

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan, 2014). Pelayanan kesehatan berfungsi sebagai pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012).

Kegiatan pelayanan kesehatan di puskesmas didukung oleh manajemen pelayanan rekam medis, manajemen pelayanan rekam medis dan informasi kesehatan merupakan kegiatan menjaga, memelihara dan melayani rekam medis baik secara manual maupun elektronik sampai menyajikan informasi kesehatan di rumah sakit, praktik dokter klinik, asuransi kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan dan lainnya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan menjaga rekaman (Kementrian Kesehatan, 2013).

Sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan kabupaten/kota, setiap puskesmas wajib melakukan kegiatan sistem informasi manajemen puskesmas agar mempermudah dalam proses kegiatan pendaftaran rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan pelaporan (Kementrian Kesehatan, 2014).

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 mendaftar 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.

Puskesmas Wates Kulon Progo telah melakukan akreditasi puskesmas pada bulan Januari 2016. Puskesmas Wates Kulon Progo merupakan puskesmas yang ditunjuk oleh Dinas Kesehatan Kulon Progo guna memprioritaskan pelayanan yang paling utama sesuai dengan visi puskesmas “menjadi puskesmas terbaik dan bermutu dalam pelayanan untuk mewujudkan masyarakat sehat” Oleh karena itu, Puskesmas Wates Kulon Progo meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang diperhatikan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dan wawancara informal dengan kepala rekam medis di Puskesmas Wates Kulon Progo pada bulan Juni 2018, Puskesmas Wates Kulon Progo memberikan pelayanan terbaru dengan mengadakan sistem informasi pelayanan pendaftaran yaitu anjungan pendaftara mandiri (APM). Tujuan diadakannya sistem informasi APM ini untuk memudahkan para pasien melakukan pendaftaran secara mandiri tanpa melalui bantuan petugas pendaftaran dan meminimalkan antrian di pendaftaran. Prasarana pelayanan pendaftaran melalui sistem informasi APM tersebut telah diresmikan pada bulan Desember tahun 2017.

Pemanfaatan APM di Puskesmas Wates Kulon Progo membantu proses pendaftaran pasien baru ataupun pasien lama. Saat awal implementasi digunakan sistem informasi APM tersebut didampingi oleh petugas rekam medis dengan cara *sounding*, namun pasien baru hanya sebatas memilih poli yang akan dituju pada proses selanjutnya memilih menu jenis pasien baru dan akan didaftarkan kembali pada petugas pendaftaran untuk mengisi formulir pendaftaran di loket pendaftaran sedangkan pasien lama hanya cukup melakukan *scanning barcode* di kartu berobat pasien atau mengentry nomor rekam medis dan langsung menuju ke poli yang akan dituju, namun pemahaman tentang penggunaan sistem informasi APM masih kurang, sehingga dari ketidakpahaman tersebut sering terjadi permasalahan identifikasi pasien yaitu pada pasien lama yang ingin menggunakan BPJS tetapi malah menggunakan umum begitu pun sebaliknya. tetapi hal itu bisa dibantu oleh

petugas yang menjaga sistem informasi APM. Meskipun telah diterapkan penggunaan sistem informasi APM tetapi belum bisa meminimalisir antrian pasien karna mulai pendaftaran dengan sistem informasi APM dilakukan dari jam 06.00 pagi sedangkan petugas pendaftaran datang sesuai jam kerja yaitu jam 08.00 pagi.

Oleh karna itu peneliti tertarik ingin mengetahui penggunaan faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dan petugas dalam penggunaan sistem informasi kesehatan dan pemahaman kegunaan sistem informasi APM bisa dianalisis dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* itu sendiri menjelaskan tentang 2 konstruk utama yaitu, persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) dan persepsi pemanfaatan pengguna (*perceived usefulness*). 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 latar belakang diatas, didapat rumusan masalah “bagaimana evaluasi sistem informasi pendaftaran mandiri di Puskesmas Wates Kulon Progo Tahun 2018” ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Melakukan evaluasi system informasi anjungan pendaftaran mandiri di Puskesmas Wates Kulon Progo.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan APM di Puskesmas Wates Kulon Progo.
- b. Untuk mengetahui pemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan APM di Puskesmas Wates kulon Progo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Sebagai referensi agar mengetahui tingkat penggunaan mengaplikasikan sistem informasi manajemen puskesmas dan agar puskesmas mengetahui apakah dengan sistem informasi pendaftaran mandiri berjalan dengan baik atau tidak di Puskesmas Wates Kulon Progo.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah peneliti dapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian peneliti.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang rekam medis khususnya dalam sistem informasi anjungan pendaftaran mandiri di Puskesmas Wates Kulon Progo.

b. Bagi Penelitian Lain

Sebagai acuan dalam pendalaman materi serta yang bersangkutan untuk penelitian yang baik.

E. Keaslian Penelitian

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

1. Indriani, (2016) dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Petugas Pendaftaran Terhadap Penggunaan 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 deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross-sectional*. Perbedaan

lainnya yaitu pada penelitian yaitu mengevaluasi sistem informasi sistem informasi APM bukan pada kepuasan pasien rawat jalan pada pengguna APM.

2. Susanto (2016)“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 informasi Anjungan Pendaftaran mandiri.
3. Prasastika, (2015) dengan judul “Pengujian Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Untuk Memprediksi Penerimaan Sistem Pendaftaran Online BPJS Kesehatan Cabang Jember”. Perbedaannya: penelitian ini menganalisis variable yang mempengaruhi system pendaftaran online BPJS dengan pendekatan data kualitatif yang diangkakan dan data kuantitatif yang bersifat beragam. Persamaan dari peneliti ini adalah menggunakan pengujian teori TAM untuk menilai penerimaan penggunaan dan pemanfaatannya.