

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

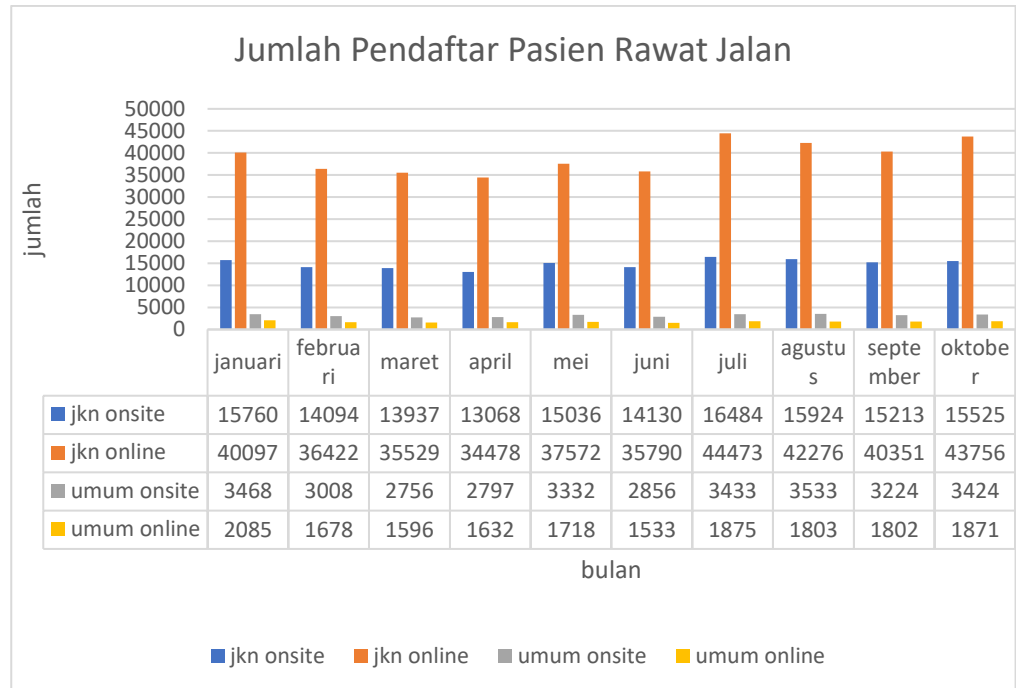
Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Kemenkes RI, 2020).

Rumah sakit menyediakan beberapa jenis pelayanan, diantaranya pelayanan kesehatan, pelayanan penunjang medik, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi medik, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan pelatihan medik dan para medik, serta sebagai tempat penelitian dan pengembangan. Berdasarkan jenis pelayanan rumah sakit tersebut, hal ini tidak lepas dari perkembangan ilmu dan teknologi di bidang kesehatan. Sistem informasi yang baik dan pengelola yang profesional dapat mendukung alur kerja untuk berkontribusi pada tingkat perawatan pasien. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan peran sistem informasi manajemen untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik (Safira, 2021)

Sistem informasi manajemen di rumah sakit salah satunya terdapat SIMRS yang menunjang dan mempermudah pelayanan pasien dan sistem pendaftaran online yang bermanfaat bagi kebutuhan pasien, dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran secara mandiri. Menurut Santi dalam jurnalnya sistem informasi dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan suatu pelayanan. Sistem pendaftaran *online* dapat diperoleh melalui website rumah sakit dan bisa juga diunduh pada *play store* (Santi & Deharja, 2019).

Menurut Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta nomor : HK.02.03 / XI.4 / 74 / 2020 tentang penetapan dan pemberlakuan penggunaan sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito digunakan untuk memberikan kecepatan pelayanan dan memberikan kemudahan sistem pendaftaran serta mendapatkan kepastian dokter pemberi pelayanan. Pendaftaran online dilakukan melalui sistem dan website RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta agar pasien dapat terlayani dengan cepat tanpa mengantri untuk mendaftar ke poliklinik yang dituju.

