

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 2020). Pelayanan rawat jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis maupun subspecialis (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit, 2016). Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan suatu pintu utama rumah sakit dalam memberikan kesan pertama yang baik kepada pasien untuk mewujudkan sistem informasi rumah sakit sehingga mampu meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit.

Bagian pelayanan rumah sakit merupakan suatu awal dari kualitasnya suatu rumah sakit. Pengolahan data dan pendaftaran pelayanan rumah sakit memerlukan informasi yang efektif dan akurat, oleh karena itu diperlukan teknologi yang mendukung penyampaian informasi kepada pasien. Keberhasilan rumah sakit tergantung pada persepsi pasien atau penilaian pada kualitas layanan yang disediakan oleh tenaga pelayanan di rumah sakit, selain itu kualitas pelayanan digunakan sebagai pengukuran dari seberapa baik layanan yang diberikan kepada pasien (Hidayati & Hidayah, 2020)

Sistem yang efektif dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan sehingga dapat mencakup informasi yang penting terkait data-data pasien (Afdoli & Malau, 2019). Pada saat ini pemerintah membuat suatu sistem baru yaitu sistem pendaftaran *online*. Adanya sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah pasien dalam

melakukan pendaftaran untuk berobat. Sistem pendaftaran online dapat diperoleh melalui website rumah sakit dan bisa juga di download pada *play store* (Rumana, 2020). Oleh karena itu diperlukan sebuah aplikasi pelayanan sistem informasi rumah sakit sebagai syarat mutlak untuk suatu yang menangani pendaftaran pasien, penyampaian informasi, fasilitas dan pelayanan yang ada di rumah sakit, serta penarik informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang memiliki akreditasi paripurna di Jawa Timur yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Menurut Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari tentang Panduan Pelayanan Ruang Admisi Di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari terdapat SPO dengan nomor dokumen 003/SPO.R.ADMISI/08/22 yang mengatur tentang pendaftaran pasien rawat jalan. Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien/keluarga pasien melalui aplikasi RSI Jemursari yang dapat diunduh melalui *playstore* dengan alamat [pm.rsisjs](https://play.google.com/store/apps/details?id=pm.rsisjs) pada H-1 jadwal praktek dokter. Pendaftaran *online* hanya bisa dilakukan oleh pasien yang telah memiliki nomor rekam medis di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari merilis aplikasi pendaftaran *online* sejak 2018 dan terakhir dilakukan pembaruan sistem pada tanggal 2 Juli 2023. Tercatat telah 10.000 lebih pengguna yang menginstal aplikasi ini di *playstore* dengan rating 4,5 yang artinya cukup memuaskan. Namun dalam implementasinya menurut ulasan yang terdapat di *google playstore* masih ditemukan kendala seperti terdapat *error* yang dapat berdampak terhadap pelaksanaan pendaftaran pasien. Berdasarkan hasil observasi di lapangan pada saat Praktik Kerja Lapangan 1 dan melakukan studi penelitian di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari serta ulasan mengenai aplikasi ini yang terdapat di *playstore* ditemukan beberapa kasus dari kepuasan pengguna dalam pengimplementasian aplikasi yakni diantaranya. terdapat fitur yang tidak bisa dioperasikan yaitu pada fitur No.Antrian tidak muncul, aplikasi tidak bisa diakses melalui IOS namun hanya bisa digunakan pada *smartphone* android, jadwal dokter tidak sesuai dengan

yang ada di Rumah Sakit beserta perubahan jadwalnya, terjadinya *network error*, kendala *entry* saat mendaftar aplikasi dan lain-lain. Menurut hasil wawancara dengan pihak IT Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari mengatakan bahwa, aplikasi ini terakhir kali mengalami riset atau perbaikan pada awal tahun 2023, dikarenakan gangguan dari pihak domain sehingga aplikasi tidak bisa di akses. Selain itu menurut hasil wawancara dengan Kepala Admisi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari menjelaskan mengenai keunggulan dan kelemahan aplikasi ini yaitu keunggulannya memudahkan pasien untuk mendapatkan antrian dokter dan pasien bisa mendaftar satu hari sebelum hari pemeriksaan. Sedangkan kelemahan aplikasi ini yaitu pasien hanya bisa mendaftar h-1, sebaiknya aplikasi dikembangkan dengan diperpanjang hari misalnya menjadi h-7 atau dapat memilih tanggal kunjungan, sehingga pasien bisa mendapatkan kejelasan kuota hari selanjutnya apabila ingin mendaftar di hari selanjutnya, kemudian pasien tidak bisa mengakses lebih dari satu poli apabila mendaftar melalui aplikasi pendaftaran online, sehingga apabila pasien ingin mendaftar pada dua poli maka untuk mendaftar poli yang kedua pasien harus datang ke rumah sakit secara langsung.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hendriyan (2011) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan suatu sistem selanjutnya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem aplikasi. Suatu sistem aplikasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Untuk mengetahui suatu kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Selain itu evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna terhadap aplikasi. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan aplikasi serta mengembangkan potensi yang masih ada, sehingga aplikasi menjadi lebih baik dan sempurna serta dapat mengoptimalkan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan suatu metode, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi yang di nilai menggunakan 5 dimensi yaitu: *Content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (waktu) (Adha Oktarini Saputri, 2020).

Oleh karena itu, peneliti memilih metode ini untuk mengukur kinerja aplikasi dari segi kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran *online* melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Kinerja Aplikasi Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi kinerja aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) ?”

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengevaluasi kinerja aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berdasarkan variabel *content* (isi).

2. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan data).
3. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berdasarkan variabel *format* (tampilan).
4. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan).
5. Mengevaluasi aplikasi pendaftaran *online* rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu).

## **1.4 Manfaat**

### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan operasional aplikasi pendaftaran online secara lebih efektif dan efisien kedepannya, serta dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan aplikasi berikutnya di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam menjaga kualitas pelayanan kesehatan terutama penerapan dan pengembangan aplikasi pendaftaran online rawat jalan di rumah sakit Islam Surabaya Jemursari.

2. Manfaat bagi Instansi

Sebagai bahan masukan tentang permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga bisa memperluas materi perkuliahan serta menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya strategi

untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dengan penggunaan aplikasi rumah sakit.

3. Manfaat bagi penulis

Membantu penulis dalam penerapan ilmu yang telah didapat pada waktu kuliah serta melatih untuk menerapkan ilmu secara terarah dan terkonsep dengan baik.