

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia secara global tengah berada dalam revolusi industri 4.0 dimana revolusi ini mendorong inovasi teknologi dan pelayanan yang akan memberikan disrupsi dan perubahan fundamental terhadap kehidupan masyarakat di Indonesia⁽¹⁾. Hal tersebut memberi tantangan bagi dunia industri salah satunya industri kesehatan yang sebagai industri jasa terbesar diharapkan mampu beradaptasi dengan perkembangan dan kemajuan teknologi. Tantangan tersebut dijawab WHO dalam resolusi bernomor 58.28 tahun 2005 yang mendorong setiap negara untuk menyusun rencana strategis jangka panjang dalam mengembangkan layanan elektronik kesehatan di berbagai bidang kesehatan baik untuk administrasi kesehatan, kerangka legal dan regulasi, infrastruktur serta mekanisme kemitraan publik dan swasta⁽²⁾.

Salah satu bentuk pengembangan elektronik kesehatan dalam administrasi kesehatan di rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit/SIMRS. SIMRS adalah sistem teknologi informasi komunikasi terintegrasi yang berfungsi mengolah dan mengorganisasikan data dan informasi untuk kepentingan pelayanan rumah sakit secara menyeluruh. Pemerintah Indonesia melalui Permenkes No 82 tahun 2003 mewajibkan setiap rumah sakit untuk membentuk SIMRS karena banyaknya manfaat yang akan diperoleh rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan⁽³⁾. Salah satu manfaat tersebut adalah kecepatan pelayanan administratif dan pencatatan rekam medis elektronik yang terintegrasi. Inovasi pendaftaran online merupakan bentuk inovasi yang membantu percepatan pelayanan administratif di rumah sakit.

Pendaftaran online adalah sebuah inovasi teknologi yang memungkinkan pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Inovasi elektronik kesehatan berupa aplikasi pendaftaran online di Indonesia dipelopori oleh kota Surabaya⁽⁵⁾. Inovasi ini dibentuk oleh Surabaya sebagai jawaban pemerintah atas keluhan masyarakat akan antrian fasilitas pelayanan kesehatan yang panjang. Pemangkasan jumlah antrean yang panjang di loket pendaftaran puskesmas dan rumah sakit dapat dirasakan sebagai manfaat dari inovasi ini. Masyarakat Surabaya yang hendak mendaftar ke puskesmas atau RSUD dapat melakukan pendaftaran melalui website resmi ehealth.surabaya.go.id dan pasien yang bersangkutan tinggal mengikuti prosedur di dalamnya⁽¹⁾.

Manfaat inovasi pendaftaran online ini tidak hanya dirasakan kota Surabaya, sudah banyak rumah sakit di kota lain yang mengembangkan inovasi ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Esa Septian di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditemukan bahwa aplikasi pendaftaran online mampu memperlancar proses pelayanan administrasi kepada pasien dan memberikan kecepatan pelayanan yang baik⁽⁴⁾. Namun, disamping banyaknya manfaat yang didapatkan, ditemukan masih rendahnya penerimaan pengguna pendaftaran online yang ditandai dengan ketidakpuasan pengguna terhadap pendaftaran online dan rendahnya kunjungan pendaftaran online di beberapa rumah sakit. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Verita Wanda dan Tri (2020) menemukan ketidakpuasan pengguna terhadap pendaftaran online diakibatkan oleh koneksi jaringan yang tidak lancar dan respon petugas yang lama hal ini mengakibatkan rendahnya jumlah pendaftaran online dibandingkan jumlah keseluruhan pasien yang berkunjung ke rumah sakit RSI Ibnu Sina Pekanbaru⁽⁶⁾ Berdasarkan penelitian Sa'dah Nurus (2017) menemukan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan pendaftaran online/ E-kios di RSUD dr. M.

Soewandhi. Alasan ketidakpuasan pengguna adalah petunjuk mesin yang sulit dipahami sehingga membutuhkan bantuan petugas untuk menggunakannya.

Salah satu cara untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap pendaftaran online dan mengetahui penerimaan pengguna pendaftaran online adalah dengan evaluasi penerimaan pengguna sistem informasi.⁽²⁰⁾ Davis (1993) menegaskan bahwa penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan sistem informasi⁽⁷⁾. Hasil dari evaluasi penerimaan pengguna pendaftaran online dapat digunakan pihak manajemen rumah sakit secara proaktif untuk merancang intervensi yang diperlukan.

