

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa transformasi digital yang sedang digencar-gencarkan oleh pemerintah saat ini, pastinya berdampak pada berbagai aspek masyarakat salah satunya pada bidang kesehatan. Upaya pemerintah dalam pelaksanaan digitalisasi sudah terencanakan pada Peraturan Menteri Kesehatan No 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2020-2024. Integrasi Sistem Informasi Kesehatan menjadi salah satu target dari adanya Rencana Strategis Kementerian Kesehatan melalui Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 (Kementerian Kesehatan, 2020). Rencana tersebut menjadi salah satu upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kementerian Kesehatan, 2022).

Sebagai institusi Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit menjadi salah satu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Untuk mendukung tercapainya target yang diharapkan dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional, dibutuhkan sinergitas yang melibatkan antar elemen lapisan tenaga kesehatan dan masyarakat dalam mewujudkannya (Kementerian Kesehatan, 2022)

Pada Peraturan Menteri Kesehatan No 24 tahun 2022 dijelaskan bahwa, Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Transformasi penyelenggaraan rekam medis dari *paperbase* menuju elektronik tidak hanya pada pencatatan pemeriksaan dan pengobatan pasien, melainkan pelaporan, dan pendokumentasian lainnya yang membutuhkan sesuatu yang dapat mempercepat pekerjaan. Maka dari itu, dibutuhkan suatu sistem informasi yang

dapat membantu meringankan proses pencatatan dan pendokumentasian pasien di rumah sakit. (Kementrian Kesehatan, 2022)

Sistem informasi merupakan sebuah susunan dari orang, aktivitas, data, jaringan dan teknologi yang terintegrasi yang berfungsi untuk mendukung dan meningkatkan operasi sehari-hari sebuah bisnis, juga menyediakan kebutuhan informasi untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan oleh manajer (Adiputra, 2020). Dalam masa transformasi digital saat ini, bidang kesehatan mengadopsi dari sistem informasi guna menunjang dari pelaksanaan pencatatan dan pendokumentasian dari pelayanan yang didapatkan oleh pasien.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto merupakan salah satu Rumah Sakit tipe A yang terakreditasi JCI (*Joint Commision International*) bertaraf internasional serta menjadi rumah sakit rujukan tertinggi dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan dan dukungan kesehatan yang profesional, bermutu serta menyeluruh bagi prajurit/ASN dan keluarga serta masyarakat umum. Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto telah menerapkan penggunaan dari SIMRS sejak lama dengan memanfaatkan sumber daya yang ada pada waktu tersebut. Sejak diterapkannya aplikasi *Mobile* di RSPAD Gatot Soebroto ini, belum pernah diadakannya analisis implementasi penggunaan aplikasi *Mobile* di RSPAD Gatot Soebroto.



Gambar 1.1 Tampilan awal aplikasi RSPAD Mobile

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-

laporan yang diperlukan (Sutabri, 2012). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen merupakan proses mendefinisikan seberapa baik Sistem Informasi Kesehatan dapat beroperasi pada organisasi atau Perusahaan yang menerapkannya untuk perbaikan prestasi pada masa yang akan datang (Nurhayati et al, 2023).

Berdasarkan hasil observasi dan hasil kuesioner kepada pengguna, didapatkan beberapa masalah berupa belum pernah dilakukan evaluasi maupun analisis implementasi dari pelaksanaan pelayanan pasien menggunakan RSPAD *Mobile*. Dalam pelaksanaan pelayanan pasien di RSPAD Gatot Soebroto selain menggunakan SIMRS yang ada, pihak rumah sakit juga menggunakan aplikasi buatan dari tim IT RSPAD guna mempercepat dan mengefisienkan pelayanan kepada pasien. Namun sejak di implementasikannya RSPAD *Mobile*, belum pernah dilakukan evaluasi maupun analisis implementasi dari penggunaan RSPAD *Mobile* dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

Aplikasi RSPAD *Mobile* diluncurkan mulai tahun 2023 baru mengalami pembaruan aplikasi sebanyak 3 kali yang masih berfokus pada layanan kepada pasien dan *Bridging* dengan BPJS.

Tabel 1 1 Permasalahan RSPAD *Mobile*

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Setuju	0	0%
Setuju	11	36,67%
Netral	10	33,33%
Tidak Setuju	9	30%
Sangat Tidak Setuju	0	0%

Berdasarkan tabel tersebut, mayoritas pengguna cenderung menilai kurang dalam hal kualitas dari tampilan antarmuka dan fitur fitur dari RSPAD *Mobile*. Selain itu, menurut hasil tanya jawab dengan pengguna, pada beberapa pengguna menjelaskan bahwa desain tampilan dari RSPAD *Mobile* masih terlihat jadul/lama.

Berdasarkan masalah tersebut, maka menimbulkan dampak negatif. Dampak negatif yang dirasakan oleh pihak rumah sakit adalah kualitas sistem yang dihasilkan oleh RSPAD *Mobile* masih belum maksimal. Sistem dikatakan belum maksimal jika sistem masih kurang lengkap, kurang relevan, kurang akurat dan lain sebagainya. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian untuk menyelesaikan

masalah tersebut dengan cara melakukan evaluasi kesuksesan implementasi RSPAD *Mobile* dengan metode *Delone and Mclean*.

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk membantu RSPAD Gatot Soebroto dalam meningkatkan layanan dengan mengetahui sejauh mana aplikasi *mobile* milik RSPAD Gatot Soebroto yaitu RSPAD *Mobile* dalam berkontribusi membantu proses pelayanan kepada pasien yang berobat pada RSPAD Gatot Soebroto. Oleh karena itu, peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kesuksesan Implementasi RSPAD Mobile Menggunakan Metode *Delone and Mclean* di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta”

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Melakukan Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi RSPAD *Mobile* pada Pendaftaran Pasien Rawat Jalan menggunakan metode *DeLone and McLean* di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto Jakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *Information Quality* (Kualitas Informasi).
- b. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *System Quality* (Kualitas Sistem).
- c. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *Service Quality* (Kualitas Layanan).
- d. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *Use* (Penggunaan).
- e. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *Intention to Use* (Keinginan Menggunakan).

- f. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
- g. Menganalisis Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Mobile* Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berdasarkan *Net Benefit* (Manfaat Bersih).
- h. Menyusun upaya rekomendasi solusi terkait kesuksesan implementasi RSPAD *Mobile* dengan melakukan *re-design* tampilan RSPAD *Mobile*.

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi Penulis

Menambah pengalaman dan pengetahuan penulis pada bidang Analisis Sistem Informasi serta mengimplementasikan ilmu yang diperoleh pada perkuliahan.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai saran dan masukan bagi Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto dalam mengembangkan Sistem Informasi Rumah Sakit menjadi lebih baik.

3. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan menjadi bahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember berkaitan dengan analisis implementasi sistem informasi rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan pada Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berlokasi di Jalan Abdul Rahman Saleh No. 24 RT. 5 RW. 1, Senen, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2025 – 14 November 2025. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dimulai dari pukul 06.30 – 14.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini disusun menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif untuk mendeskripsikan kesuksesan implementasi RSPAD menggunakan metode *Delone and Mclean* berdasarkan

faktor *Information Quality* (Kualitas Informasi), *System Quality* (Kualitas Sistem), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *Use* (Penggunaan), *Intention to Use* (Keinginan Menggunakan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Net Benefit* (Manfaat Bersih).

1.4.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian sebanyak 30 responden pengguna aplikasi RSPAD *Mobile* yang berasal dari 4 poli yang ada pada RSPAD Gatot Soebroto. Objek penelitian adalah aplikasi RSPAD *Mobile* di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

1.4.2 Instrumen Pengumpulan Data

a. Pedoman Kuesioner

Berisi daftar pernyataan yang sudah ditentukan untuk memperoleh informasi dalam kesuksesan implementasi RSPAD *Mobile*.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Penulis melakukan pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yang berisi 27 pertanyaan dari setiap variabel pada teori *Delone and Mclean* yang diberikan kepada 30 responden pengguna RSPAD *Mobile* dari 4 poli yang ada pada RSPAD Gatot Soebroto. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. (Sugiyono, 2023)

b. Wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara tidak terstruktur pada masing-masing variabel teori. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin berkaitan dengan kesuksesan implementasi RSPAD *Mobile* yang dicatat oleh penulis. Menurut Sugiyono (2023), wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana

peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

1.4.4 Teknik Pengolahan Data

a. *Collecting*

Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan kepada pengguna.

b. *Editing*

Meneliti dan memperbaiki data yang sudah diperoleh dari hasil pengumpulan sebelumnya menjadi sebuah informasi yang baru.

c. *Penyajian Data*

Menyajikan hasil data dengan menggambarkan hasil dari penelitian yang sudah diteliti menggunakan tabel dan grafik.

1.4.5 Analisis Data

Penelitian kuantitatif umumnya menggunakan statistik deskriptif dan inferensial untuk analisis data. Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran data yang komprehensif, sedangkan statistik inferensial digunakan untuk menarik kesimpulan tentang suatu populasi dengan menganalisis sampel yang telah diamati. Analisis data yang menyeluruh menjamin interpretasi temuan penelitian yang tepat dan dapat diandalkan (Susanto et al., 2024). Menurut Creswell dalam buku Ulfah *et al.*, Teknik Analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif dengan memaparkan hasil temuan yang disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan terkait kesuksesan implementasi aplikasi RSPAD *Mobile* di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.