

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah sakit

a. Pengertian rumah sakit

Menurut *World health organization* (WHO), rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan kesehatan secara komprehensif kepada masyarakat baik secara preventif dan kuratif, dan rumah sakit adalah pusat pengembangan ilmu Kesehatan (Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. 2020).

Menurut Supartiningsih pada tahun 2017, Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Fabiana Meijon Fadul, 2019).

Berdasarkan Permenkes no. 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan 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 (Permenkes RI, 2020).

Berdasarkan Peraturan pemerintah No. 47 tahun 2021, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan

untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap (Peraturan Pemerintah, 2021).

Berdasarkan beberapa pengertian rumah sakit diatas, dapat disimpulkan bahwa rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan manusia secara paripurna, yang didalamnya menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap.

b. Tujuan rumah sakit

Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan pancasila, nilai kemanusiaan, persamaan hak, dan anti diskriminasi. Tujuan rumah sakit tertuang pada bab I pasal 3, Keputusan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yaitu sebagai berikut :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit (Afriyanti, 2009).

c. Fungsi rumah sakit

Rumah sakit adalah satu dari banyaknya sarana kesehatan. Rumah sakit merupakan rujukan tingkat lanjut yang memiliki fungsi utama sebagai penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Sesuai dengan Undang-Undang No 44 tahun 2009, rumah sakit memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Peningkatan dan pemeliharaan kesehatan individu melalui pelayanan kesehatan secara paripurna.
3. Menyelenggarakan pelatihan dan pendidikan dalam meningkatkan kemampuan pemberi layanan kesehatan
4. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan dibidang Kesehatan (Afriyanti, 2009).

2.2.2 Sistem pendaftaran rawat jalan

a. Sistem

Menurut Merriam-Webster, sistem adalah “*regularly interacting or interdependent group of items forming a unified whole*”, Merriam-Webster menjelaskan bahwa sistem adalah kelompok item yang berinteraksi secara teratur atau saling

bergantung membentuk satu kesatuan yang utuh (Johnson, 2021).

Sistem adalah kumpulan beberapa elemen yang saling berkaitan secara terpadu untuk mencapai suatu tujuan (Elisabet, 2017).

Sistem adalah kumpulan dari suatu unsur atau variabel yang saling bekerja sama dan saling bergantung satu sama lain. Sistem didesain untuk memperbaiki atau meningkatkan pemrosesan suatu informasi (Agustin, 2018).

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu elemen yang saling terhubung dan bekerja sama dalam memudahkan aliran informasi untuk mencapai suatu tujuan.

b. Pendaftaran

“Patients’ registration is defined as the process by which a patient is diagnosed at a member institution where information is entered into the institution’s records for a selected clinical trial and then, issued for a treatment assignment”. Artinya pendaftaran adalah proses seorang pasien didiagnosis di institusi anggota dimana informasi tersebut dimasukkan kedalam catatan institusi untuk uji klinis terpilih (Ftoon H Kedwan et al., 2017).

Pendaftaran adalah sebuah proses pada setiap program yang berfungsi untuk menghubungkan data pribadi di program tersebut (Budilaksono, Sularso 2022).

Pendaftaran merupakan proses kegiatan pencatatan identitas pendaftar seperti nama, alamat, dan status sosial yang akan disimpan dalam sebuah media untuk memperlancar suatu kegiatan (Khotimin & Rachma, 2020).

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pendaftaran adalah suatu proses untuk mendaftarkan dan menyimpan identitas tertentu guna memperlancar kegiatan suatu program.

c. Rawat jalan

Menurut Permenkes RI no. 11 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit, rawat jalan pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis- subspecialis (Permenkes RI, 2016)

“Outpatient if you’re getting emergency department services, observation services, outpatient surgery, lab tests, X-rays, or any other hospital services, and the doctor”. Rawat jalan dapat diartikan ketika seorang pasien sudah mendapatkan layanan gawat darurat, layanan observasi, layanan pemeriksaan pasca operasi, tes laboratorium, rontgen atau layanan rumah sakit dan dokter lainnya.(Centers for Medicare & Medicaid Services, 2018)

Menurut Azwar (2010) Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kedokteran yang tidak membutuhkan perawatan rawat inap.(Nugraheni & Kumalasari, 2020)

Jadi dapat disimpulkan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran tingkat lanjutan yang diberikan untuk mengobati, observasi suatu penyakit.

2.2.3 Website

Dalam rekayasa perangkat lunak, suatu aplikasi web atau sering disingkat web app adalah suatu aplikasi yang diakses menggunakan penjelajah web melalui suatu jaringan seperti internet atau intranet. Aplikasi web juga merupakan suatu aplikasi perangkat lunak komputer yang dikodekan dalam bahasa yang didukung penjelajah web (ASP, HTML, JAVA, PHP, PYTHON)

Aplikasi web menjadi populer karena kemudahan tersedianya aplikasi klien untuk mengaksesnya, penjelajahan web yang kadang disebut *thin client* (klien tipis). Kemampuan untuk memperbarui dan memelihara aplikasi web tanpa harus mendistribusikan dan menginstalasi perangkat lunak pada kemungkinan ribuan *computer klien* merupakan alasan kunci popularitasnya (Wikipedia, 2017).

