

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Peraturan Pemerintah, 2021). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap, dan rawat jalan (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang kompleksitas pelayanannya tinggi, sehingga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi. Keberhasilan rumah sakit tergantung 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 (Triana, 2023).

Upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu salah satunya yaitu dengan adanya peran teknologi informasi dan komunikasi (TI). Peran teknologi dipelayanan kesehatan dalam pengelolaan data pasien yang baik, yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi dapat mempermudah dan membantu pekerjaan serta dapat mendukung pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Suprianto, 2023). Rumah sakit dapat memanfaatkan kemajuan TI untuk membantu melakukan semua tugas yang berkaitan dengan pemrosesan dan manajemen informasi. Informasi merupakan sumber daya yang sangat penting perannya dalam kehidupan dan penghidupan manusia. Peningkatan teknologi yang pesat ini maka kegiatan pengelolaan data yang dahulunya dilakukan secara manual, lambat laun mulai ditinggalkan. Kegiatan pengelolaan data yang digunakan saat ini berhubungan dengan perkembangan

teknologi informasi modern dengan menggunakan media eletronik berupa komputer, mesin, dan sebagainya (Hertiwi, 2020).

Dalam penggunaan sistem informasi, sebagian besar pengguna akan melihat kemudahan dan kegunaannya. Apabila pengguna merasa bahwa sistem mudah digunakan dan mendatangkan banyak manfaat, maka niat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut akan semakin tinggi pula (Bimaniar et al., 2018). Penggunaan mesin APM memberikan banyak manfaat bagi pasien Selain waktu memperoleh nomor antrian yang cepat pasien juga tidak perlu menunggu dan antri pada loket pendaftaran, apabila pasien sudah benar-benar memanfaatkan mesin APM kedepannya loket pendaftaran hanya digunakan sebagai loket informasi terkait pelayanan.

Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta sebagai rumah sakit rujukan tipe B dengan alamat jl. Cik Di Tiro 30 Yogyakarta 55223, memandang pasien sebagai sumber inspirasi dan motivasi kerja, dengan memberikan pelayanan kepada siapa saja secara professional dan penuh kasih dalam suasana syukur kepada Tuhan. Kapasitas tempat tidur 300 tempat tidur (Per 01 September 2024) dan terakreditasi KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) tingkat Paripurna. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan saat Praktek Kerja Lapang di RS Panti Rapih diketahui bahwa pada rumah sakit tersebut sudah melakukan pelayanan rawat jalan yang terpusat pada Gedung Rawat Jalan Terpadu (GRJT) dengan pelayanan pendaftaran melalui loket pendaftaran, anjungan pendaftaran mandiri, dapat pula melalui aplikasi *PantiRapihKu* serta pelayanan pendaftaran via telepon 24 jam. dilihat data Kunjungan dibawah ini:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Bulan Agustus – Oktober Tahun 2024

No	Bulan	Jml. Kunjungan	Jml. Pengguna APM	Jml. Pasien Batal Periksa	Aplikasi Panti Rapihku		Jumlah Pendaftaran Manual			
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ		
1.	Agus	40.745	2.735	7%	3.747	9 %	15.506	38%	18.757	46%
2.	Sept	43.193	2.573	6%	3.062	7%	16.019	37%	21.539	44%
3.	Okt	45.783	2.981	7%	4.097	9%	16.499	36%	22.206	48%
	Total	129.721	8.289	6%	10.906	8%	48.024	37%	62.322	48%

Sumber : Data Kunjungan Pasien RS Panti Rapih Yogyakarta

Dari data tabel diatas dapat dilihat total jumlah kunjungan bulan agustus sampai dengan oktober tahun 2024 sebesar 121.721, jumlah penggunaan mesin

anjungan bulan agustus sampai oktober 2024 sebesar 8.289 dengan persentase pengguna 6%, jumlah pasien batal periksa sebesar 10.906 dengan persentase 8%, dan pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi pantirapihku sebesar 48.024 pasien dengan persentase 37% dan pendaftaran secara manual sebesar 63.322 dengan persentase 48%. Rumah Sakit Panti Rapih sudah menggunakan sistem APM sejak tahun 2018 dimana APM merupakan alat untuk melakukan proses pendaftaran pasien rawat jalan dan cetak karcis secara mandiri tanpa harus melakukan antrian di loket pendaftaran. Secara tidak langsung, mesin APM dapat mengurangi proses antrian yang panjang di loket pendaftaran. Dengan adanya mesin ini pasien dapat melakukan proses pendaftaran dengan waktu yang singkat dan pasien juga diberi fasilitas untuk dapat menentukan atau memilih dokter sesuai dengan keinginannya, selain itu mesin APM dapat digunakan sebagai proses *booking* pemeriksaan untuk beberapa hari ke depan. Apabila pasien telah mengisi no Rekam Medis dan poli pemeriksaan yang dituju, ataupun dokter yang dituju maka mesin akan memberikan output berupa karcis nomor antrian. Mesin APM hanya dapat digunakan oleh pasien rawat jalan dengan kunjungan lama, data dari APM dapat digunakan oleh rekam medis sebagai perbandingan seberapa besar efektif penggunaan APM terkait dengan perhitungan ABK -Kes jumlah petugas pendaftaran rawat jalan.

Namun dibalik banyaknya manfaat APM, masih tidak efektif penggunaan APM dapat dilihat dari total penggunaan APM yang masih sedikit, jumlah mesin APM di RS Panti Rapih berjumlah 6 buah namun belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pasien atau pengguna itu sendiri dapat dilihat dari jumlah penggunaan APM yang persentasenya hanya mencapai 6% dan belum adanya SOP tentang tatacara penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).

Evaluasi ini dilakukan untuk melihat implementasi APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) yang selama ini berlaku di RS Panti Rapih Yogyakarta, dengan dilakukan evaluasi diharapkan dapat memperoleh gambaran lapang terkait APM yang digunakan sehingga dapat dilakukan sosialisasi pengembangan dan juga perbaikan terhadap masalah yang ada pada APM, Evaluasi sistem APM merupakan proses untuk menggali dan mencari tahu, tentang sejauh mana penggunaan sistem

APM berjalan dengan baik dari sudut pandang pengguna, organisasi, maupun dari segi teknologi sistem informasinya (Siregar, 2020).

Pemantauan dan evaluasi yang perlu dilakukan guna pelaksanaan pengembangan sistem bukan merupakan satu-satunya hal yang mendasari pengambilan topik terkait evaluasi sistem pada penelitian ini. Berdasarkan data dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti halnya kurangnya sosialisasi terkait penggunaan mesin APM sehingga dari data dapat dilihat tingkat penggunaan APM tidak sebanding dengan jumlah kunjungan pasien, apalagi pasien yang berkunjung adalah kebanyakan pasien lama namun pemanfaatan mesin APM belum maksimal, pasien yang akan melakukan pembatalan pemeriksaan dan belum instal aplikasi pantirapihku harus antri di loket pendaftaran sehingga menambah antrian di loket pendaftaran. Hal tersebut sangat memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu Sistem Pendaftaran.

Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RS Panti Rapih Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengukur kepuasan pasien pengguna APM melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Metode EUCS Di Rumah Sakit Panti Rapih”.

## **1.2. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

### **1.2.1. Tujuan Umum**

Melakukan Evaluasi Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan metode EUCS di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

### **1.2.2. Tujuan Khusus**

- a. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel isi
- b. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel keakuratan

- c. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel tampilan
- d. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel pengguna
- e. Melakukan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau berdasarkan variabel waktu.

### **1.3. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

#### **1.3.1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan serta pengalaman terkait penelitian di bidang kesehatan dan teknologi Informasi serta sebagai media implementasi keilmuan yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

#### **1.3.2. Bagi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**

1. Manfaat dari penelitian ini untuk instansi pendidikan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem informasi dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan. Dengan adanya Praktek Kerja Lapangan ini terjalin kerjasama yang saling menguntungkan antara Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dengan Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.
2. Sebagai bahan masukan terkait evaluasi sistem APM untuk meningkatkan pelayanan yang lebih efektif.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

#### **1.3.3. Bagi Politeknik Negeri Jember**

Manfaat dari penelitian ini untuk instansi pendidikan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem informasi dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan.

#### **1.4. Lokasi dan Waktu**

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di Rumah Sakit Panti Rapih (RSPR) Yogyakarta dengan sumber data di peroleh dari RSPR dengan alamat jl. Cik Di Tiro 30 Yogyakarta 5522 Telepon (0274) 563333.

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu setiap hari Senin – sabtu dari pukul 07.00 - 14.00 WIB dengan analisis pelaksanaan kegiatan manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta Tahun 2024 dari tanggal 23 September – 13 Desember 2024.

#### **1.5. Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan evaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri dilakukan adalah dengan menggunakan metode EUCS berdasarkan variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan/bentuk), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien yang menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri.

#### **1.6. Sumber Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam laporan Praktek Kerja Lapang ini merupakan data primer yang didapatkan secara langsung melalui kuisisioner terhadap 30 orang responden di Rumah Sakit Panti Rapih, dengan analisis data *Collecting* dan *Skoring*.

#### **1.7. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Kuisisioner. Kuisisioner dibuat untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap sistem yang digunakan berdasarkan metode evaluasi EUCS 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 (Saputri dan Alvin, 2020). Kuisisioner dibuat untuk mengetahui

penilaian pengguna terhadap sistem yang digunakan berdasarkan metode evaluasi EUCS.