

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang akan menyatukan serta mendukung fungsi operasi dan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, untuk dapat memberikan laporan yang diperlukan oleh pihak terkait (Hakam, 2016). Dalam pemanfaatannya sistem informasi digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti dalam bidang kesehatan, yaitu sistem informasi kesehatan. Sistem informasi kesehatan adalah seperangkat prosedur dan komponen yang terorganisasi dengan tujuan untuk menghasilkan informasi dalam memperbaiki keputusan manajemen di semua tingkatan organisasi sistem pelayanan kesehatan serta dikembangkan di unit-unit fasilitas pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit (Hatta et al., 2017).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan pribadi secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Pemerintah Indonesia, 2009). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai spesifikasi dan organisasi yang sangat kompleks (Depkes RI, 2008). Rumah sakit memiliki kewajiban untuk melakukan pencatatan dan pelaporan tentang seluruh kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Pemerintah Indonesia, 2009).

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) adalah bagian dari sistem informasi kesehatan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tepat. SIMRS merupakan suatu sistem informasi komunikasi yang mengintegrasikan dan memproseskan alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk prosedur administrasi, jaringan koordinasi dan pelaporan (Depkes RI, 2013). Pada pelayanan administratif, sistem informasi digunakan untuk mengelola personal, material, fasilitas, finansial dan sumber daya lainnya. Sistem informasi administrasi mencakup sistem informasi pendaftaran pasien dan sistem informasi pembayaran dan tagihan (Hatta et al., 2017).

Sistem informasi pendaftaran tersedia di setiap unit pelayanan di rumah sakit, seperti sistem pendaftaran unit rawat jalan, sistem pendaftaran unit rawat inap, sistem pendaftaran unit gawat darurat dan sistem pendaftaran pemeriksaan penunjang. Sistem informasi rawat jalan memiliki fungsi yang dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan yang tersedia (Hatta et al., 2017). Contohnya Sistem Informasi *Self Check-In* yang saat ini sudah sering digunakan dan dikembangkan di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan.

Sistem informasi *self check-in* merupakan salah satu fasilitas berupa mesin yang memiliki fungsi dalam menyelesaikan pelayanan dan prosedur. Sistem informasi *self check-in* termasuk dalam kategori mudah digunakan. Karena pengguna hanya perlu memasukkan nomor registrasi atau melakukan *scan barcode* (Ardiansyah & Ahyudanari, 2017). Seluruh sistem informasi

kesehatan wajib dikelola dengan dukungan kegiatan pemantauan, pengendalian dan evaluasi (Depkes RI, 2014).

Hasil dari pelaksanaan evaluasi sistem akan menentukan kualitas sistem tersebut. Metode yang paling sering digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas suatu sistem adalah Webqual. Webqual merupakan suatu metode mengukur kualitas sistem menurut persepsi pengguna yang mulai berkembang dan mengalami beberapa pengurangan dimensi serta butir-butir pertanyaan sejak 1998. Webqual 4.0 telah mengklasifikasikan dimensi yang digunakan menjadi tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* (Sanjaya, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian Gautama pada website Rumah Sakit Airlangga pada setiap dimensi memiliki kualitas baik dengan skor masing-masing disetiap dimensi yaitu *usability* 3,52; *information quality* 3,53; dan *interaction quality* 3,52 (Gautama, 2017). Sedangkan pada hasil penelitian Syaifullah dan Soemantri dalam mengukur kualitas suatu website dengan metode yang sama mendapatkan hasil kualitas website cukup baik pada dimensi *usability* serta adanya kualitas website yang kurang baik pada dimensi *information quality* dan *interaction quality* (Syaifullah & Soemantri, 2016). Hasil penelitian Fauzan dan Adidarma menyatakan bahwa website yang diteliti memiliki kualitas yang rendah karena masih berada dibawah harapan responden (Fauzan & Adidarma, 2017).

Dampak dari tingginya kualitas sistem pada suatu layanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan pengguna. Hal tersebut juga dapat menimbulkan dampak lain yaitu tingginya loyalitas pengguna, sehingga pengguna yang puas akan menceritakan hal ini pada oranglain dan oranglain tersebut ingin menerima layanan yang sama dan ditempat yang sama (Napitupulu, 2016).