Penerimaan pengguna adalah sikap pengguna untuk mau mengakses dan menggunakan sistem informasi. Menurut Pikkarainen et al. (2004) semakin pengguna menerima sistem informasi yang diterapkan maka semakin besar kemauan pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut sehingga pengguna dan instansi yang menerapkannya akan mendapatkan keuntungan.⁽⁸⁾ Salah satu teori yang membahas tentang penerimaan pengguna teknologi informasi adalah *Unified Theory Of Acceptance And Use of Technology* (UTAUT). UTAUT mempunyai empat variabel utama, yaitu harapan kinerja, harapan usaha, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial serta variabel terikat adalah perilaku pengguna⁽⁹⁾.

Perilaku pengguna adalah intensitas atau frekuensi pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem informasi⁽⁹⁾. Berdasarkan hasil penelitian Lovianevev dan Irfan (2017) menemukan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna sistem informasi adalah harapan usaha, harapan kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.⁽¹⁰⁾

Harapan kinerja adalah keyakinan seorang individu terhadap kemampuan suatu sistem yang mampu memberinya keuntungan dan meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan menghemat waktu terkait kinerja pekerjaannya. Penelitian terdahulu

oleh Lusi Mayliandri (2021) menyatakan harapan kinerja berhubungan dengan perilaku pengguna Mobile JKN ($P=0,036$)⁽¹¹⁾.

Harapan usaha adalah tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna terkait dengan penggunaan sistem tertentu yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Penelitian terdahulu oleh Shirindokh Farhady (2020) menyatakan bahwa harapan usaha merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan pada penerimaan pengguna teknologi oleh Hematologist⁽¹²⁾.

Kondisi yang memfasilitasi adalah kepercayaan pengguna teknologi informasi terkait infrastruktur dan teknis organisasi untuk mendukung penggunaan sistem. Penelitian Safira Wanda, Verita, dkk (2020) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara kondisi-kondisi yang memfasilitasi ($P\ value = 0.000$) dengan perilaku pengguna pendaftaran online⁽⁶⁾.

Pengaruh sosial adalah tingkat dimana seorang merasa bahwa orang lain memiliki pengaruh yang bisa meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem baru. Penelitian Wahyu Khoirunnisak (2016) menemukan hasil nilai t-statistik dari jalur ini sebesar 0,409, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,68. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap niat pengguna⁽¹³⁾.

Kota Padang, Sumatra Barat memiliki 93 fasilitas kesehatan yang terdiri dari 14 Rumah Sakit Umum, 12 Rumah Sakit Khusus, 23 Puskesmas, dan 93 Klinik⁽¹⁴⁾. Rumah Sakit Tentara DR Reksodiwiryo, RSI Ibnu Sina, RSUP M. Djamil, RSUD Rasidin, dan RS Semen Padang merupakan beberapa fasilitas kesehatan di Kota Padang yang sudah menerapkan pendaftaran online melalui whatsapp, web, ataupun aplikasi pendaftaran online. Namun dari sejumlah Rumah Sakit tersebut RSUP

M.Djamil merupakan rumah sakit dengan pendaftaran online yang terus berkembang.

RSUP M Djamil Padang adalah rumah sakit umum pemerintah yang terakreditasi A merupakan rumah sakit rujukan untuk sumatra bagian tengah. Rumah sakit umum pusat ini telah mengembangkan sistem pendaftaran online dengan nama Djamil Apps yang sudah beroperasi sejak Agustus 2022. Aplikasi Djamil Apps ini merupakan pengembangan dari aplikasi Pendaftaran Djamil yang sudah beroperasi tahun 2021.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti yang dilakukan melalui wawancara dengan petugas SIMRS ditemukan dalam pelaksanaan sistem pendaftaran online belum pernah dilakukan evaluasi terkait penerimaan pengguna yang menilai perilaku pengguna terhadap pendaftaran online di RSUP DR. M.Djamil. Pelaksanaan sistem pendaftaran online di RSUP DR. M.Djamil juga belum memiliki SPO pendaftaran online sehingga dalam pelaksanaannya masih menggunakan SPO pendaftaran rawat jalan secara umum. Hasil ulasan pengguna Djamil Apps di layanan *Playstore* juga menunjukkan 77,63% pengguna merasa kurang puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada 10 pengguna pendaftaran online Djamil Apps secara keseluruhan pengguna merasakan manfaat efisiensi waktu dengan menggunakan pendaftaran online ini. Namun, beberapa pengguna menyatakan kendala yang dihadapi saat mendaftar menggunakan Djamil Apps. Kendala tersebut antara lain aplikasi error saat akan mendaftar, rujukan yang tidak muncul, terkadang loading aplikasi cukup lama, dan aplikasi pendaftaran djamil terdahulu dinilai lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi Djamil Apps terbaru ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pengguna Sistem

