

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Menkes RI, 2009).

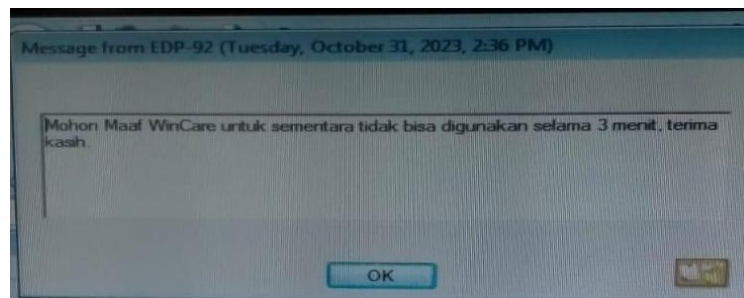
Perkembangan teknologi dan sistem informasi elektronik di Indonesia semakin pesat dan menjangkau hampir semua bidang, termasuk kesehatan. Berdasarkan Kemenkes RI (2020) mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap. Mengacu pada peraturan di atas, rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang tidak terlepas dari teknologi informasi untuk menunjang kinerja dalam melayani pasien.

Berdasarkan Kemenkes RI (2020) meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan dapat melindungi keselamatan pasien di rumah sakit dengan meningkatkan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis. Menurut Ibis (2010) salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan mengganti sistem manual yang membutuhkan banyak waktu pemrosesan dan penyelesaiannya dengan sistem informasi yang baru yang lebih memadai. Proses pergantian dan pengembangan sistem informasi dimulai dengan analisis sistem, kemudian rancangan sistem, implementasi sistem, *maintenance* sistem dan peningkatan sistem (Sabarguna, 2008a)

Rumah Sakit Husada Utama Surabaya merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan sistem informasi digital, yang biasa disebut dengan *Wincare*. Rumah Sakit Husada Utama telah mengimplementasikan *Wincare* sejak tahun 2009 yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet hampir disemua bagian di rumah sakit seperti pada unit pendaftaran IGD, Rawat Jalan dan Rawat Inap dan pelayanan kepada pasien yang meliputi pencatatan SOAP

pasien Rawat Jalan, penginputan diagnosa oleh dokter, melihat riwayat medis pasien, dan cetak laporan.

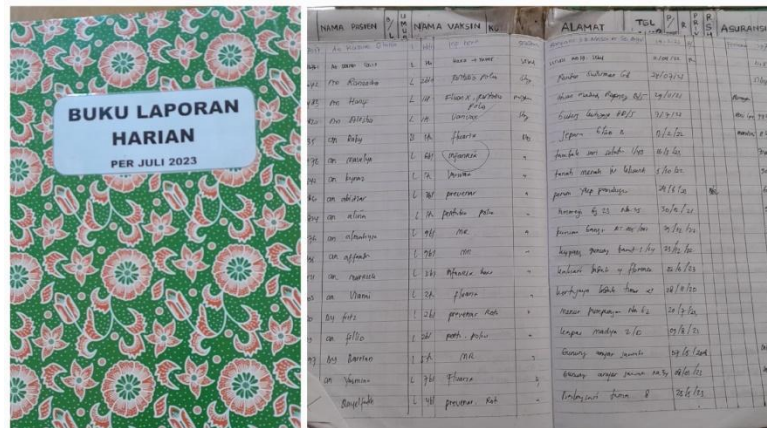
Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan pada tanggal 22 November 2023 di pelayanan Praktik Dokter Spesialis (PDS) sistem *Wincare* yang ada masih terdapat permasalahan yaitu sering mengalami *downtime* yang mengakibatkan pelayanan di PDS menjadi terhambat. Berikut adalah tampilan dari sistem *Wincare* yang mengalami *downtime*.



Gambar 1. 1 Downtime pada aplikasi Wincare

Downtime yang sering terjadi di PDS dengan lama waktu 3 – 5 menit, sehingga pelayanan menjadi terhambat karena aplikasi yang tidak bisa operasikan. Berdasarkan wawancara pada petugas PDS *downtime* biasanya terjadi sering terjadi saat jumlah pasien yang banyak. Menurut (Putra dkk., 2017) ketepatan waktu merupakan hal yang penting dari suatu informasi, semakin cepat keluaran yang dihasilkan suatu sistem maka akan semakin baik kepuasan penggunaan yang dicapai.

Selain itu, pada sistem *Wincare* di PDS masih belum terdapat menu untuk rekap pasien sehingga petugas masih melakukan rekap secara manual dari buku kemudian diinputkan ke *excel*. Berikut adalah salah satu buku laporan harian yang digunakan di PDS unit rawat jalan



Gambar 1. 2 Buku Laporan Harian PDS

Petugas menuliskan laporan harian di PDS pada buku yang kemudian diinputkan ke *excel* setelah selesai pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan petugas, 2 dari 5 petugas merasa tidak puas dikarenakan setelah selesai pelayanan mereka masih harus menginputkan laporan harian dari buku ke *excel*.

Selain itu, penggunaan aplikasi *Wincare* hanya ada di awal saat aplikasi disosialisasikan oleh pihak TI dan tidak ada JUKNIS penggunaan aplikasi *Wincare*. Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada 15 perawat PDS, apabila ada pembaruan pada sistem mereka akan belajar secara otodidak, dan saat ada perawat baru mereka akan mengajarkan pengoperasian *Wincare* secara langsung kepada perawat baru tersebut.

End user computing satisfaction (EUCS) adalah metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi EUCS menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap dimensi isi, akurasi, format, tingkat kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu dari sistem (Syahrullah dkk, 2016). Berbagai aspek tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada pada aplikasi *Wincare* di PDS unit rawat jalan Rumah Sakit Husada Utama.

