

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, juga rawat jalan (Permenkes, 2020). Pelayanan rawat jalan disebut sebagai pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang dilangsungkan melalui pelayanan dokter spesialis maupun subspesialis (Permenkes, 2016). Pelayanan rawat jalan kepada pasien meliputi 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 yang diharuskan dapat mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien di rumah sakit (Phantiasa & Wijaya, 2020).

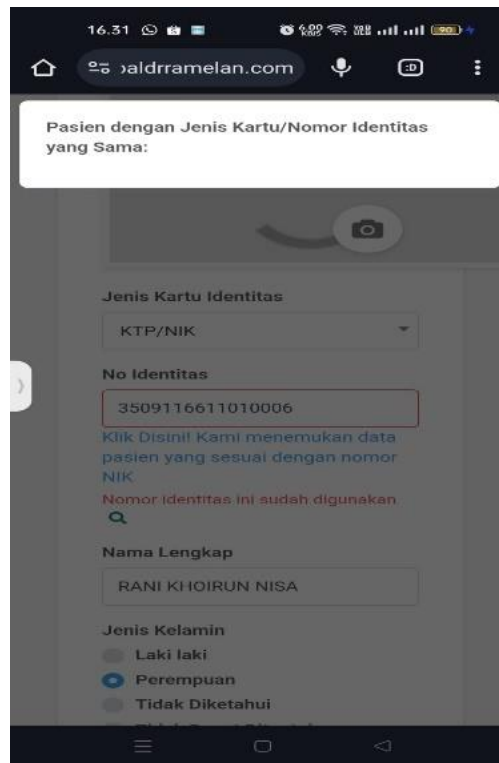
Sistem informasi dibangun untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data yang outputnya menghasilkan suatu informasi yang bermanfaat. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang berlangsung menangkap, menyalurkan dan merekam data untuk di tampilkan sebagai informasi penting bagi manajemen (Syahlan, 2022). Saat ini pemerintah sedang menggaungkan suatu sistem baru di bidang kesehatan yaitu sistem pendaftaran *online*. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran. Sistem pendaftaran *online* bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran, akan tetapi dalam pelaksanaannya perlu dilaksanakan evaluasi, dengan tujuan menemukan permasalahan serta solusi, sehingga mutu pelayanan dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan (Dwi *et al.*, 2018).

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 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* yang artinya hanya dapat digunakan oleh pengguna *smartphone android*, aplikasi bisa di unduh melalui *link* berikut: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rspaldramelan.app>.

Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien yang telah memiliki kartu berobat atau nomor rekam medis. Untuk pasien baru yang belum pernah berobat bisa mendaftarkan diri terlebih dahulu melalui aplikasi Pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya, dengan mengisi data identitas sesuai KTP/kartu BPJS, setelah diklik simpan pasien perlu melakukan verifikasi terlebih dahulu ke loket pasien rawat jalan baru untuk mendapatkan kartu berobat. Pengguna aplikasi pendaftaran *online* di RSPAL dr. Ramelan Surabaya dihitung pada bulan Oktober 2023 yaitu berjumlah 2.785 pengguna dari total jumlah pasien pada bulan Oktober sebanyak 26.145 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengguna aplikasi pendaftaran *online* masih kurang, diduga karna pihak rumah sakit masih belum optimal dalam melakukan sosialisasi terkait aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan pada tanggal 03 November 2023 ditemui masalah terkait keakuratan data dimana aplikasi pendaftaran *online* di RSPAL dr. Ramelan Surabaya sedang mengalami *error* pada menu daftar pasien baru, saat pasien mengisi nomor identitas sesuai dengan KTP/NIK maka akan muncul *warning* bahwa nomor identitas tersebut sudah digunakan, namun saat ditekan logo pencarian, tidak terdapat pasien yang menggunakan nomor identitas tersebut. Permasalahan di atas akan berdampak pada pelaksanaan pendaftaran pasien *online* yang kurang efisien, hal tersebut sejalan dengan penelitian Laili (2021) yang mengatakan bahwa kendala *error* pada sistem dapat berdampak terhadap tidak efisiennya pelaksanaan pendaftaran pasien. Berikut merupakan bukti terkait ketidak akuratan data yang terjadi pada aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan.



