

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bagian penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan layanan komprehensif untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi, rumah sakit terdiri dari tenaga profesional yang terstruktur dengan fasilitas medis tetap, yang menyediakan layanan medis, perawatan berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang dialami pasien. Rumah Sakit juga merupakan salah satu institusi yang menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara paripurna. (UU Nomor 44, 2009).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis menjelaskan bahwa Rekam medis mencakup informasi tentang siapa, apa, di mana, dan bagaimana proses perawatan pasien selama di rumah sakit. Untuk melengkapi rekam medis, diperlukan data yang memadai dalam rangkaian kegiatan yang bertujuan menghasilkan diagnosis, jaminan, pengobatan, dan hasil akhir. Rekam medis berisi informasi, baik tertulis maupun terekam, yang mencakup identitas pasien, riwayat penyakit, pemeriksaan fisik dan laboratorium, diagnosis, serta semua layanan dan tindakan medis yang diberikan, baik pada pasien rawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapat layanan gawat darurat... (Prasasti & Santoso, 2017).

Pendaftaran rawat jalan merupakan bagian dari rangkaian layanan medis yang berhubungan dengan poliklinik. Sistem pendaftaran pasien rawat jalan di rumah sakit bertujuan untuk mendaftarkan pasien hingga mengelola data mereka selama perawatan hingga keluar dari rumah sakit. Pendaftaran *online* untuk layanan rawat jalan adalah salah satu sistem yang dirancang untuk mempermudah masyarakat melakukan pendaftaran secara daring. Dengan adanya sistem ini, masyarakat merasa lebih mudah, nyaman, dan praktis saat mendaftar untuk layanan rawat jalan ( Faizah dan Ingayanti, 2021).

Pemanfaatan teknologi saat ini mempermudah akses terhadap data kesehatan, sehingga Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerbitkan kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022, yang mencakup regulasi mengenai rekam medis elektronik. Pada Pasal 3 ayat (1) ditegaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyediakan rekam medis elektronik. Kebijakan ini diharapkan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan serta memastikan informasi penting terkait data pasien tercatat dengan akurat dan indikator kesehatan dengan rinci serta harus terklasifikasi yang dikelola dalam Sistem Informasi Kesehatan ....

Menurut penelitian Afdoli dan Malau (2019) dengan judul Efektivitas Pelayanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang, menyatakan bahwa pelayanan pendaftaran *online* untuk rawat jalan bertujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran secara daring, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih praktis (Afdoli & Malau, 2019). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/Menkes/Per/Vi/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit menyatakan bahwa setiap rumah sakit diwajibkan untuk melaksanakan sistem informasi rumah sakit, termasuk pendaftaran *online*. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang menyatakan bahwa rumah sakit diwajibkan untuk memiliki sistem informasi terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk layanan pendaftaran pasien secara *online*.

RSUD Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit tipe B provinsi Jawa Timur yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Sesuai dengan Permenkes RI Nomor 24, (2022) setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Pendaftaran rawat jalan pada RSUD Haji terdapat 2 macam yaitu pendaftaran rawat jalan eksekutif yang hanya bisa dilakukan pendaftaran pasien secara manual dan rawat jalan reguler yang bisa melakukan pendaftaran secara manual dan *online*. Tim IT mulai merancang aplikasi pendaftaran *online* di tahun 2017 dengan beberapa pertimbangan. Pendaftaran *online* pada RSUD Haji terdapat 4 macam yaitu melalui *website* rumah sakit,

