

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Menkes RI, 2022). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2022).

Kemenkes menyatakan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik paling sedikit terdiri atas: a. registrasi Pasien, b. pendistribusian data rekam medis elektronik, c. pengisian informasi klinis, d. pengolahan informasi rekam medis elektronik, e. penginputan data untuk klaim pembiayaan, f. penyimpanan rekam medis elektronik, g. penjaminan mutu rekam medis elektronik, dan h. transfer isi rekam medis elektronik (Menkes RI, 2022).

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik (Menkes RI, 2022).

Pelayanan kesehatan di fasyankes dimulai dari pasien melakukan registrasi di loket pendaftaran hingga pasien mendapatkan pemeriksaan oleh dokter. Pelayanan medis merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan kepada pasien sesuai standar pelayanan medis yang telah ditentukan dan biasanya pada pelayanan tersebut digunakan sumber daya serta fasilitas yang optimal. Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap.

Pendaftaran online bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tidak perlu antri lama, serta untuk mempercepat proses pelayanan. Pendaftaran online dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui website maupun aplikasi. Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan dalam (Abdurahman et al., 2014).

Adanya sistem registrasi online, rumah sakit dituntut agar mampu mengikuti perkembangan yang ada guna meningkatkan mutu serta kualitas sistem informasi pada rumah sakit sehingga mampu bersaing dengan baik di era digitalisasi. Mobile JKN merupakan salah satu aplikasi pendaftaran online yang mampu memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan registrasi. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dan informasi dengan cepat dan tepat (Wulandari, 2019). Selain memberikan kemudahan bagi para pasien juga mampu memberikan kemudahan bagi para petugas, sehingga membuat berbagai pekerjaan terasa lebih mudah dan cepat selesai.

Kemudahan yang didapat dalam melakukan registrasi mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangatlah penting, karena hal tersebut merupakan indikator terhadap kualitas pelayanan yang disediakan

rumah sakit. Apabila pasien tidak memperoleh kepuasan pastinya dapat mengurangi peluang bagi pasien tersebut untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit (Muslimah et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diberikan memiliki kecenderungan untuk mematuhi, setia, atau patuh terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Namun, jika pasien tidak puas dengan pelayanan tersebut, maka dia akan memiliki kecenderungan untuk memutuskan tidak berkunjung dan memilih untuk mencari rumah sakit lain dengan kualitas layanan yang lebih baik. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

Untuk mengetahui apakah aplikasi mobile JKN tersebut berkualitas maka dapat dilakukan pengujian pada aplikasi tersebut. Metode yang dapat digunakan dalam pengujian tersebut adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Berdasarkan penelitian terdahulu, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem. Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam ilmu sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari sistem informasi lebih menekankan pada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini, di antaranya yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Adrianti, 2018).

Adrianti, 2018 melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh secara signifikan faktor *end user computing satisfaction* (EUCS) terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi elektronik di Puskesmas (Adrianti, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Oktober 2023 di RSI Unisma Malang penggunaan aplikasi Mobile JKN masih tergolong sedikit, dimana didapatkan data dalam waktu 3 bulan untuk pasien yang melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi Mobile JKN sebanyak 209 pasien, sedangkan total keseluruhan pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan sebanyak 25.667 pasien. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Penggunaan Mobile JKN Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Rumah Sakit Islam Unisma Malang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana kepuasan penggunaan mobile JKN dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Islam Unisma Malang?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan penggunaan mobile JKN dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Islam Unisma Malang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

- a. Menganalisis kepuasan penggunaan mobile JKN pada pasien rawat jalan berdasarkan dimensi isi (*content*)
- b. Menganalisis kepuasan penggunaan mobile JKN pada pasien rawat jalan berdasarkan dimensi keakuratan (*Accuracy*)

- c. Menganalisis kepuasan penggunaan mobile JKN pada pasien rawat jalan berdasarkan dimensi tampilan (*format*)
- d. Menganalisis kepuasan penggunaan mobile JKN pada pasien rawat jalan berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)
- e. Menganalisis kepuasan penggunaan mobile JKN pada pasien rawat jalan berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)

1.4 Manfaat

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)

Diharapkan kajian penelitian ini dapat menjadi acuan atau alat referensi yang bermanfaat bagi peneliti lain yang serupa yaitu analisis kepuasan penggunaan mobile JKN pada pasien rawat jalan. Selain itu untuk dapat menjadi dasar pengembangan produktivitas tenaga kerja dan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

1.4.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengembangkan wawasan serta pengetahuan, khususnya pengetahuan di bidang rekam medis dan pendaftaran pasien.

1.4.2.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil analisis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi RSI Unisma Malang sebagai bahan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mempertimbangkan permasalahan yang ada pada sistem pelayanan pasien di RSI Unisma Malang.

1.4.2.3 Manfaat Bagi Institusi

Sebagai bahan pembelajaran dan referensi dalam pengembangan teori dan pengetahuan bagi mahasiswa yang akan melakukan analisis lebih lanjut dengan topik yang terkait dengan judul laporan diatas. Sebagai bahan untuk meningkatkan mutu pendidikan pada program studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.