Gambar 1. 1 Tidak ditemukan daftar pasien dengan NIK yang sama

Masalah lain yang ditemukan saat melakukan observasi yaitu aplikasi membutuhkan waktu yang lama yaitu lebih dari 7 menit untuk merespon saat pasien menginputkan nomor BPJS untuk mencari jenis BPJS yang digunakan juga untuk melihat kelas pelayanannya. Respon aplikasi yang lama menjadikan pasien enggan menggunakan aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan, dan hal ini juga berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan dalam aspek *Timelines* yang tidak dapat berjalan maksimal. Hal ini didukung oleh Laili (2021) yang menyebutkan keterlambatan penyediaan informasi mempengaruhi kepuasan penggunaannya.

Berdasarkan kendala-kendala tersebut, maka dibutuhkan sebuah evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Evaluasi yang paling tepat berdasarkan data dan fakta yang telah didapatkan dari hasil observasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Syahrullah *et al.*, (2016) memaparkan bahwa model evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan

oleh Doll dan Torkzades pada tahun 1998 dengan indikator isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*). Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran *online* melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut dr. Ramelan Surabaya Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut dr. Ramelan Surabaya Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- 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**

- a. Bagi RSPAL dr. Ramelan Surabaya

Laporan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rumah sakit terkait peningkatan mutu pelayanan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jember dalam melakukan penelitian terkait dengan

analisis kepuasan pengguna sistem informasi. Dan juga dapat menambah koleksi pustaka di perpustakaan Politeknik Negeri Jember.

c. Bagi Mahasiswa

Memperluas pengetahuan dalam mengimplementasi ilmu dan teori-teori yang telah didapat selama menempuh pendidikan perkuliahan terutama dalam menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi.

### 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 18 Agustus 2023 – 10 Desember 2023, dengan waktu pelaksanaan pada pukul 07.00 – 15.00 WIB.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), *easy of use* (kemudahan penggunaannya), dan *timeliness* (ketepatan waktu) sebagai metode tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang mendaftar secara *online* melalui aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya pada bulan Oktober 2023 yaitu sebanyak 2.785 pasien, dengan jumlah sampel sebanyak 42 pasien, dimana pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa lembar kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran Guttman, yaitu sebagai alat pengukur baik atau tidaknya tingkat kepuasan pasien pengguna aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Skala pengukuran Guttman untuk kepuasan pasien yang terdiri dari 5 variabel, dimana variabel *content* (isi) dengan 5 item pertanyaan,

variabel *accuracy* (keakuratan data) dengan 4 item pertanyaan, variabel *format* (tampilan) dengan 4 item pertanyaan, variabel *easy of use* (kemudahan penggunaannya) dengan 2 item pertanyaan, dan *timeliness* (ketepatan waktu) dengan 4 item pertanyaan. Terdapat 2 pilihan jawaban (ya dan tidak) pada masing-masing variabel. Skoring dilakukan dengan menjumlah skor pada masing-masing variabel, dikatakan baik jika total skor jawaban “YA” > 50% dari jumlah pertanyaan. Dikatakan tidak baik jika total skor jawaban “TIDAK” > 50% dari jumlah pertanyaan (Nurjanah *et al.*, 2019).

#### 1.4.1 Sumber Data

##### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui observasi terhadap aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan dan melalui kuesioner juga lembar wawancara yang peneliti sebar kepada pasien yang dalam hal ini selaku pengguna aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang digunakan untuk menunjang data primer dan dalam hal ini diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada yaitu melalui jurnal, surat edaran, peraturan, atau peneliti terdahulu.

#### 1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung di mana pengamatan yang dilakukan tidak terbatas pada perilaku manusia, proses kerja, dan obyek-obyek alam lainnya (Sugiyono, 2019). Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap proses kerja aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono, 2019).

Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada pasien pengguna aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017).

1) Kriteria Inklusi

Seluruh pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan Surabaya.

2) Kriteria Eksklusi

Pasien pengguna aplikasi pendaftaran *online* RSAPAL dr. Ramelan Surabaya yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

d. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mendokumentasikan kegiatan selama penelitian di RSPAL dr. Ramelan Surabaya sebagai salah satu bukti peneliti telah melakukan penelitian. Proses pengambilan dan penyebaran data dilakukan dengan mendatangi secara langsung responden sehingga dokumentasi dari penelitian ini berupa foto saat peneliti melakukan penyebaran kuesioner, wawancara serta *screenshot* halaman aplikasi pendaftaran *online* RSPAL dr. Ramelan.