aplikasi *mobile* JKN, aplikasi desktop RSUHAJISBY dan pendaftaran *online* dari poli yang didaftarkan oleh petugas *billing*. Dengan aplikasi pendaftaran pasien mendapatkan kemudahan untuk mengatur jam kedatangan (pendaftaran poliklinik rawat jalan), pelayanan terkini dan informasi kesehatan. Selain itu aplikasi *Online* sangat bermanfaat untuk mencegah terjadinya kesalahan yang terjadi ketika pendaftaran dilakukan secara manual. Kesalahan itu dapat berupa nomor antrian yang tertukar, dan duplikasi data. Sistem *online* bertujuan untuk mengurangi antrian dan mempermudah manajemen rawat jalan. Namun, jika sistem ini tidak dimanfaatkan dengan baik, rumah sakit tetap menghadapi penumpukan antrian pasien di admisi rawat jalan dikarenakan belum adanya mesin anjungan sendiri yang disediakan khusus untuk pendaftaran *online* yang dapat menjadi beban kerja administratif tinggi bagi staf rumah sakit sehingga dapat menimbulkan komplain dari pihak pasien yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Beberapa pasien masih enggan untuk menggunakan sistem ini karena berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman teknologi, ketidaknyamanan dalam penggunaan sehingga lebih memilih daftar langsung ke rumah sakit. Selain itu, keberhasilan implementasi sistem ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada penerimaan pengguna, yang dapat mempengaruhi keberlanjutan layanan ini.

Sistem pendaftaran *online* dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran, namun dalam pelaksanaannya perlu dilakukan evaluasi dengan tujuan untuk menganalisa masalah dan menemukan solusinya, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Evaluasi menjadi aspek penting dalam penerapan suatu sistem informasi. Hal ini didukung oleh penelitian Puspitasari 2018 yang menyatakan Evaluasi sistem informasi adalah upaya untuk memahami kondisi aktual dari pelaksanaan suatu sistem informasi. Melalui evaluasi ini, pencapaian dari penerapan sistem informasi dapat diukur, dan langkah-langkah perbaikan dapat direncanakan untuk meningkatkan kinerjanya. Pengguna akhir menjadi salah satu indikator utama dalam menilai sejauh mana sistem informasi memberikan kemudahan dan manfaat bagi pengguna SIMRS tersebut(Puspitasari & Nugroho, 2018).

Tabel 1 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Kelas Reguler bulan Juli-September 2024

Bulan	Total PX	Cara Paien Mendaftar	
		<i>offline</i>	<i>online</i>
Juli	18,077	10,701	7,376
Agustus	16,998	9,929	7,069
September	16,387	9,591	6,796

Sumber: data sekunder pengunjung RSUD Haji Provinsi Jawa Timur 2024

Pengguna sistem pendaftaran *online* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada bulan Juli yaitu berjumlah 7.376 pengguna dari total pasien 18.007 pasien, di bulan Agustus 7.069 pengguna dari total pasien 16.998 pasien dan bulan September 6.796 pengguna dari total pasien 16.387 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 dilapangan sistem pendaftaran *online* yang sering digunakan pasien adalah via web dan aplikasi mobile JKN yang bisa diunduh pada play store dan app store. Pengguna sistem pendaftaran *online* pada tahun 2023 yaitu berjumlah 70.970 pengguna dari 173.864 pasien. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa pengguna sistem pendaftaran *online* hanya 40% dari jumlah total pasien. Hal ini menunjukkan minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* masih kurang. Banyak masyarakat yang masih belum familiar dengan layanan pendaftaran *online* ini, karena mereka lebih terbiasa dengan pendaftaran *offline* yang mengharuskan kedatangan langsung ke rumah sakit. Pendaftaran rawat jalan *online* pada kenyataannya di lapangan, aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan belum maksimal digunakan pada pendaftaran rawat jalan. Hal ini bisa dilihat dari antrian dan lamanya calon pasien menunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan sehingga kegiatan pendaftaran rawat jalan belum tepat dan cepat meskipun telah mendaftar secara *online*. Kebiasaan masyarakat melakukan pendaftaran pelayanan secara manual membuat keberadaan sistem pendaftaran *online* tidak terlalu

signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya antrian di loket-loket pendaftaran pasien. Sebenarnya sistem pendaftaran *online* rawat jalan dapat mempermudah kelangsungan kegiatan kesehatan di rumah sakit. Sebagian masyarakat masih enggan untuk beralih ke layanan *online* dikarenakan pendaftaran secara offline sudah menjadi kebiasaan. Pada pendaftaran *online* rawat jalan juga terdapat kendala eksternal yaitu keterlambatan respon server. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan dan dapat mempengaruhi preferensi pasien dalam memilih layanan kesehatan yang berdampak buruk bagi rumah sakit.

Sistem pendaftaran *online* dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran, namun dalam pelaksanaannya perlu dilakukan evaluasi dengan tujuan untuk menganalisa masalah dan menemukan solusinya, sehingga kualitas layanan tetap terjaga. Evaluasi menjadi aspek penting dalam penerapan suatu sistem informasi. Hal ini didukung oleh penelitian Puspitasari 2018 yang menyatakan Evaluasi sistem informasi adalah upaya untuk memahami kondisi aktual dari pelaksanaan suatu sistem informasi. Melalui evaluasi ini, pencapaian dari penerapan sistem informasi dapat diukur, dan langkah-langkah perbaikan dapat direncanakan untuk meningkatkan kinerjanya. Pengguna akhir menjadi salah satu indikator utama dalam menilai sejauh mana sistem informasi memberikan kemudahan dan manfaat bagi pengguna SIMRS tersebut (Puspitasari & Nugroho, 2018). Penerimaan pengguna terhadap penerapan sistem teknologi informasi perlu dilakukan pengukuran mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap minat pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Tanpa evaluasi rumah sakit mungkin tidak menyadari adanya masalah dalam sistem pendaftaran *online* seperti alur teknis atau alur yang membingungkan. Hal tersebut dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan dapat penggunaan aplikasi pendaftaran *online* karena pasien mungkin mengalami kesulitan saat mendaftar atau *error* dan memilih untuk melakukan pendaftaran offline. Pelaksanaannya perlu dilaksanakan evaluasi, dengan tujuan menemukan permasalahan serta solusi, sehingga mutu pelayanan dapat dipertahankan..

Berdasarkan hal tersebut, penelitian bertujuan untuk evaluasi penerimaan sistem pendaftaran Rawat Jalan *Online* Kelas Reguler menggunakan metode

*Technology Acceptance Model (TAM)* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Peneliti menggunakan metode model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* dikarenakan model TAM cocok digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Model ini dikembangkan oleh Davis pada tahun 1986 dan telah digunakan secara luas dalam berbagai studi untuk memahami perilaku pengguna terhadap teknologi. *TAM* menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi tentang manfaat yang dirasakan dan persepsi tentang kemudahan penggunaan (Wicaksono, 2022)

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### 1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan Praktek Kerja Lapang (PKL) secara umum adalah memberikan gambaran secara keseluruhan kepada mahasiswa serta meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam pengelolaan/manajemen rekam medis dan informasi kesehatan agar mahasiswa memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden pengguna sistem pendaftaran rawat jalan *online* kelas reguler di RSUD Provinsi Haji Jawa Timur.
- b. Mengetahui ketentuan pendaftaran rawat jalan *online* kelas reguler di RSUD Provinsi Haji Jawa Timur.
- c. Mengetahui penerimaan sistem pendaftaran *online* berdasarkan aspek persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam menggunakan sistem pendaftaran Rawat Jalan *Online* Kelas Reguler di RSUD Provinsi Haji Jawa Timur.
- d. Mengetahui penerimaan sistem pendaftaran *online* berdasarkan aspek persepsi kemanfaatan penggunaan (*Perceived Usefulness*) dalam menggunakan sistem pendaftaran Rawat Jalan *Online* Kelas Reguler di RSUD Provinsi Haji Jawa Timur.
- e. Mengetahui penerimaan sistem pendaftaran *online* berdasarkan aspek minat perilaku penggunaan (*behavioural intention to use*) dalam menggunakan

sistem pendaftaran Rawat Jalan *Online* Kelas Reguler di RSUD Provinsi Haji Jawa Timur.

### 1.2.3 Manfaat Magang

#### 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 serta laporan evaluasi ini dapat memberikan wawasan tentang pola penerimaan pasien, yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan dan pengambilan keputusan strategis.

#### b. Bagi Peneliti mahasiswa

Menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem pendaftaran *online* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Sebagai bekal peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu pendidikan sekaligus sebagai media pengembangan wawasan peneliti dalam bidang keilmuan sistem informasi kesehatan.

