

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang di pengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit mempunyai beberapa tugas selain memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yaitu melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit. Kewajiban-kewajiban tersebut harus dilaksanakan oleh rumah sakit dengan cara menyelenggarakan rekam medis (DPR RI & Presiden RI, 2009).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit membutuhkan suatu sistem yang dapat mempermudah dalam pelayanan, rumah sakit dapat menggunakan sistem informasi komputerisasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Menteri Kesehatan RI, 2013).

National Alliance For Health Information Technology menurut (Nahit, 2018) *Elektronic Medical Record (EMR)* Rekam Medis Elektronik adalah informasi terkait kesehatan pada individu yang dapat dibuat, dikumpulkan, dikelola, dan dikonsultasikan oleh dokter dan staf yang berwenang dalam satu organisasi pelayanan kesehatan. Rekam Medis Elektronik merupakan catatan rekam medis pasien seumur hidup dalam format elektronik tentang informasi kesehatan seseorang yang dituliskan

oleh satu atau lebih petugas kesehatan secara terpadu dalam tiap kali pertemuan antara petugas kesehatan dengan klien, Rekam medis elektronik bisa diakses dengan komputer dari suatu jaringan dengan tujuan utama menyediakan atau meningkatkan perawatan serta pelayanan kesehatan yang efisien dan terpadu.

Perbedaan dari rekam medis konvensional dan rekam medis elektronik, terdapat pada pembuktian dari keduanya. PERMENKES Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis, memang telah disebutkan mengenai terdapatnya dua jenis rekam medis yaitu rekam medis konvensional dan rekam medis elektronik. Namun mengenai rekam medis elektronik ini, tidaklah di atur secara lengkap dan terperinci. Di dalam pasal 2 ayat (2) Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis disebutkan bahwa penyelenggaraan rekam medis dengan menggunakan teknologi informasi elektronik akan diatur lebih lanjut dalam suatu peraturan tersendiri (Menteri Kesehatan RI, 2008). Peraturan tersendiri sampai saat ini belum ada, di Indonesia banyak rumah sakit yang menggunakan rekam medis elektronik (Electronic Medical Record-eMR) karena perkembangan teknologi dan informasi serta perbaikan mutu pelayanan. Alasan lain untuk menggunakan rekam medis elektronik ini adalah pertimbangan *business marketing* (contoh dengan menggunakan rekam medis elektronik juga membawa konsekuensi terhadap efisiensi tempat penyimpanan berkas.

Semakin berkembangnya teknologi saat ini banyak upaya peningkatan pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan terhadap pasien, seperti halnya sistem informasi anjungan rawat jalan yang memungkinkan pasien untuk mendaftarkan pelayanan rawat jalan secara mandiri yang biasa disebut dengan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang bertujuan untuk memaksimalkan proses pendaftaran rawat jalan agar menciptakan pelayanan yang mudah, cepat dan nyaman bagi pasien. Rumah Sakit Panti Rapih, yang beralamat di Jalan Cik Di Tiro 30 Yogyakarta merupakan rumah sakit tipe B non pendidikan dimana Rumah Sakit Panti Rapih

Yogyakarta sudah meraih tingkat paripurna bintang lima dalam re-akreditasi KARS versi 2018. Rumah Sakit panti Rapih Yogyakarta sebagai rumah sakit rujukan yang memandang pasien sebagai sumber inspirasi dan motivasi kerja dengan memberikan pelayanan kepada siapa saja secara profesional dan penuh kasih dalam suasana syukur kepada Tuhan.

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dan wawancara dengan kepala rekam medis di Rumah Sakit Panti Yogyakarta pada bulan Februari 2019, Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta memberikan pelayanan terbaru dengan mengadakan mesin pelayanan pendaftaran yaitu Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Tujuan diadakannya mesin APM ini untuk memudahkan para pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa melalui bantuan petugas pendaftaran dan meminimalkan antrian di pendaftaran. Prasarana pelayanan pendaftaran melalui mesin APM tersebut telah dilaksanakan pada tahun 2015.

Pemanfaatan APM di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta membantu proses pendaftaran pasien lama. Implementasi awal digunakan APM tersebut didampingi oleh petugas rekam medis. Petugas membantu dan menjelaskan kepada pasien saat mendaftar melalui anjungan mandiri, pasien baru mengambil nomor antrian pada menu aplikasi pengambilan nomor, isi formulir dan selanjutnya akan di proses di bagian pendaftaran sedangkan pasien lama hanya cukup melakukan *scanning barcode* di kartu berobat pasien atau mengentry nomor rekam medis dan langsung menuju poli yang dituju, namun pemahaman tentang penggunaan mesin APM masih kurang, sehingga dari ketidakpahaman tersebut sering terjadi permasalahan identifikasi pasien yaitu pada pasien lama yang ingin menggunakan BPJS tetapi malah menggunakan menu sebagai pasien umum begitu pun sebaliknya. tetapi hal itu bisa dibantu oleh petugas yang menjaga mesin APM. Meskipun telah diterapkan penggunaan mesin APM tetapi belum bisa meminimalisirkan antrian pasien karena terjadi *error* pada aplikasi APM, ada dua unit mesin APM di bagian pendaftaran depan yang beroperasi 24 jam.

Oleh karena itu peneliti tertarik ingin mengetahui penggunaan faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dan petugas dalam penggunaan sistem informasi kesehatan dan pemahaman kegunaan mesin APM bisa dianalisis dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* menjelaskan tentang 2 konstruk utama yaitu, kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). Konstruk kegunaan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan memaksimalkan kinerja mereka, sedangkan konstruk kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan suatu sistem tanpa diperlukan usaha yang keras (Davis, 1989).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, didapat rumusan masalah “bagaimana evaluasi sistem informasi anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta” ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Melakukan evaluasi sistem informasi anjungan pendaftaran mandiri di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. *Perceived Ease Of Use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness (PU)*
- b. *Perceived Ease Of Use (PEOU)* berpengaruh positif Terhadap *Behavioural Intention To Use (BIU)* terhadap APM.
- c. *Perceived Ease Of Use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap APM akan berpengaruh pada penggunaan nyata
- d. *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh positif terhadap *Behavioural Intention To Use (BIU)* terhadap APM.

- e. *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif terhadap APM akan berpengaruh pada penggunaan nyata
- f. *Behavioural Intention To Use* terhadap APM berpengaruh positif terhadap APM akan berpengaruh pada penggunaan nyata *actual use* (AU).

D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan menambah ilmu pengetahuan di bidang rekam medis.

b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menambah wacana dan referensi dalam penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dan evaluasi rumah sakit untuk mengetahui *perceived/usefulness* terhadap pengguna APM dan diharapkan memberikan kemudahan bagi pengguna APM di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan secara langsung dari rumah sakit mengenai permasalahan pada objek penelitian dan menerapkan teori yang peneliti dapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian peneliti.

E. Keaslian Penelitian

Menurut pengetahuan peneliti, penelitian dengan topik serupa dilakukan oleh peneliti lain dengan tema tersebut yaitu:

1. Rahmadani, 2018 dengan judul “Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Wates Kulon Progo” perbedaannya: terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptis dengan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan pengujian teori TAM untuk menerima penerimaan penggunaan dan manfaatannya.
2. Indriani, 2016 dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Petugas Pendaftaran Terhadap Pengguna APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”. Perbedaannya: terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan rancangan *cross-sectional* sedangkan pada penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross sectional*. Perbedaan lainnya yaitu pada penelitian yaitu mengevaluasi sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) bukan pada kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna APM.
3. (Widyaprabha, Susanto, & Herdiyanti, 2016) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Pengguna Untuk Menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (Studi Kasus : RSUD Gambiran Kediri)” penelitian ini bertujuan untuk membuktikan faktor-faktor utama yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan ADORS atas dasar model Yung-Zung Chang. Pengujian model dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software smart LS. Perbedaannya: terletak pada penggunaan aplikasi daftar online rumah sakit sedangkan penelitian ini menggunakan sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri.

4. Prasastika, (2015) dengan judul “Pengujian Teori Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember”. Perbedaannya: penelitian ini menganalisis variabel yang mempengaruhi system pendaftaran online BPJS dengan pendekatan data kualitatif beragam. Persamaan dari penelitian ini adalah menggunakan pengujian teori TAM untuk menerima penerimaan penggunaan dan manfaatnya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA