

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 pusat, pemerintah daerah dan masyarakat (Presiden RI, 2016). Salah satu 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 (Kementerian Kesehatan, 2020)

Di era globalisasi saat ini, rumah sakit memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik, hal ini sesuai dengan Permenkes RI No 24 tahun 2022 tentang rekam medis yang menjelaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas pelayanan. Salah satu kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik adalah registrasi pasien. Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap (Kementerian Kesehatan, 2022).

RSUD Dr.Moewardi Surakarta merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah kelas A sejak tahun 2007 dan berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) penuh sejak 1 Januari Tahun 2009. RSUD dr.Moewardi Surakarta juga berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan, salah satunya adalah Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret. RSUD dr.Moewardi adalah rumah sakit umum daerah bertaraf nasional yang selalu memberikan pelayanan cepat, tepat, nyaman dan mudah yang berada di Kota Surakarta yang menyediakan pelayanan rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap, pelayanan penunjang, dan lain-lain.

RSUD Dr.Moewardi Surakarata merupakan rumah sakit yang telah menerapkan rekam medis elektronik salah satunya adalah dalam kegiatan pendaftaran pasien rawat jalan. Pendaftaran rawat jalan di RSUD dr.Moewardi dapat dilakukan dengan datang langsung (onsite) atau secara online melalui aplikasi mobile/web/wa yang telah disediakan oleh rumah sakit. Meskipun sudah melakukan pendaftaran online, pasien masih perlu untuk mendaftar ulang di rumah sakit melalui anjungan pendaftaran mandiri atau loket yang disediakan di rumah sakit.

Anjungan pendaftaran mandiri merupakan mesin pendaftaran mandiri yang di dalamnya terdapat layar touchscreen, barcode scanner, printer atau alat tambahan lain yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa adanya sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta bertujuan untuk mengurangi permasalahan yang terjadi pada pendaftaran melalui loket, yaitu penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran dengan waktu yang lama sehingga diharapkan sistem anjungan pendaftaran mandiri ini dapat meningkatkan kepuasan yang membentuk sikap loyalitas pasien. Kepuasan pasien merupakan sebuah tanggapan dari pelanggan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan selama 6 bulan terakhir yaitu dari bulan Mei 2024 hingga Oktober 2024 diketahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Kunjungan pasien rawat jalan bulan Mei-Oktober 2024

Bulan	Jumlah Pasien	Persentase
Mei	36.930	16,4%
Juni	35.008	15,5%
Juli	41.409	18,4%
Agustus	39.931	17,7%
September	38.008	16,8%
Oktober	34.295	15,2%
Jumlah	225.581	100%

Sumber: Data kunjungan pasien rawat jalan bulan Mei-Oktober 2024

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan rata-rata mengalami penurunan yaitu pada bulan Juni, Agustus, September, dan Oktober. Berdasarkan hasil observasi, juga didapatkan beberapa keluhan dari pasien yang melakukan pendaftaran menggunakan sistem anjungan mandiri diantaranya sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Keluhan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri

Keluhan	Jumlah
Error pada sistem	8
Loading lama	9
Kesulitan menggunakan sistem	3

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas anjungan, penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri masih ditemukan beberapa kendala diantaranya yaitu adanya error pada saat melakukan cetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Selain itu ditemukan kendala seperti loading lama pada sistem, mesin cetak macet, dan masih ada pasien yang membutuhkan bantuan untuk mendaftarkan diri melalui anjungan sehingga masih dibutuhkan petugas untuk melakukan pendaftaran. Sistem anjungan pendaftaran mandiri juga pernah mengalami error dimana sistem tidak dapat digunakan sama sekali sehingga dialihkan ke pendaftaran manual melalui loket yang menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran.

Oleh karena permasalahan tersebut perlu dilakukannya evaluasi kepuasan pengguna pada sistem anjungan pendaftaran mandiri. Evaluasi sistem merupakan proses untuk menggali dan mencari tahu, tentang sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem, baik dari sudut pandang pengguna, organisasi, maupun dari segi teknologinya (Siregar, 2021). Metode evaluasi sistem terdiri dari beberapa macam salah satunya adalah metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)*. Metode ini merupakan metode evaluasi sistem yang mengukur kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Metode EUCS meninjau sistem dari dimensi isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, kemudahan pengguna dan untuk mengetahui harapan serta kenyataan untuk

menilai sejauh mana sistem dapat memberikan kemudahan dan memberikan manfaat kepada pengguna tersebut (Nissa, Erawantin and Roziqin, 2020). Sehingga peneliti tertarik untuk mengambil judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di RSUD Dr.Moewardi Surakarta”.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta berdasarkan variabel *content* (isi).
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan data).
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta berdasarkan variabel *format* (tampilan).
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan).
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu).

1.2.3 Manfaat

- a. Manfaat Bagi RSUD dr.Moewardi Surakarta

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi RSUD Dr.Moewardi Surakarta untuk membantu dalam peningkatan mutu pelayanan.

b. 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 di lapangan yang sesungguhnya.

c. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

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

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSUD Dr.Moewardi Surakarta yang beralamat di Jl. Kolonel Sutarto 132 Kelurahan Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Kode Pos 57126.

1.3.2 Waktu

Praktek kerja lapang/magang ini dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober 2024 sampai dengan 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggambarkan dan melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem anjungan pendaftaran mandiri dengan menggunakan pendekatan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* yang terdiri dari dimensi *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan pengguna), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

1.4.2 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.Moewardi Surakarta. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria pasien atau keluarga pasien yang mendaftar rawat jalan menggunakan sistem anjungan pendaftaran mandiri dan berkenan untuk mengisi kuesioner sehingga didapatkan sampel sebanyak 122 pengguna.

1.4.3 Variabel Penelitian

a. Variabel Independen

Variabel independent atau variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari variabel *content, accuracy, format, timeliness*, dan *ease of use*.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna sistem anjungan pendaftaran mandiri di RSUD Dr.Moewardi Surakarta.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati bagaimana penggunaan sistem anjungan pendaftaran mandiri.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan satu petugas anjungan dengan Teknik wawancara tidak terstruktur mengenai kendala pada sistem anjungan pendaftaran mandiri.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendukung hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan sistem anjungan pendaftaran mandiri.

d. Kuesioner

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner berupa pernyataan dari setiap variabel yang akan diukur dengan skala *likert*. Kuesioner dalam penelitian ini berisi informasi mengenai pandangan pengguna terhadap kinerja sistem yang memuat seluruh aspek dalam metode evaluasi EUCS.

1.4.5 Teknik Analisis Data

a. *Collecting*

Collecting adalah tahapan pertama yang dilakukan yaitu dengan cara mengumpulkan kuesioner yang telah dijawab oleh responden.

b. *Skoring*

Skoring adalah kegiatan pemberian skor pada tiap-tiap variabel yang digunakan dalam setiap metode penelitian. Dalam penelitian ini skala likert digunakan sebagai pedoman penafsiran. 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 (Adha Oktarini Saputri, 2020).

Keterangan kriteria tingkat kepuasan dalam kuesioner:

Sangat Setuju	= 4
Setuju	= 3
Tidak Setuju	= 2
Sangat Tidak Setuju	= 1

Selanjutnya melakukan rekapitulasi berdasarkan pengukuran skala *likert*. Perhitungan dilakukan dengan cara mengalikan total jumlah responden dengan pilihan angka skor yang telah ditentukan berdasarkan skala *likert*.

Rumus skala *likert*:

Sangat Setuju	= 4 x n
Setuju	= 3 x n
Tidak Setuju	= 2 x n
Sangat Tidak Setuju	= 1
Total	= Σn

Setelah menjumlahkan hasil perkalian dilanjutkan dengan menghitung jumlah skor tertinggi yang akan digunakan dalam perhitungan prosentase dalam setiap variabel.

Jumlah skor tertinggi(Y)=Skor tertinggi(4) \times Σ pertanyaan \times Σ responden

Kemudian menghitung presentase indeks kepuasan pasien pada setiap variabel dengan rumus:

$$\text{Persentase interpretasi skor} = \frac{\text{Jumlah Skor } (\Sigma n)}{\text{Jumlah Skor Tertinggi (Y)}} \times 100\%$$

Hasil yang didapatkan dari perhitungan indeks persentase keseluruhan jawaban responden kemudian digolongkan kedalam lima kategori (Setyoningrum, 2020)

Indeks 0% –20% = Sangat tidak puas

Indeks 21% –40% = Tidak puas

Indeks 41% –60% = Cukup puas

Indeks 61% –80% = Puas

Indeks 81% –100% = Sangat puas