

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 Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016). 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 rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009). Rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan yang mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang profesional baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini dapat dimanfaatkan dan diterapkan di segala bidang, termasuk diterapkan di bidang kesehatan salah satunya di rumah sakit. Adanya perkembangan teknologi disertai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat menuntut rumah sakit untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya dalam memenuhi tuntutan tersebut. Rumah sakit dapat memanfaatkan kemajuan TI untuk membantu melakukan semua tugas yang berkaitan dengan pemrosesan dan manajemen informasi. Penggunaan teknologi dalam sistem informasi dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas dari informasi yang dihasilkan sehingga sistem informasi tidak dapat terlepas dari penggunaan teknologi informasi khususnya komputer. 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 elektronik berupa komputer, mesin, dan sebagainya (Hertiwi, 2020).

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) merupakan subsistem dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang mampu menyediakan dukungan informasi bagi proses pengambilan keputusan di setiap jenjang administrasi kesehatan, baik di tingkat unit pelaksana upaya kesehatan, ditingkat kabupaten/kota, di tingkat provinsi, maupun di tingkat pusat (Gaol et al., 2017). SIK tidak hanya berperan dalam memastikan data mengenai kasus kesehatan yang akan dilaporkan saja, tetapi juga berpotensi untuk membantu efisiensi dan transparansi proses kerja. Tujuan umum pengembangan sistem informasi kesehatan adalah untuk mengurangi redundansi atau duplikasi data, memelihara integritas data, melindungi keamanan data, menyediakan data yang berkualitas dan memudahkan akses data (Setiyadi & Hakam, 2015). Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan juga memanfaatkan perkembangan teknologi dan sistem informasi sebagai salah satu alat untuk membantu proses manajerial secara tepat dan cepat yang dapat digunakan sebagai alat pengambilan keputusan.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah yang terletak dipusat kota Solo dan menjadi rumah sakit yang sering sekali didatangi oleh masyarakat setempat karena akses menuju tempat tersebut mudah dicari dan dijangkau sehingga tidak heran jika rumah sakit tersebut selalu ramai akan kunjungan pasien baik pasien lama maupun pasien baru. Dengan demikian, proses pendaftaran pasien menjadi sangat penuh dan sesak sehingga membuat petugas pendaftaran pasien yang sedang bertugas memiliki beban kerja yang sangat banyak. Disisi lain, pasien juga mengalami proses antri yang cukup panjang dikarenakan banyaknya pasien rawat jalan yang datang dan minimnya petugas pendaftaran yang bertugas. Kejadian tersebut terus berlangsung setiap hari sampai tahun 2018 dengan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Tahun 2018

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	17.833
Februari	17.270
Maret	19.265
April	18.482
Mei	17.742
Juni	14.885
Juli	18.923
Agustus	17.627
September	17.627
Oktober	19.497
November	18.094
Desember	16.539
Total	213.784

Sumber: Data kunjungan pasien tahun 2018 RS PKU Muhammadiyah

Berdasarkan tabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pasien per bulan selalu mencapai lebih dari 15.000 kunjungan dengan total kunjungan satu tahun sebanyak 213.784 kunjungan pasien. Jumlah kunjungan yang cukup banyak membuat tugas petugas pendaftaran menjadi sangat padat. Oleh sebab itu, rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta menjadi salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memanfaatkan penggunaan teknologi dan sistem informasi dalam pekerjaannya sehari-hari dengan penggunaan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) mulai tahun 2019.

Mesin APM merupakan alat untuk melakukan proses pendaftaran pasien rawat jalan secara mandiri tanpa harus melakukan antri di loket pendaftaran. Secara tidak langsung, mesin APM dapat memangkas 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. Tidak hanya itu, mesin APM juga dapat digunakan sebagai proses *booking* pemeriksaan untuk beberapa hari ke depan. Apabila pasien telah mengisikan data diri dan poli pemeriksaan yang dituju, maka mesin akan memberikan output berupa nomor antrian. Mesin APM hanya dapat digunakan oleh pasien rawat jalan dengan kunjungan lama.

Sistem yang mudah digunakan akan berpengaruh dalam peningkatan niat pengguna untuk menggunakan sistem sebagai kebaikan dari sistem yang mudah digunakan (Supriyanti & Cholil, 2016). 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 atau pengguna dari mesin itu sendiri. Selain waktu *processing* nomor antrian yang cepat pasien juga tidak perlu menunggu dan antri dengan waktu yang cukup lama. Tidak heran jika pasien merasa puas dan antrian di loket pendaftaran lambat laun mulai berkurang setelah pengadaan mesin APM.

Namun, dibalik banyaknya manfaat yang diberikan oleh mesin APM juga memiliki permasalahan yaitu mesin yang *error* karena kehabisan tinta dan kertas print pada saat digunakan oleh pasien sehingga mesin tidak dapat digunakan dalam sementara waktu yang membuat pasien perlu menunggu dalam waktu yang tidak dapat ditentukan. Jumlah mesin APM yang terbatas juga memicu adanya antrian dalam penggunaan mesin APM serta tidak adanya fitur atau catatan jadwal libur dokter. Mesin APM yang sudah berjalan selama kurang lebih 2 tahun ini juga belum pernah dilakukan evaluasi berdasarkan kepuasan penggunaan.

Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfication*) sebagai proses evaluasi penggunaan mesin APM. EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi atau proses evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan waktu dari sistem (Syahrullah et al., 2016). Dengan demikian, peneliti ingin melakukan proses

evaluasi mesin terhadap tingkat keberhasilan penggunaan mesin APM di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dengan metode EUCS.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Melakukan evaluasi terhadap penggunaan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) menggunakan metode EUCS di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan mesin APM berdasarkan aspek isi.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan mesin APM berdasarkan aspek keakuratan.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan mesin APM berdasarkan aspek bentuk.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan mesin APM berdasarkan aspek kemudahan penggunaan.
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan mesin APM berdasarkan aspek waktu.

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan untuk meningkatkan produktivitas mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dalam proses pendaftaran pasien.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian mahasiswa tentang penggunaan mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).

c. Bagi Peneliti

Memperoleh pendalaman pengetahuan tentang pengimplementasian mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dalam proses pendaftaran pasien serta menambah pengetahuan peneliti

dalam melakukan evaluasi mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi PKL (Praktik Kerja Lapang) online adalah rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta khususnya di unit rekam medis / pendaftaran pasien. Waktu pelaksanaan PKL (Praktik Kerja Lapang) ini dimulai pada tanggal 8 Maret sampai 30 April 2021 yang diadakan pertemuan untuk pemaparan materi setiap hari Senin sampai dengan hari Sabtu pukul 13.00 WIB sampai selesai.

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pengumpulan data pada pembuatan laporan PKL (Praktik Kerja Lapang) individu ini adalah metode penyebaran kuesioner online menggunakan *google form* yang dibantu oleh petugas pendaftaran rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.