

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Dataindonesia.id, pengguna internet sampai Januari tahun 2022 di Indonesia mencapai 205 juta atau 73,7% dari seluruh populasi masyarakat. Fenomena ini dapat menggeser penyelenggaraan pelayanan kesehatan konvensional. *E-health*, *Telemedicine*, SIMRS dan sejenisnya akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari praktik kesehatan berbasis teknologi (Indonesia, 2022).

Sistem informasi kesehatan di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan yang menyebutkan bahwa dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan diperlukan data, informasi dan indikator kesehatan yang dikelola dalam sistem informasi kesehatan (SIK) (Permenkes, 2014). Berdasarkan Permenkes No. 3 tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, dijelaskan bahwa Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes RI, 2020). Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan juga diwajibkan menyelenggarakan rekam medis elektronik sesuai dengan Pasal 3 pada Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis. Salah satu kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik yaitu penerapan registrasi pasien, oleh sebab itu rumah sakit

diharapkan meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya melalui penerapan sistem pendaftaran *online*. Penerapan teknologi tersebut sebagai langkah dalam mendukung transformasi bidang teknologi kesehatan yang nanti akan mengintegrasikan seluruh data kesehatan melalui *Indonesia Health Services* (HIS) pada *platform* SATUSEHAT. Pengelolaan data di rumah sakit merupakan komponen penting dalam pembangunan sistem informasi kesehatan yang efektif dan efisien. Dengan dukungan teknologi informasi, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat (Eko Handoyo, 2008).

Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Jamal dkk., 2009). Pentingnya sistem informasi kesehatan juga didorong oleh kebutuhan informasi yang akurat, pendataan cermat serta menunjang keputusan yang tepat (Soepardi, 2011). Oleh sebab itu dibutuhkan teknologi informasi kesehatan yang menyeluruh dan dapat menghubungkan seluruh elemen pemberi jasa pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Kucher dkk., 2005).

Implementasi penyelenggaraan registrasi berbasis *online* sesuai Pasal 14 Permenkes Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis telah diterapkan oleh RSUD Sidoarjo melalui aplikasi pendaftaran berbasis android bernama SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit). Sesuai dengan Pasal 9 Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis, bahwa sistem elektronik pada penyelenggaraan rekam medis dapat berupa sistem elektronik yang

dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan, Fasilitas Pelayanan Kesehatan sendiri, atau Penyelenggara Sistem Elektronik melalui kerja sama. Aplikasi SANTRI merupakan inovasi dari sistem pendaftaran pendahulunya yang melalui via SMS sejak tahun 2016. Namun mulai 5 September 2019 sistem SMS tersebut berganti menjadi aplikasi pendaftaran berbasis android. Berdasarkan studi pendahuluan yang saya lakukan di RSUD Sidoarjo menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SANTRI terus meningkat. Berdasarkan data dari instalasi IT RSUD Sidoarjo pada tahun 2022 rasio antara kunjungan seluruh pasien terhadap pengguna aplikasi SANTRI sejumlah 58%. Namun aplikasi masih sering mengalami kendala berupa eror. Studi terkait penerimaan aplikasi SANTRI belum dilakukan di RSUD Sidoarjo.

Penerimaan aplikasi pendaftaran *online* dalam hal ini adalah *user* atau pasien, maka diperlukan sebuah metode. Metode yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Proses evaluasi tidak dapat dipisahkan dalam pengembangan serta penerapan sistem informasi. Evaluasi menjadi proses dalam mengetahui seberapa bermanfaatnya suatu sistem informasi dalam mendukung kinerja suatu organisasi (Mumtahana & Riyanto, 2019).

TAM merupakan metode yang dikembangkan oleh Davis et al. tahun 1989, *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai beberapa konstruk, adapun konstruk-konstruk tersebut yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), sikap menggunakan teknologi (*Attitude Towards Using Technology*), sikap untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), dan penggunaan teknologi

sesungguhnya (*Actual Technology Use*) (Davis, 1989b). Alasan penggunaan metode ini karena TAM merupakan model yang sederhana tetapi valid (Irawati dkk., 2020a).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode TAM pada bidang kesehatan yaitu Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (Saputra & Misfariyan, 2013). Evaluasi Sigizi di Dinas Kesehatan Kabupaten Trenggalek dengan Pemodelan *Extended* TAM (Winarno dkk., 2014), Evaluasi Pendaftaran *Online* dengan *Technology Acceptance Model* Di RS Wongsonegoro Semarang (Dinata dkk., 2020) dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* diterima oleh pengguna sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian faktor-faktor yang memengaruhi pasien terhadap pemakaian aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit) Di RSUD Sidoarjo menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam proses digitalisasi manajemen informasi rumah sakit pasti akan tercipta berbagai terobosan-terobosan terbaru salah satunya aplikasi pendaftaran *online*. Pada pelaksanaannya sistem harus dapat diterima oleh *user* atau pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat peneliti sebagai berikut: Apa faktor-faktor yang memengaruhi pasien terhadap pemakaian aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit) di RSUD Sidoarjo menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pasien terhadap pemakaian aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit) di RSUD Sidoarjo menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengukur persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit) yang dirasakan oleh pasien.
2. Mengukur persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit) yang dirasakan oleh pasien.
3. Mengukur sikap pasien (*attitude toward using*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).
4. Mengukur kebiasaan pasien menggunakan aplikasi (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).
5. Mengukur penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).
6. Mengukur pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).
7. Mengukur pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).

8. Mengukur pengaruh sikap pasien (*attitude toward using*) terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).
9. Mengukur pengaruh kebiasaan menggunakan aplikasi pasien (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) terhadap penggunaan aplikasi SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia kesehatan khususnya di unit rekam medis Rumah Sakit.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan.
3. Menjadi sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai penerimaan aplikasi pendaftaran *online* dengan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2. Bagi RSUD Sidoarjo bisa menjadi masukan serta bahan pertimbangan terutama kepada unit rekam medis dan unit informasi teknologi tentang

penerimaan aplikasi pendaftaran *online* SANTRI (Sistem Antrian Rumah Sakit).