendaftaran *online*. Berdasarkan data sekunder RSPAD Gatot Soebroto pada presentase pendaftaran pasien secara *online* pada bulan Agustus dan September 2023 yaitu :

Tabel 1. 2 Presentase Pendaftaran Online Pada Poli Bedah Agustus & September 2023

| Bulan     | Onsite | Online |
|-----------|--------|--------|
| Agustus   | 22%    | 78%    |
| September | 31%    | 69%    |

Sumber : Data Sekunder RSPAD Gatot Soebroto

Berdasarkan data diatas terdapat data online dan data onsite. Data online ialah data presentase pasien yang mendaftar untuk pelayanan rawat jalan secara online, sedangkan data onsite ialah presentase data pasien rawat jalan yang tidak mendaftar secara online. Dari data presentase tersebut menunjukkan bahwa pasien yang mendaftar *online* melalui RSPAD *mobile* belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit, target yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* yaitu 100%. Dampak dari belum optimalnya penggunaan sistem pendaftaran *online* yaitu masih banyak terlihat antrian di loket pendaftaran dan banyak pasien menunggu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan (Shofiyatun, 2023).

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan pasien pengguna aplikasi pendaftaran *online* melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Aplikasi Pendaftaran *Online* Pada Poliklinik Bedah menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023”

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1. Tujuan Umum PKL

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka tujuan yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah Evaluasi Aplikasi Pendaftaran *Online* Pada Poliklinik Bedah Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023

### 1.2.2. Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *content* (isi)
- b. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *accuracy* (keakuratan data)
- c. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *format* (tampilan)
- d. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- e. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *timeliness* (ketepatan waktu)

### 1.2.3. Manfaat PKL

- a. Manfaat Bagi Pihak Rumah Sakit

Dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi bagi RSPAD Gatot Soebroto untuk membantu dalam peningkatan mutu pelayanan.

- b. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

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

- c. 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.

## 1.3. Lokasi dan Waktu

### 1.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada pada Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto yang beralamat pada Jl.Abdul Rahman Saleh No.24, Jakarta Pusat 10410

### 1.3.2. Waktu Penelitian

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan pada tanggal 2 Oktober 2023 sampai 23 Desember 2023 dengan Waktu Pelaksanaan PKL di RSPAD Gatot Soebroto yaitu setiap hari senin sampai jumat pukul 06.30 WIB sampai dengan 14.00 WIB

## 1.4. Metode Pelaksanaan

### 1.4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengumpulan data kuisioner. Metode evaluasi yang digunakan ialah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan *variable content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Metode EUSC adalah cara menilai evaluasi secara keseluruhan bahwa pemakai sudah puas dengan sistem informasi dan yakin bahwa sistem informasi disediakan kepada pemakai sesuai dengan keperluan informasi pemakai (Jamiatul muslimah et al., 2023).

### 1.4.2. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi populasi individu yaitu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan objek penelitian (Junaidi & Susanti, 2020). Pada penelitian ini populasi didapat dari jumlah pasien rawat jalan yang mendaftar secara *online* di RSPAD Gatot Soebroto pada bulan September 2023 yaitu sebanyak 8.331 pasien.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil yang memiliki karakteristik dari populasi yang diteliti (Junaidi & Susanti, 2020). Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang biasa digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Nalendra, 2021). Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan hasil sampel yang diperoleh sebanyak 150 orang.

### 1.4.3. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari responden (Nalendra, 2021). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil metode survey dengan memberikan kuesioner dan wawancara langsung kepada responden yang dilakukan selama PKL berlangsung.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diambil dari data primer yang telah diolah untuk tujuan lain (Nalendra, 2021). Data sekunder yang dilakukan dalam penelitian didapatkan oleh mahasiswa secara tidak langsung dari lapangan melainkan melalui jurnal, buku dan lain-lain.

### 1.4.4. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftarpertanyaan (angket) ataupun daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi) (Nalendra, 2021). Kuesioner dalam penelitian ini berisi tentang pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi RSPAD *mobile*.

#### b. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara tidak langsung dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan sebagian ataupun semua data yang ada (laporan data) dari peneliti sebelumnya (Nalendra, 2021). Observasi dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan yang berkaitan dengan Aplikasi Pendaftaran *Online* RSPAD.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian (Yusra et al., 2021). Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengambil gambar dalam proses penelitian.