

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan publik di bidang kesehatan. Berbagai tipe rumah sakit mulai dari rumah sakit umum, khusus, milik pemerintah hingga swasta pada dasarnya memiliki fungsi yang sama yaitu sebagai penyelenggara upaya kesehatan. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Permenkes No. 43 Tahun 2019 bahwa penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit yang profesional dan bertanggung jawab dibutuhkan dalam mendukung upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu (Kemenkes RI, 2019). Jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2021 menurut data kementerian kesehatan adalah sebanyak 2925 yang tersebar di seluruh daerah di tanah air (Kemenkes RI, 2021).

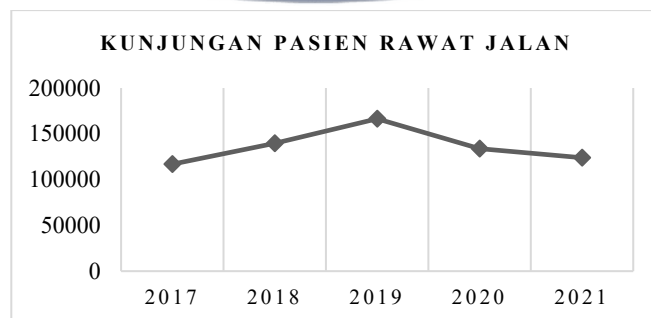
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun merupakan RS milik Pemerintah Kota Madiun yang berdiri sejak tahun 2004 dan statusnya telah menjadi BLUD (Badan Layanan Umum Daerah). RSUD Kota Madiun telah menjadi pusat rujukan dan perawatan kesehatan di wilayah Kota Madiun. Sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2017-2021

No.	Tahun	Kunjungan Pasien Rawat Jalan
1.	2017	116.828
2.	2018	139.675
3.	2019	166.377
4.	2020	133.923
5.	2021	123.742

(Sumber: Data rekam medis RSUD Kota Madiun tahun 2018-2021)

Tercatat hingga tahun 2019 jumlah pasien rawat jalan RSUD Kota Madiun terus mengalami peningkatan hingga mencapai 166.377 kunjungan (Dinkes Kota Madiun, 2019). Angka ini sangat besar sehingga kualitas mutu pelayanan di RSUD Sogaten akan sangat berpengaruh terhadap taraf kesehatan masyarakat Kota Madiun. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2020 dan 2021 (Rsudkotamadiun, 2021). Penurunan tersebut diperkirakan tidak terlepas dari pandemi covid-19 yang telah menerpa selama dua tahun ini. Berbagai pembatasan dan pengaturan untuk menyesuaikan dengan situasi pandemi ini pastinya berefek salah satunya pada kunjungan pasien rawat jalan RSUD Kota Madiun



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun
(Sumber: Data rekam medis RSUD Kota Madiun tahun 2018-2021)

Catatan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2019 dan 2020 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terjadi penurunan yakni dari 80,35% dan 80,187% (Rsudkotamadiun, 2021). Hasil ini dipengaruhi juga oleh adanya pandemi covid19 di tahun 2020 (Nurani et al., 2021) juga menjadi salah satu jawaban mengapa terjadi penurunan pasien rawat jalan. Meski begitu jika berkaca pada acuan IKM unit pelayanan publik, hasil yang didapatkan oleh RSUD Kota Madiun merupakan tingkatan baik (Menpan RI, 2004). Standar pelayanan minimal RS melalui Keputusan Menkes No. 129 tahun 2008 (Kemenkes RI, 2008) telah merincikan standar di setiap layanan lewat berbagai aspek termasuk kepuasan pasien. Secara rata-rata standar minimal kepuasan pasien terhadap layanan RS adalah 81,25 persen (Kemenkes RI, 2008).

Kepuasan pasien sangat tergantung pada aspek *Patient flow* merupakan faktor yang paling penting dalam manajemen klinik rawat jalan karena secara langsung mempengaruhi ketepatan perawatan. Klinik rawat jalan beserta stafnya terlibat dalam rangkaian sistem yaitu manajemen informasi, pengolahan data, alokasi sumber daya dan pelaksanaan yang efektif dan efisien sehingga membentuk *patient flow* yang baik (Hall, 2013), (Rohleder et al., 2011). Hal ini sangat berkaitan dengan waktu tunggu antrean pasien. Menurut Standar Pelayanan Minimal RS yang diatur dalam Permenkes No.129 tahun 2008, waktu tunggu di poliklinik rawat jalan maksimal 60 menit dengan kepuasan pasien minimal 90% (Kemenkes RI, 2008). Dengan adanya standar minimal serta keterkaitan antara *patient flow*, waktu tunggu, dan

kepuasan pasien maka penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan hal tersebut guna memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Covid-19 (*Coronavirus disease*) yang disebabkan oleh virus Sars cov-2 mulai menjadi pandemi global sejak awal tahun 2020. Kejadian pandemi hampir dua tahun ini memukul sistem kesehatan nasional dengan begitu keras. Di masa puncak kasus seluruh rumah sakit sangat kuwalahan dalam menghadapinya. Sebanyak 132 rumah sakit rujukan ditetapkan oleh kementerian kesehatan untuk memberikan perawatan bagi pasien covid-19. Selain sejumlah rumah sakit tersebut, seluruh rumah sakit daerah diberikan intruksi untuk dapat merawat pasien covid (Kemenkes RI, 2020).

Dengan adanya pandemi segala bidang menjadi terdampak dan mengalami perubahan besar. Teknologi informasi dan komunikasi justru mendapat angin segar dan percepatan perkembangan di masa ini. Desakan untuk mengurangi mobilitas dan pertemuan secara langsung telah memberikan jalan kepada pemanfaatan teknologi yang lebih luas. Tercatat peningkatan pesat penggunaan media *teleconference* hingga berkali-kali lipat sejak pandemi dibandingkan masa sebelumnya (Kristóf, 2020), (Singh & Awasthi, 2020)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat satu dekade ini mencakup berbagai sektor termasuk bidang kesehatan (Laurenza et al., 2018), (Rahimi et al., 2017). Pemanfaatan teknologi bisa memberikan efek baik berupa peningkatan kinerja (Venkatesh et al., 2003). Banyak website, sistem server, hingga

start up bertebaran yang berusaha menyediakan kemudahan akses kesehatan. Berbagai platform teknologi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat.

RSUD Kota Madiun membuat inovasi baru di tahun 2021 dengan mengimplementasikan sistem informasi untuk registrasi pasien rawat jalan sebagai solusi untuk berbagai keterbatasan yang ada. Dengan inovasi ini pasien bisa mendaftarkan diri di poli rawat jalan sesuai klinik yang ingin dituju dan telah diberikan estimasi jam pelayanan pasien tersebut dilayani. Sistem yang digunakan adalah berbasis *website* yang terintegrasi sehingga pasien bisa mengakses lewat *smartphone*-nya dari mana saja untuk melakukan registrasi. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan ini diharapkan bisa mengurangi penumpukan antrean baik di loket pendaftaran pasien maupun di ruang tunggu pasien sehingga *patient flow* lebih baik. Tercatat selama sepuluh bulan pertama terhitung sejak peluncurannya, *website* ini sudah dimanfaatkan oleh lebih dari tujuh ribu pasien rawat jalan (Rsudkotamadiun, 2021).

Dibalik semua kemudahan yang ditawarkan oleh sistem registrasi *online* masih perlu dilakukan evaluasi mengenai keinginan pasien untuk menggunakannya. Evaluasi dilakukan menggunakan model penelitian UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al* (2003). Dalam model tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keinginan menggunakan teknologi antara lain; *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social*

influence, facilitating condition serta beberapa faktor yang memoderasi pengaruhnya yaitu usia, jenis kelamin, dan pengalaman penggunaan teknologi. Selanjutnya ditambahkan faktor *hedonic motivation, price value, dan habit* pada saat teori ini diperbarui (Venkatesh et al., 2003), (2012).

Penelitian ini akan mengadaptasi model UTAUT dalam menganalisis penerimaan dan keinginan pasien untuk menggunakan sistem registrasi online. Beberapa faktor diambil dengan mempertimbangkan kesesuaian dengan karakteristik sistem registrasi online RS. *Performance expectancy* merupakan seberapa jauh seorang pasien percaya bahwa sistem registrasi online akan memberikan kemudahan baginya. *Effort expectancy* adalah tingkat kemudahan sistem registrasi online dioperasikan. *Social influence* yaitu sejauh mana orang terdekat pasien menganggap sistem registrasi online itu penting untuk digunakan. *Facilitating condition* merupakan derajat kondisi infrastruktur dan teknis yang ada untuk mendukung penggunaan sistem registrasi online. *Hedonic motivation* adalah kesenangan yang diperoleh pasien dari penggunaan sistem registrasi online. *Habit* atau kebiasaan adalah kecenderungan pasien untuk terbiasa menggunakan sistem registrasi online.

Penelitian terhadap penerapan teknologi kesehatan dengan UTAUT model menghasilkan bahwa tidak selalu semua faktor dalam model tersebut mempengaruhi *behavior intention*. Kijisanayotin *et al* (2009) dan Wills *et al* (2008) keduanya mendapatkan hasil bahwa

performance expectancy, *effort expectancy*, dan *social influence* ketiganya mempengaruhi keinginan untuk menggunakan teknologi dalam hal ini adalah masing-masing sistem informasi kesehatan dan e-rekam medis (Kijsanayotin et al., 2009), (Wills et al., 2008). Sementara itu pada temuan yang lain *facilitating condition* juga berpengaruh namun tidak dengan *effort expectancy* (Aggelidis & Chatzoglou, 2009), (Chiu & Eysenbach, 2010). Penelitian Yuan et al (2015) menunjukkan faktor dalam update UTAUT yaitu *hedonic motivation* dan *habits* mempengaruhi penerimaan teknologi informasi kesehatan.

Beberapa penelitian mengenai persepsi terhadap teknologi di bidang kesehatan berbasis UTAUT telah dilaksanakan oleh beberapa peneliti dengan sasaran partisipan adalah tenaga kesehatan (Okazaki et al., 2015), (2012) dan pasien (Alam et al., 2018), (Boontarig et al., 2012), (Gao et al., 2015), (Sa'idah, 2017). Penelitian terdahulu di Surabaya oleh Sa'idah (2017) menunjukkan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap keinginan menggunakan teknologi kesehatan adalah *performance expectancy*, sedangkan menurut Alam (2018) di Bangladesh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* keseluruhannya berpengaruh signifikan.

Diharapkan dengan penelitian ini dapat dianalisis mengenai faktor yang mempengaruhi penerimaan pasien terhadap sistem registrasi ini sebagai bagian dari teknologi yang diterapkan di bidang kesehatan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh faktor dalam UTAUT model terhadap *behavioral intention* pasien rawat jalan RSUD Sogaten pada sistem registrasi pasien *online*?
2. Bagaimana pengaruh faktor usia, jenis kelamin, dan pengalaman penggunaan teknologi dari pasien rawat jalan RSUD Sogaten sebagai *moderating factor* terhadap *behavioral intention* sistem registrasi pasien *online*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *Behavioral Intention* pasien rawat jalan RSUD Sogaten Kota Madiun terhadap sistem registrasi *online* berdasarkan UTAUT model.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh *performance expectancy* pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien *online*
- b. Menganalisis pengaruh *effort expectancy* pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien *online*
- c. Menganalisis pengaruh *social influence* pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien *online*
- d. Menganalisis pengaruh *facilitating condition* pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien *online*



- e. Menganalisis pengaruh *hedonic motivation* pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien online
- f. Menganalisis pengaruh *habit* pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien online
- g. Menganalisis pengaruh usia, jenis kelamin, dan pengalaman penggunaan teknologi dari pasien rawat jalan RSUD Sogaten terhadap *Behavioral Intention* sistem registrasi pasien online

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi satu informasi atau acuan referensi ilmiah mengenai analisis persepsi penggunaan sistem registrasi pasien online pada pasien rawat jalan RSUD Kota Madiun dengan menerapkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) Model.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bahan evaluasi penggunaan sistem registrasi pasien online pada pasien rawat jalan RSUD Kota Madiun untuk meningkatkan potensi penggunaan sistem registrasi online.

E. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul	Variabel	Metode	Temuan
Sa'idah N. (2017)	<i>Analysis The Use of E-Health Based on Unified Theory of Acceptance And Use of</i>	Independen: <i>performanc e expectancy, effort expectancy, social influence,</i>	Observasional analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> . Menggunakan UTAT model untuk	Karakteristik responden berpengaruh terhadap penggunaan E-Health yaitu pengalaman,

	<i>Technology (UTAUT)</i>	dan <i>facilitating conditions</i> Dependen: <i>Use behavior</i> dan <i>behavioral intention</i>	menganalisis faktor yang mempengaruhi <i>use behavior</i> dan <i>behavior intention</i>	pengetahuan dan kemampuan IT. Faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pendaftaran online adalah <i>performance expectancy</i>
	Penelitian tersebut menganalisis e-health yang merupakan alat pendaftaran elektronik yang menggantikan peran loket pendaftaran pada RS di Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini dilakukan pada sistem registrasi online yang diakses langsung melalui gawai pasien pada RSUD Sogaten Kota Madiun.			
Alam, et al. (2018)	<i>Using the UTAUT Model to Determine Factors Affecting Acceptance and Use of Mobile Health (mHealth) Services in Bangladesh</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social Influence, Facilitating condition, perceived reliability, price value.</i> Dependen: <i>Behavioral intention, actual usage</i>	Rancangan penelitian <i>cross sectional</i> mengidentifikasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi penerimaan m-Health dalam sistem perawatan kesehatan Bangladesh menggunakan model UTAUT lalu menambah <i>perceived reliability</i> dan <i>price value</i> .	<i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition & perceived reliability</i> berpengaruh signifikan terhadap penerimaan m-Health. Sedangkan <i>price value</i> secara mengejutkan tidak berpengaruh signifikan.
	Penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis penerimaan pelayanan m-health di Bangladesh. Sedangkan penelitian saya dilakukan di RSUD Sogaten Kota Madiun serta menganalisis variabel moderating dalam penggunaan UTAUT model.			