Pendaftaran Online Djamil *Apps* di Poliklinik Rawat Jalan RSUP M.Djamil Kota Padang Tahun 2023”

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan ulasan google *playstore* didapatkan ketidakpuasan pengguna dengan persentase 73,3%. Studi pendahuluan yang peneliti lakukan juga menemukan beberapa kendala yang mempengaruhi pengguna Djamil *Apps* dalam menggunakan aplikasi. Berdasarkan wawancara peneliti dengan SIMRS RSUP M. DR. Djamil menyatakan bahwa evaluasi penerimaan pengguna Djamil *Apps* belum pernah dilakukan. Dengan melihat penerimaan pengguna ini dapat menjelaskan tingkat kepuasan dari pengguna sistem dan mempunyai dampak langsung terhadap peningkatan produktivitas organisasi yang dalam hal ini adalah RSUP M. Djamil Padang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna sistem pendaftaran online djamil *Apps* di poliklinik rawat jalan RSUP M.Djamil Kota Padang Tahun 2023?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna sistem pendaftaran online dan penerimaan pengguna terhadap inovasi pendaftaran online Djamil *Apps* di Poliklinik Rawat Jalan RSUP Dr. Mdjamil Kota Padang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketuinya distribusi frekuensi perilaku pengguna Djamil *Apps*

2. Diketuainya distribusi frekuensi harapan kinerja pengguna Djamil Apps
3. Diketuainya distribusi frekuensi harapan usaha pengguna Djamil Apps
4. Diketuainya distribusi frekuensi kondisi fasilitas pengguna Djamil Apps
5. Diketuainya distribusi frekuensi pengaruh sosial pengguna Djamil Apps
6. Diketuainya hubungan harapan kinerja dengan perilaku pengguna Djamil Apps
7. Diketuainya hubungan harapan usaha dengan perilaku pengguna Djamil Apps
8. Diketuainya hubungan kondisi fasilitas dengan perilaku pengguna Djamil Apps
9. Diketuainya hubungan pengaruh sosial dengan perilaku pengguna Djamil Apps
10. Diketuainya variabel yang paling dominan mempengaruhi perilaku pengguna Djamil Apps.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna Djamil Apps sebagai sistem pendaftaran online di RSUP M.Djamil Kota Padang.

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam membuat kebijakan terkait pengembangan sistem pendaftaran online yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan sebagai informasi penting bagi manajemen rumah sakit tentang evaluasi penerapan inovasi pendaftaran online berdasarkan penerimaan pengguna.

2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan dalam meningkatkan kepustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat dalam cakupan teori terkait sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya evaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi yang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya bagi mahasiswa fakultas kesehatan masyarakat guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang evaluasi penerimaan sistem informasi

3. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk pengaplikasian peneliti dalam bidang keilmuan kesehatan masyarakat yang didapatkan selama menjalani perkuliahan. Selain itu, hasil penelitian dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya di bagian pendaftaran dan rekam medis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam mengevaluasi penerimaan pengguna Djamil Apps berdasarkan perilaku pengguna serta dapat menjadi bahan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan pendaftaran online Djamil Apps.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna pendaftaran online Djamil Apps di RSUP DR. M.Djamil Kota Padang Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Juni 2023 menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dengan variabel dependen perilaku pengguna pendaftaran online dan variabel independen harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi. Instrumen

penelitian berupa kuesioner yang diberikan secara langsung kepada pengguna Djamil Apps di Poliklinik rawat jalan RSUP M.Djamil. Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat.



