

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan publik yang sangat kompleks (Putra, 2018). Pada era digital saat ini, kecepatan sistem informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan yang prima pada pasien dan keluarga. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang erat kaitannya dengan penggunaan teknologi dan informasi (Chrisyanti *et al.*, 2018).

Berbagai sistem komunikasi digital sudah mulai marak diterapkan dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien (Imran *et al.*, 2021). Rumah sakit telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sehingga antar unit sudah terhubung dalam satu sistem secara terintegrasi (Silitonga, 2019). Saat ini selain terhubung dengan unit pelayanan yang ada di rumah sakit, SIMRS juga sudah terhubung dengan aplikasi atau sistem yang ada pada Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan sehingga informasi baik jumlah tempat tidur, jenis pelayanan, pendaftaran dan antrian pasien di poliklinik telah terintegrasi dalam satu sistem dan bisa diakses oleh masyarakat luas dimanapun berada, namun belum semua rumah sakit menggunakan fasilitas ini (Riyandi, 2019).

Pelayanan kesehatan secara global dianggap industri jasa terbesar yang menjadi prioritas utama serta merupakan investasi yang sangat besar yang tumbuh dengan pesat di sebagian besar negara. *E-health* merupakan salah satu inovasi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. *E-Health* atau elektronik kesehatan, yang pada dasarnya didorong oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam kesehatan memiliki potensi untuk mengubah industri kesehatan seluruh dunia dalam hal infrastruktur, biaya dan kualitas layanan (Sa'idah, 2017).

WHO mendefinisikan E-Health sebagai “*the use of information and communication technologies for health*”. WHO mendorong kepada setiap negara untuk menyusun rencana strategis jangka panjang untuk mengembangkan layanan *E-Health* di berbagai bidang kesehatan baik untuk administrasi kesehatan, kerangka legal dan regulasi, infrastruktur serta mekanisme kemitraan publik dan swasta (Monteiro *et al.*, 2019).

Pemerintah mengumumkan darurat pandemi Covid 19 Pada Maret 2020 hal ini merubah tatanan dalam pelayanan kesehatan terutama rumah sakit (Putri, 2020). Penerapan pembatasan sosial berskala besar menuntut rumah sakit untuk menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada pasien salah satunya untuk mengurangi penumpukan pasien dan antrian pasien di rumah sakit maka banyak rumah sakit mulai menerapkan pendaftaran *online* baik melalui aplikasi terintegrasi dengan BPJS ataupun aplikasi ataupun sistem yang dikelola secara mandiri oleh rumah sakit (Melyanti *et al.*, 2020).

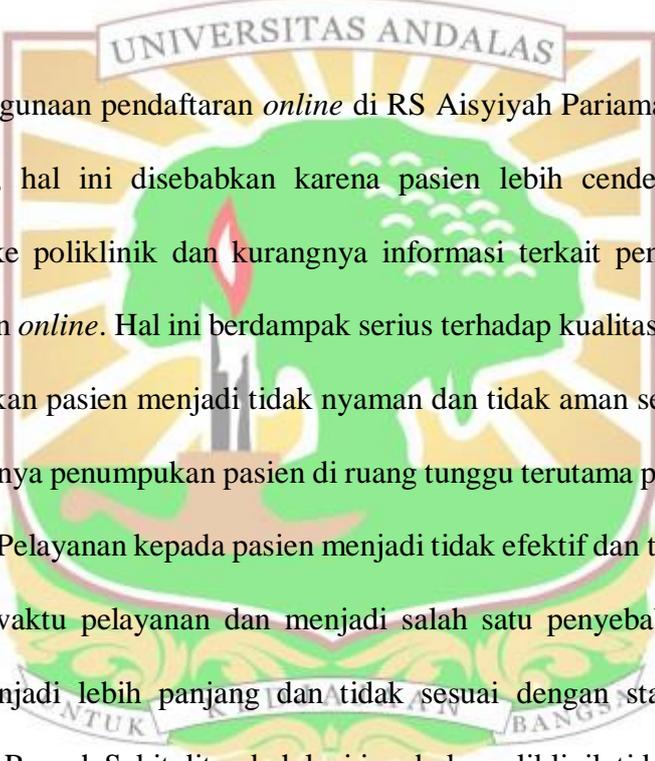
Penerapan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman mulai aktif digunakan pada Bulan Maret tahun 2020 hal ini dikarenakan tuntutan

penerapan PSBB sehingga diharapkan mengurangi kerumunan pasien poliklinik untuk mencegah penyebaran COVID 19. Selain itu, angka kunjungan di poliklinik rawat jalan RS Aisyiyah Pariaman juga meningkat yaitu sebanyak 36.062 pada tahun 2020 dan 45.895 pada tahun 2021 yang disebabkan karena perubahan status RSUD Pariaman menjadi rumah sakit khusus COVID-19 (RSAP, 2021).

Peningkatan kunjungan poliklinik RS Aisyiyah Pariaman sebanyak 27,61% di tahun 2021 menyebabkan kapasitas ruang tunggu rumah sakit tidak memadai dengan rata-rata kunjungan poliklinik sebanyak 160 pasien per hari, hal ini menyebabkan pendaftaran *online* semakin penting untuk diterapkan agar pelayanan kepada pasien lebih efektif dan efisien serta memberikan rasa aman dan nyaman pada pasien saat berkunjung ke poliklinik. (RSAP, 2021).

BPJS Kesehatan pada bulan Januari 2022 mulai mengimplementasikan secara menyeluruh penerapan antrian *bridging* dan *non bridging* pada Rumah Sakit jejaring. Pengimplementasian antrian *online* tersebut adalah dalam rangka mendukung implementasi *Quick Win* 2021 untuk meningkatkan kualitas layanan *customer journey* dengan fokus mengurangi antrian dengan inovasi sistem manajemen informasi *online* dan inovasi *face recognition* dengan teknologi AI. Penerapan antrian *non bridging* BPJS terintegrasi pada mobile JKN sehingga pasien yang melakukan pendaftaran pada mobile JKN akan memiliki kode pesanan dan tidak perlu lagi melakukan antrian pada bagian pendaftaran dan dapat langsung mendapatkan nomor antrian poliklinik sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian pasien (Basri *et al.*, 2022).

Pendaftaran *online* di Rumah Sakit Aisyiyah menggunakan, pendaftaran via aplikasi *Whatsapp*, melalui *website* resmi Rumah Sakit dan sistem yang terintegrasi dengan aplikasi *Mobile JKN BPJS*. Berdasarkan data tahun 2021 pasien yang berkunjung ke RS Aisyiyah Pariaman rata-rata sebanyak 160 pasien per hari dan pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* melalui *Whatsapp* rata-rata 20 persen dari total kunjungan pasien, sedangkan untuk *mobile JKN* dan *Website* sama sekali tidak digunakan oleh pasien (RSAP, 2021).



Penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman belum efektif diterapkan, hal ini disebabkan karena pasien lebih cenderung mendaftar langsung ke poliklinik dan kurangnya informasi terkait penggunaan sistem pendaftaran *online*. Hal ini berdampak serius terhadap kualitas pelayanan yang menyebabkan pasien menjadi tidak nyaman dan tidak aman selama pelayanan karena adanya penumpukan pasien di ruang tunggu terutama pada era pandemi Covid-19. Pelayanan kepada pasien menjadi tidak efektif dan tidak efisien baik dari segi waktu pelayanan dan menjadi salah satu penyebab waktu tunggu pasien menjadi lebih panjang dan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit ditambah lagi jam buka poliklinik tidak sesuai dengan jadwal yang disepakati karena dokter terlambat datang, hal ini menyebabkan semakin banyak pasien menumpuk di ruang tunggu poliklinik.

Untuk mengetahui apakah ada hubungan kebiasaan pasien terhadap penerapan pendaftaran *online* maka dilakukan analisa faktor yang berhubungan dengan perilaku pengguna dalam memanfaatkan teknologi (*Use Behavior*) melalui suatu model yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et al* tahun 2003 yang disebut

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). UTAUT merupakan model penerimaan dan penggunaan teknologi yang menyatukan fitur-fitur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya yaitu *Theory of Reasoned Action (TRA)* , *Technology Acceptance Model (TAM)* , *Motivational Model (MM)* *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Combined TAM and TPB (C- TAM-TPB)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*.

Model UTAUT dipengaruhi langsung oleh empat konstruk utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* selain itu juga menjelaskan faktor moderasi yang mempengaruhi perilaku yaitu usia dan pengalaman sehingga cocok untuk digunakan dalam menganalisa faktor yang mempengaruhi kebiasaan penggunaan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman. Penggunaan model UTAUT dinilai terbukti hingga 70% lebih berhasil dalam menjelaskan varian niat menggunakan teknologi dibandingkan kedelapan teori yang lain (Venkatesh *et al.*, 2003).

Penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi sikap penerimaan masyarakat terhadap penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman sehingga Rumah Sakit dapat mengetahui metode pendekatan yang efektif agar masyarakat dapat memanfaatkan pendaftaran *online* secara maksimal untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan.

1.2. Rumusan Masalah

- a. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman berdasarkan *Unified Teory of Acceptance and Use Of technology* (UTAUT)?
- b. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman?
- c. Apakah *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berhubungan signifikan dengan *use behavior* penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman?
- d. Apakah terdapat hubungan signifikan variabel mediasi *behavior intention* dalam memediasi pengaruh tidak langsung *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap peningkatan *use behavior*?
- e. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* yang dimoderasi oleh usia (*age*) dan pengalaman (*experience*)?
- f. Apakah *facilitating conditions* berhubungan signifikan dengan *use behavior* yang dimoderasi oleh usia (*age*) dan pengalaman (*experience*)?

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman berdasarkan *Unified Teory of Acceptance and Use Of technology* (UTAUT)?

- b. Untuk mengetahui hubungan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dengan *behavioral intention* penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman.
- c. Untuk mengetahui hubungan *facilitating conditions* dan *behavioral intention* dengan *use behavior* penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman.
- d. Untuk mengetahui hubungan variabel mediasi *behavior intention* dalam memediasi hubungan tidak langsung *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap peningkatan *Use Behavior*.
- e. Untuk mengetahui hubungan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, berhubungan signifikan dengan *behavioral intention* yang dimoderasi oleh usia (*age*) dan pengalaman (*experience*).
- f. Untuk mengetahui hubungan *facilitating conditions* berhubungan signifikan dengan *use behavior* yang dimoderasi oleh usia (*age*) dan pengalaman (*experience*).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk pengkayaan literatur sebagai sumbangan ilmiah tentang Analisis faktor yang berhubungan dengan perilaku pengguna menggunakan metode UTAUT bagi Fakultas Kedokteran dan juga bagi peneliti selanjutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- c. Untuk menambah pengetahuan peneliti dalam menemukan faktor yang berhubungan dengan perilaku pengguna dalam menggunakan pendaftaran *online* di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman

Penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi sikap penerimaan masyarakat terhadap penggunaan pendaftaran *online* di RS Aisyiyah Pariaman sehingga rumah sakit dapat membuat kebijakan berdasarkan faktor yang berhubungan dengan perilaku pengguna agar masyarakat dapat memanfaatkan pendaftaran *online* secara maksimal untuk mengurangi penumpukan pasien di ruang tunggu, meningkatkan kualitas dan mutu layanan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan sistem pendaftaran sehingga dengan adanya informasi ini, masyarakat mau menggunakan sistem pendaftaran *online* di RS Aisyiyah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara nyaman, efektif dan efisien.

c. Bagi Pemerintah Kota Pariaman

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada Pemerintah Kota Pariaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi yakni pendaftaran *online* dalam pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan sehingga Pemerintah Kota Pariaman dapat membuat kebijakan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas, efektifitas dan efisiensi pelayanan kesehatan serta untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Kota Pariaman.