Hoque, et al (2017)	<i>Investigating factors influencing the adoption of e-Health in developing countries: A patient's perspective</i>	Independen: <i>Perceived usefulness, Perceived ease of use</i> Dependen: <i>intention to use, actual use</i>	Rancangan penelitian <i>cross sectional</i> Menganalisis penerimaan dan adopsi aplikasi e-Health di Bangladesh konstruksi dasar menggunakan model penerimaan teknologi (TAM)	Studi ini menegaskan bahwa <i>Perceived usefulness, Perceived ease of use</i>, dan <i>trust</i> sangat penting untuk adopsi e-Health
Penelitian tersebut menggunakan <i>technology acceptance model</i> (TAM) untuk menganalisis penerimaan dan adopsi penggunaan aplikasi e-health, sedangkan penelitian saya menggunakan model <i>Unified Theory of Acceptance And Use of Technology</i> (UTAUT) yang merupakan ekstensi dari TAM.				
Okazaki, et al (2012)	<i>Factors Affecting Mobile Diabetes Monitoring Adoption Among Physicians: Questionnaire Study and Path Model</i>	Independen: <i>System quality, information quality, health improvement, net benefits, subjective norms, privacy and security risk</i> Dependen: <i>Intention of use</i>	Rancangan penelitian <i>cross sectional</i>, kuisioner pada dokter di Jepang. Berdasarkan De Lone and Mc Lean <i>Information System Success Model</i> yang diperbarui sehingga mencakup perspektif lain dalam mengevaluasi sistem informasi	<i>Perceived value</i> dan <i>net benefits</i> menjadi faktor terpenting untuk menggunakan <i>mobile diabetes monitoring</i>
Penelitian tersebut menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan <i>mobile diabetes monitoring apps</i> pada dokter dengan model <i>Information system success</i>, Sedangkan				

	penelitian saya menganalisis penerimaan dan niat penggunaan sistem registrasi <i>online</i> pada pasien dengan UTAUT model.			
Boontari g, et al (2012)	<i>Factors Influencing The Thai Elderly Intention to Use Smartphone for e-Health Services</i>	Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions, Perceived value</i> Dependen: <i>Intention to use</i>	Rancangan penelitian <i>cross sectional</i> , kuisioner pada lansia. Menggunakan model UTAUT yang dikembangkan dengan menambah variabel <i>perceived value</i>	<i>Perceived Value</i> memiliki signifikansi yang kuat terhadap niat lansia untuk menggunakan smartphone, diikuti oleh <i>Facilitating Conditions and Effort Expectancy</i> . Sedangkan performance expectancy dan social influence tidak berpengaruh signifikan.
	Penelitian tersebut berfokus pada lansia sebagai populasi yang diteliti, sedangkan penelitian saya menjadikan seluruh pasien rawat jalan RSUD Sogaten Kota Madiun sebagai populasi responden.			
Gao (2015)	<i>An empirical study of wearable technology acceptance in healthcare</i>	Independen: <i>Performance expectancy, hedonic motivation, effort expectancy, functional congruence, self-efficacy, social influence, perceived vulnerability, perceived severity and perceived privacy risk</i>	Rancangan penelitian <i>cross sectional</i> . Menggunakan model yang diintegrasikan dari UTAUT2, PMT, dan <i>Privacy calculus theory</i>	Pengguna perangkat kebugaran lebih mementingkan <i>hedonic motivation, functional congruence, social influence, perceived privacy risk, and perceived vulnerability</i> , tetapi pengguna perangkat

		Moderate: <i>Product type</i> Dependen: <i>Intention to adopt</i>		medis lebih menekankan <i>perceived expectancy, self-efficacy, effort expectancy, and perceived severity.</i>
Penelitian tersebut membagi responden menjadi pengguna sebagai perangkat kebugaran dan perangkat medis yang menghasilkan persepsi yang berbeda, sedangkan penelitian saya tidak membagi responden pasien menjadi kelompok sebagaimana penelitian tersebut.				