Rumah Sakit Pusat Otak Nasional (*National Brain Centre Hospital*) merupakan salah satu rumah sakit vertikal milik kementerian Kesehatan, yang terletak di Jalan MT Haryono Jakarta. Rumah sakit ini memiliki luas 11.000 meter persegi dengan bangunan 11 tingkat yang mulai beroperasi tanggal 1 Juli 2013 serta direncanakan grand opening tanggal 1 Februari 2014. Pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional saat ini telah berjumlah 28 poliklinik dengan rata-rata kunjungan sebanyak 319 pasien setiap harinya.

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional, rumah sakit ini memiliki dua kategori tempat pendaftaran, yaitu di lantai 5 untuk pasien eksekutif dan lantai 1 untuk pasien reguler. Tempat pendaftaran khusus pasien instalasi gawat darurat juga terletak di lokasi yang sama dengan tempat pendaftaran pasien reguler rawat jalan dan rawat inap. Hal tersebut menyebabkan sering terjadi adanya penumpukan pasien di unit pendaftaran. Untuk meminimalisir kejadian tersebut pihak rumah sakit lebih tepatnya unit kerja SIRS menciptakan suatu inovasi berupa sistem *self check-in*. Inovasi ini

baru tersedia untuk unit pendaftaran rawat jalan dan mulai digunakan pada tahun 2020.

Sistem *self check-in* dirancang khusus agar pasien dapat melakukan pencetakan SEP (Surat Egibilitas Pasien) secara mandiri untuk pasien BPJS. Sistem ini terdiri dari layar komputer *touch screen*, *keyboard* dan mesin *printer* yang diletakan di *lobby* rumah sakit tepatnya disebelah kanan tempat pendaftaran manual tanpa adanya petugas khusus yang berjaga. Karena belum tersedianya petunjuk penggunaan sistem secara tertulis, petugas satpam ditugaskan untuk membantu proses pelaksanaan *check-in* dengan sebelumnya diberikan arahan mengenai cara menggunakan sistem ini. Namun, pada praktiknya tidak semua pasien dapat melakukan pencetakan serta adanya kejadian sistem ini salah mengambil kode SEP milik pasien. Persentase keberhasilan penggunaan *self check-in* pada minggu ke empat bulan April 2021 telah mencapai 55,45%. Setiap pasien yang gagal melakukan *check-in* akan dialihkan ke pendaftaran manual.

Sistem *Self Check-In* belum pernah dilakukan pengukuran kualitas berdasarkan persepsi pengguna sejak pertama kali digunakan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Sistem Informasi *Self Check-In* pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional menggunakan Webqual 4.0”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tinjauan kualitas sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional menggunakan Webqual 4.0?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah mengetahui kualitas sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional menggunakan Webqual 4.0.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui instruksi kerja sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional.
2. Mengetahui gambaran kualitas sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional melalui dimensi *usability*, *information quality* dan *interaction quality*.
3. Mengetahui kendala penerapan sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Manfaat dari penelitian ini bagi rumah sakit adalah mengetahui gambaran kualitas sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional berdasarkan dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

1.4.2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat dari penelitian ini bagi institusi pendidikan adalah sebagai bahan referensi dan pembelajaran khususnya untuk Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

1.4.3. Manfaat Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian ini bagi penulis adalah penulis akan mendapatkan informasi, ilmu serta pengalaman baru untuk mengembangkan keterampilan serta pengetahuan penulis.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian kali ini peneliti tertarik untuk melakukan tinjauan kualitas sistem informasi *self check-in* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini dilaksanakan karena sistem ini belum pernah melakukan pengukuran kualitas dan persentase keberhasilan penggunaan sistem sebesar 55.45%. Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional pada bagian pendaftaran yang berperan sebagai *user*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif serta metode webqual 4.0. Proses pengerjaan penelitian ini dilakukan pada September 2020 hingga Agustus 2021. Peneliti mulai melakukan penelitian di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional pada bulan Mei 2021.