Berikut merupakan data jumlah pasien berdasarkan jenis cara bayar dan cara daftar pada bulan Januari hingga Oktober 2024



Sumber: Data Sekunder RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta 2024

Gambar 1. 1 Grafik kunjungan pasien rawat jalan

Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa pengguna sistem pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sekitar 67,8% dari jumlah total pasien pada tahun 2024 pada bulan Januari hingga Oktober. Hal ini menunjukkan bahwa minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* sudah tinggi.



Gambar 1. 2 Tampilan Halaman Pertama Sistem Pendaftaran Online Pasien

Berikut merupakan tampilan awal sistem pendaftaran online pada website dan aplikasi ketika pasien ingin mendaftar. Hasil studi pendahuluan ditemukan permasalahan dimana salah seorang petugas mengatakan bahwa ada beberapa pasien yang kebingungan dalam memilih opsi cara bayar sehingga petugas harus menjelaskan lebih dulu cara bayar apa yang lebih tepat untuk di pilih pasien saat mendaftar dan terdapat beberapa pertanyaan yang kurang mudah untuk dipahami oleh pengguna yang menjadi penyebab waktu pengisian sistem yang mencapai 10-15 menit, sehingga masih kurang efisien permasalahan ini cocok untuk di evaluasi menggunakan variabel kemudahan.

Opsi pertanyaan terlalu banyak pada satu halaman *website*, permasalahan ini sesuai untuk di evaluasi menggunakan variabel isi. Sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran pasien, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidakringkasan penyajian tampilan sistem hal ini cocok di evaluasi menggunakan variabel tampilan.

Berdasarkan dari permasalahan yang ditemukan maka sistem masih perlu dilakukan evaluasi untuk memperbaiki dan mempermudah penggunaannya. Evaluasi sendiri merupakan hal yang penting dalam penerapan sebuah sistem informasi, hal ini didukung oleh penelitian Safira yang menyatakan hasil dari

evaluasi ini dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi manajemen rumah sakit berikutnya yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Safira, 2021).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Berdasarkan uraian latar belakang diatas bertujuan untuk mengevaluasi sistem pendaftaran online pasien di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang dirancang oleh peneliti dalam pelaporan ini adalah:

- a. Mengevaluasi pelaksanaan pendaftaran online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
- b. Mengevaluasi penerimaan sistem pendaftaran online pasien berdasarkan aspek *content*
- c. Mengevaluasi penerimaan sistem pendaftaran online pasien berdasarkan aspek *format*
- d. Mengevaluasi penerimaan sistem pendaftaran online pasien berdasarkan aspek *accuracy*
- e. Mengevaluasi penerimaan sistem pendaftaran online pasien berdasarkan aspek *timeliness*
- f. Mengevaluasi penerimaan sistem pendaftaran online pasien berdasarkan aspek *ease of use*

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan sistem pendaftaran online pasien yang terdapat di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sehingga dapat meningkatkan kemudahan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pasien

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi pendidikan yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi pada program studi Manajemen

Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember

3. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan menambah wawasan mahasiswa terkait evaluasi sistem serta mengetahui kegiatan secara langsung di Instalasi Catatan Medis RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta dengan sumber data dari RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta yang beralamat di Jl. Kesehatan No.1 Sendowo, Sinduadi, kec. Mlati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281.

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu setiap hari senin – jumat pukul 08.00 – 16.30 WIB dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta tahun 2023 dari tanggal 23 September 2024 – 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yang didapatkan oleh peneliti secara individu atau perseorangan dengan melakukan wawancara dan observasi langsung terhadap responden yaitu petugas *customer service* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang didapatkan oleh peneliti yaitu data pada unit penelitian serta bahan pustaka, literatur, dan penelitian terdahulu

1.4.2 Metode Evaluasi Sistem

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

Sumber pada penelitian yaitu subjek yang diteliti merupakan 3 petugas *customer service* RSUP dr. Sardjito Yogyakarta. Objek dalam penelitian ini adalah sistem pendaftaran pasien rawat jalan aplikasi dan *website*. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber yang dalam penelitian ini diterapkan dengan menggunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.