Penelitian terdahulu oleh (Febriyanti & Nim, 2023) menjelaskan bahwa dengan fitur yang sudah memadai dalam suatu aplikasi tentunya harus dilakukan sebuah evaluasi untuk melihat apakah fitur yang ada sudah sesuai dengan apa yang

diharapkan pengguna. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Pada Pelayanan Praktik Dokter Spesialis (PDS) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Husada Utama Surabaya” untuk mengetahui keberhasilan sistem pelayanan rawat jalan yang telah diimplementasikan dengan mengukur tingkat kepuasan penggunanya. Peneliti juga tertarik untuk menganalisis apa saja aspek yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem registrasi online menggunakan instrumen *End user computing satisfaction* (EUCS). Dengan demikian, diharapkan dapat dilakukan pengembangan sistem dan perbaikan-perbaikan pada sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.1 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Pada Pelayanan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Husda Utama Surabaya.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Berdasarkan Dimensi *Content* (Isi) Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya.
- b. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Berdasarkan Dimensi *Accuracy* (Keakuratan) Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya.
- c. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Berdasarkan Dimensi *Format* (Tampilan) Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya.
- d. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Berdasarkan Dimensi *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna) Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya.
- e. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Berdasarkan Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya.

1.2.3 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambahkan pengetahuan peneliti terkait evaluasi fitur yang ada pada aplikasi *Wincare* untuk pelayanan PDS rawat jalan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

c. Bagi Rumah Sakit

1. Dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi terhadap di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya dalam penerapan aplikasi *Wincare*.
2. Dapat memperoleh suatu gambaran tentang kepuasan pengguna melalui salah satu fitur dalam aplikasi *Wincare*.

1.2 Lokasi dan Waktu

Lokasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya di Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No.31-35, Pacar Keling, Kecamatan Tambaksari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60131. Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dimulai pada tanggal 18 September 2023 – 10 Desember 2023

1.3 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *Wincare* pada pelayanan unit rawat jalan yakni penelitian kualitatif dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Purwandani, 2019). Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna dalam metode EUCS diantaranya isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan

(*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (Alfiansyah dkk., 2020).

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya (Notoatmodjo, 2018). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi kepuasan pengguna dalam fitur dalam aplikasi *Wincare* di unit rawat jalan Rumah sakit Husada Utama menggunakan metode EUCS.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi pendukung berupa screenshot atau data lain terkait kepuasan pengguna pada fitur pada aplikasi *Wincare*.

1.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel Menurut Sugiyono (2018) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan faktor keterbatasan yang tidak memungkinkan seluruh populasi untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 31 orang yang merupakan 28 perawat dan 3 bidan yang memiliki hak akses untuk mengoperasikan *Wincare* di PDS rawat jalan. Adapun penelitian menggunakan rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel

yang masih bisa ditolerir; e = 0,2

Dalam rumus Slovin adapun ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi jumlah kecil

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah nasabah. Sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 20%. Untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya:

$$n = \frac{31}{1+31(0,2)^2} = 14$$

Jadi, ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 14 informan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional, teknik ini digunakan karena populasi tersebar dalam beberapa kelompok (Sugiyono, 2017). Rumus yang digunakan untuk menghitung proporsi sampel di tiap bidang (Riduwan, 2013):

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

n_i = anggota sampel pada prosorsi ke- i

N_i = populasi ke- i

n = sampel yang di ambil dalam penelitian

Tabel 1. 1 Jumlah Petugas di PDS Rawat Jalan RSHU Surabaya

No	Bagian	Jumlah
1.	<i>Nurse Station 1</i>	6
2.	<i>Nurse Station 2</i>	6
3.	<i>Nurse Station 3</i>	6
4.	<i>Nurse Station 4</i>	5
5.	<i>Nurse Station lantai 4</i>	8
Jumlah		31

Berdasarkan Tabel tersebut, maka pengambilan sampel menurut bagiannya dapat dibuat gambaran statistik teknik penarikan sampel sebagai berikut:

$$\text{Nurse Station 1} = \frac{6}{31} \times 14 = 2,7 = 3$$

$$\text{Nurse Station 2} = \frac{6}{31} \times 14 = 2,7 = 3$$

$$\text{Nurse Station 3} = \frac{6}{31} \times 14 = 2,7 = 3$$

$$\text{Nurse Station 4} = \frac{5}{31} \times 14 = 2,2 = 2$$

$$\text{Nurse Station lantai 4} = \frac{8}{31} \times 14 = 3,6 = 4$$

1.4.4 Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi dari sasaran penelitian (informan) secara lisan, atau dengan bercakap-cakap dan berhadapan dengan langsung dengan informan (*face to face*) (Notoatmodjo, 2018). Wawancara dilakukan secara mendalam (*indepth interview*) kepada 14 informan yang merupakan perawat maupun bidan yang memiliki hak akses pada aplikasi *Wincare* pada pelayanan di unit rawat jalan.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu prosedur yang terencana meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018). Observasi penelitian ini diperoleh dengan mengamati secara langsung terhadap objek penelitian yaitu mengamati fitur-fitur pada aplikasi *Wincare* dalam menunjang pelayanan di PDS rawat jalan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Data dapat diperoleh dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya nonumental dari seseorang (Notoatmodjo, 2018). Dokumentasi didapat untuk menambah

penunjang data dalam menganalisis kepuasan pengguna dalam aplikasi *Wincare*. Dokumentasi pada penelitian ini berupa foto buku rekapitulasi jumlah pasien di PDS dan hasil *screenshot* dari fitur aplikasi *Wincare* pada pelayanan di PDS.