#### c. Bagi instalasi

Dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa tentang evaluasi sistem informasi, serta dapat menjadi acuan referensi pengetahuan untuk penelitian selanjutnya khususnya tentang sistem pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

## 1.3 Lokasi dan Waktu Magang

### 1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktek Kerja Lapang Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Surabaya beralamat 1. Manyar Kertoadi, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60116.

### 1.3.2 Waktu

Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 23 September 2024 - 13 Desember 2024, mengikuti jadwal kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Surabaya, yaitu di hari Senin hingga Jumat (5 hari kerja). Dengan waktu pelaksanaan setiap

hari Senin hingga Kamis pukul 07.00 – 15.00 WIB dan hari Jum'at pukul 07.00 – 15.30 WIB.

## **1.4 Metode Pelaksanaan**

### **1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi masalah. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka serta dokumentasi foto dan dokumen lainnya untuk mendukung analisis permasalahan. Setelah mengidentifikasi masalah langkah selanjutnya adalah melakukan observasi langsung untuk meneliti dan menganalisis permasalahan secara lebih mendalam terkait mengkaji penerimaan dan adopsi teknologi kesehatan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini dikembangkan oleh Davis pada tahun 1986 dan telah digunakan secara luas dalam berbagai studi untuk memahami perilaku pengguna terhadap teknologi. *TAM* menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi tentang manfaat yang dirasakan dan persepsi tentang kemudahan penggunaan (Wicaksono, 2022)

### **1.4.2 Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari hasil wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap petugas Rumah Sakit yang berhubungan dengan pendaftaran *online* pasien rawat jalan kelas reguler yaitu 1 petugas IT, 1 koordinator pendaftaran dan 72 pasien sebagai responden.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari media perantara atau secara tidak langsung seperti dari artikel atau jurnal, buku, regulasi atau peraturan pemerintah, dan penelitian terdahulu.

### **1.4.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab menggunakan menggunakan *interview guide* atau panduan wawancara. Wawancara digunakan untuk menemukan permasalahan yang harus



diteliti dan untuk mengetahui langsung dari responden guna mengetahui lebih mendalam menggunakan pedoman wawancara (Julyana, 2023).

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan tanya jawab kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan saat melakukan pengambilan data awal di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur untuk menggali masalah yang terkait dengan penerimaan sistem pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *online*. Pada penelitian ini, dilakukan wawancara terstruktur terhadap 1 koordinator pendaftaran rawat jalan, 1 petugas bagian IT sebagai responden dan 72 pasien sebagai pengguna aplikasi sistem pendaftaran *online* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

b. Observasi

Observasi yang dilakukan dengan cara pengambilan data melalui pengamatan, pendengaran, dan pencatatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di ruangan pendaftaran rawat jalan, Sedangkan kuisisioner merupakan sumber instrumen penelitian yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan untuk diisi dengan pengetahuannya (Notoatmodjo S., 2018). Observasi yang dilakukan dengan cara pengambilan data melalui pengamatan, pendengaran, dan pencatatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di ruangan pendaftaran rawat jalan.

c. Survey

Survey adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan kepada beberapa responden tentang kepercayaannya, pendapat-pendapat, karakteristik, dan perilaku yang telah atau sedang terjadi. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi lebih tajam ketika responden memberikan jawaban-jawaban atas suatu pertanyaan-pertanyaan dengan variabel-variabel yang dikehendaki (Susila et al., 2019). Survei dilakukan kepada 72 pasien selaku pengguna sistem pendaftaran *online* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan catatan atau dokumentasi dari sebuah proses penelitian dalam pengambilan data.

Dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan sebuah foto atau bukti terkait kondisi di tempat atau di lapangan sehingga foto tersebut dapat digunakan menjadi bukti dari penelitian yang akan diteliti (Tanjung, 2022).

Dokumentasi dilakukan dengan mengambil foto dan rekam audio saat wawancara dengan petugas yang berhubungan dengan pendaftaran *online* pasien rawat jalan kelas reguler di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.