Website merupakan salah satu aplikasi yang terdiri dari dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, dan video), didalamnya menggunakan protokol HTTP (*hypertext transfer protocol*) dan untuk mengaksesnya membutuhkan perangkat lunak yang disebut browser. (Ismail, 2018) Fungsi *website* diantaranya :

1. Media promosi
2. Media pemasaran

3. Media informasi
4. Media pendidikan
5. Media komunikasi

Website adalah halaman web yang terdiri memiliki topik saling terkait, kadang disertai dengan berkas (gambar, video, dan berkas lainnya) (Novitasari et al., 2021).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *website* merupakan kumpulan halaman yang berisikan suatu informasi tertentu yang dapat diakses dengan mudah melalui internet.

2.2.4 Evaluasi TAM

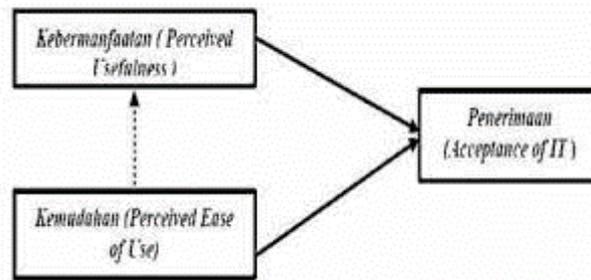
TAM pertama kali dikembangkan pada tahun 1989 oleh Davis, TAM merupakan pengembangan dari metode TRA (*Theory of reasoned action*). (Wati & Indriyanti, 2021)

Menurut Davis et.al, 1986, TAM menggunakan TRA (*Theory of reasoned action*) sebagai dasar teoritik untuk menspesifikasi hubungan kausal antara dua kunci kepercayaan (belief) yaitu persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*). TAM jauh lebih spesifik dibandingkan dengan TRA, karena TAM ditujukan hanya untuk perilaku penggunaan teknologi komputer. (Purwanto et al., 2022) Model TAM ini tidak hanya bisa untuk memprediksi, namun juga bisa menjelaskan sehingga peneliti dan para praktisi bisa

mengidentifikasi suatu faktor tidak diterima dan memberikan kemungkinan langkah yang tepat.

TAM adalah model penelitian yang paling sering digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi. Lee, Kozar dan Larsen (2003) dalam Titis (2008) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir, TAM merupakan model yang paling dipakai dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan suatu teknologi informasi yang digunakan (Purwanto et al., 2022).

Tujuan utama dari TAM sesungguhnya adalah untuk memberikan dasar langkah dari dampak suatu faktor eksternal pada kepercayaan intern (*internal beliefs*), sikap (*attitude*) dan niat (*intention*). TAM dirancang untuk mencapai tujuan tersebut dengan cara mengidentifikasi beberapa variabel dasar yang disarankan pada penelitian sebelumnya yang setuju dengan faktor-faktor yang mempengaruhi secara *cognitif* dan *affectif* pada penerimaan komputer (*computer acceptance*) dan menggunakan TRA sebagai dasar teoritikal untuk menentukan model hubungan variabel penelitian. TAM memposisikan dua kepercayaan (*beliefs*), yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of use* sebagai faktor utama perilaku penerimaan computer.

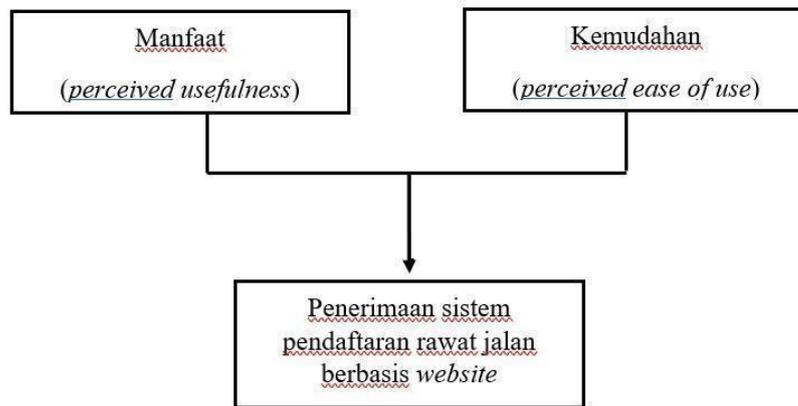


Gambar 2. 1 Faktor utama perilaku penerimaan komputer

Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dikenal ada 5 konstruk (Davis et. al, 1986) yaitu:

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*), didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.
2. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), didefinisikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi.
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*Behavioral Intention to Use*), didefinisikan sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*), diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut

2.2 Kerangka konsep



Gambar 2. 2 Kerangka konsep

Berdasarkan kerangka konsep diatas suatu sistem pendaftaran rawat jalan perlu melihat persepsi kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaannya dengan cara melakukan evaluasi dengan metode, sehingga dapat dilakukan perbaikan atau mempertahankan sistem pendaftaran pasien rawat jalan yang telah berlaku.

2.3 Hipotesis

Tabel 2. 1 hipotesis penelitian

No	Ha	Ho
1.	Variabel persepsi manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>) berpengaruh terhadap penerimaan pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis <i>website</i> di Rumah	Variabel persepsi manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>) tidak berpengaruh terhadap penerimaan pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis <i>website</i> di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.

	Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.	
2.	Variabel persepsi kemudahan (<i>Perceived Ease of use</i>) berpengaruh terhadap penerimaan pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis <i>website</i> di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.	Variabel persepsi kemudahan (<i>Perceived Ease of use</i>) tidak berpengaruh terhadap penerimaan pengguna sistem pendaftaran rawat jalan berbasis <i>website</i> di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi.