

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Secara umum rumah sakit diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit terdiri atas rumah sakit tipe A, rumah sakit tipe B, rumah sakit tipe C, dan rumah sakit tipe D (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit memiliki fungsi yaitu sebagai institusi yang menyediakan pelayanan pengobatan dan pemulihan dalam bidang kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit (Kementrian Kesehatan RI, 2009). Rumah sakit menjadi salah satu fasilitas layanan kesehatan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat mempengaruhi mutu rumah sakit. Oleh karena itu, pihak rumah sakit berupaya untuk memenuhi harapan pasien. Sebelum dilakukan pemeriksaan, pihak rumah sakit akan mengurus administrasi pasien di tempat pendaftaran dengan tujuan mendata pasien yang berkunjung.

Pendaftaran merupakan langkah awal dilakukannya pelayanan terkait data informasi pasien yang berobat ke rumah sakit. Pelayanan pendaftaran ini diharapkan dapat mencakup informasi data-data yang penting terkait pasien. Dalam melakukan pendataan diperlukan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat. Pendaftaran ini dilakukan ketika pasien tiba di rumah sakit untuk berobat maka pasien akan melakukan proses administrasi dengan cara menyerahkan kartu identitas kepada petugas pendaftaran untuk dilakukan pendataan. Setelah selesai melakukan proses administrasi ini maka pasien akan diberi arahan oleh petugas sesuai dengan alur pelayanan selanjutnya.

Di era globalisasi ini, teknologi semakin berkembang dan menjadi salah satu elemen yang dapat membantu memudahkan pekerjaan manusia. Teknologi ini sudah digunakan dalam berbagai bidang pekerjaan, salah satunya dalam bidang kesehatan. Dengan adanya teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan yang ada di rumah sakit sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas. Salah satu penerapan teknologi informasi yang dapat digunakan dalam bidang kesehatan yaitu berupa pendaftaran *online*. Dengan adanya pendaftaran *online* ini pasien dapat lebih mudah dan cepat dalam melakukan proses administrasi ketika akan berkunjung ke rumah sakit.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam melakukan pekerjaan guna untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dalam bidang kesehatan yaitu penerimaan SIMRS dengan metode TAM di RSD Balung Kabupaten Jember menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan pengguna terhadap persepsi sikap pengguna SIMRS di RSD Balung Kabupaten Jember ($R\text{-squared} = 0,163$), adanya hubungan yang signifikan antara persepsi manfaat pengguna terhadap persepsi sikap pengguna SIMRS di RSD Balung Kabupaten Jember ($R\text{-squared} = 0,027$), adanya hubungan yang signifikan antara persepsi manfaat pengguna terhadap minat perilaku pengguna SIMRS di RSD Balung Kabupaten Jember ($R\text{-squared} = 0,384$), adanya hubungan yang signifikan antara persepsi minat perilaku pengguna terhadap penggunaan yang sesungguhnya SIMRS di RSD Balung Kabupaten Jember ($R\text{-squared} = 0,514$). (Imamah, I. W. R. et al., 2022). Penelitian selanjutnya yaitu penggunaan aplikasi pendaftaran *online* dengan menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*) di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau didapatkan hasil faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi *Mobile Information System of RSUD Arifin Achmad (MIRAI)* yaitu persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap pengguna dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap pengguna (Firdaus,

M. et all., 2023). Dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* dapat diterima oleh pengguna sistem.

Sistem pendaftaran *online* sudah diimplementasikan oleh banyak pihak fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Sistem pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang dilaksanakan pada awal tahun 2023. Dengan adanya sistem pendaftaran *online* ini bertujuan untuk memudahkan pasien yang akan berobat ke rumah sakit yang dapat diakses dari mana saja tanpa perlu menunggu lama sehingga pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang maksimal guna menunjang kepuasan pasien. Sistem pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan dapat dilakukan melalui aplikasi mobile JKN, aplikasi RSUD Kanjuruhan, dan *WhatsApp*. Pendaftaran *online* di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang dapat dilakukan minimal lima hari dan maksimal satu hari sebelum pasien berobat ke rumah sakit.

Berikut hasil data pasien rawat jalan yang didapat pada bulan Januari-Maret 2023 di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang:

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1.	Januari	7.375
2.	Februari	6.469
3.	Maret	8.190
Total		22.034

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang Periode Januari-Maret 2023

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan pengalaman peneliti saat melakukan praktek kerja lapangan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang diperoleh data kurang lebih 400 pasien yang melakukan pendaftaran secara *online*. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* masih sedikit dibandingkan dengan jumlah pasien yang melakukan pendaftaran secara manual. Hal ini dikarenakan rata-rata pasien yang berobat ke rumah sakit yaitu pasien lanjut usia. Selain itu juga disebabkan karena kurangnya informasi untuk pasien yang akan menggunakan sistem pendaftaran rawat jalan secara *online*, keterlambatan respon *server*, dan rendahnya pengetahuan

masyarakat terkait sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem pendaftaran *online* yang ada di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). Metode TAM ini digunakan untuk mengukur hubungan antara tingkat kepuasan pasien dari segi kemudahan dan manfaat dalam penggunaan sistem terhadap minat pengguna layanan yang diberikan melalui sistem pendaftaran ini. Dengan adanya evaluasi tersebut pihak rumah sakit dapat mengetahui permasalahan yang ada sehingga sistem teknologi yang dimiliki dapat berjalan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah yaitu seberapa besar persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of use*) pendaftaran *online* terhadap penerimaan pengguna sistem (*Acceptance user of system*) yang ada di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui hubungan antara persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan (*Perceived Ease of use*) dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* terhadap penerimaan pengguna sistem (*Acceptance user of system*) pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis dari segi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*) pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.
- b. Menganalisis dari segi persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dalam penggunaan pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.
- c. Mengevaluasi penerimaan pengguna sistem (*Acceptance user of system*) pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.
- d. Menganalisis hubungan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*Acceptance user of system*) pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa perekam medis dan informasi kesehatan terkait tentang sistem pendaftaran *online* pada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.

1.4.2 Aspek Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang untuk mengevaluasi pelayanan khususnya pada sistem pendaftaran *online*.

b. Bagi Institusi

Dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan

c. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait perkembangan teknologi yang ada di bidang kesehatan khususnya rekam medis.