

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah sumber daya manusia kesehatan yang dihadapi dewasa ini antara lain pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan belum dapat memenuhi kebutuhan sumber daya manusia untuk pembangunan kesehatan. Perencanaan kebijakan dan program sumber daya manusia kesehatan masih lemah dan belum didukung dengan tersedianya sistem teknologi informasi terkait sumber daya manusia kesehatan yang memadai, masih kurang serasinya antara kebutuhan dan pengadaan berbagai jenis sumber daya manusia kesehatan, kualitas hasil pendidikan sumber daya manusia kesehatan dan pelatihan kesehatan pada umumnya masih belum merata, serta kurangnya pemerataan sumber daya manusia kesehatan yang berkualitas.

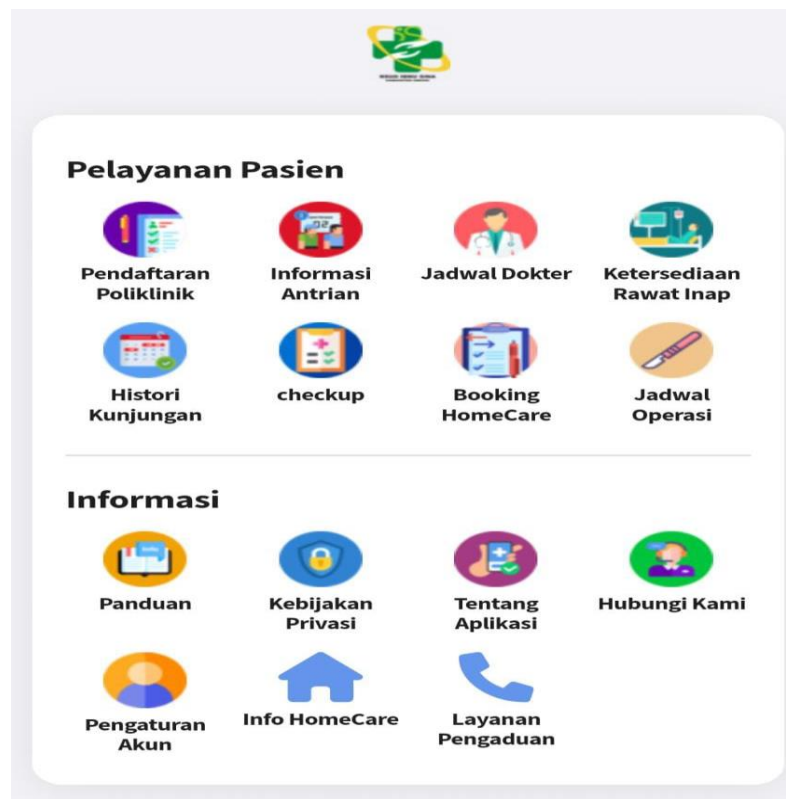
Era digital saat ini berkembang dengan sangat pesat sehingga mempengaruhi dunia teknologi agar terus mempermudah segala aspek kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Salah satu aspek tersebut yaitu HP (Handphone). Dengan adanya HP manusia dapat berkomunikasi tanpa terkendala oleh jarak, waktu maupun tempat, ini karena mudah di bawa kemana mana dan juga bentuknya yang kecil. Di dalam HP itu sendiri terdapat perangkat lunak sebagai pendukung kinerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan di dalamnya. Software atau biasa disebut perangkat lunak merupakan gambaran dari kumpulan perintah yang dikerjakan oleh

hardware atau perangkat keras untuk melakukan tugas sesuai dengan perintah yang diberikan. Tanpa perangkat lunak, maka perangkat keras tidak akan berguna. Tujuan dari sistem komputer yaitu menerjemahkan data menjadi suatu informasi. Data juga dapat digambarkan seperti bahan baku, seperti kertas maupun file yang diproses oleh komputer. Perangkat lunak juga bisa diartikan sebagai metode untuk mengoperasikan komputer supaya sesuai dengan permintaan pemakai.

Masalah yang terjadi di lingkungan rumah sakit sampai saat ini yaitu pendaftaran. Pendaftaran pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik khususnya pendaftaran pasien rawat jalan sampai saat ini masih diimplementasikan secara manual. Manual yang dimaksud yaitu pendaftaran yang dilakukan secara langsung datang ke rumah sakit atau dengan perantara yang melibatkan kontak fisik serta media yang digunakan seperti kertas serta bolpoin untuk mengisi form pendaftaran. Untuk saat ini pendaftaran bagi pasien baru yang pertama kali diperiksa belum dapat diterapkan sistem pendaftaran online karena terdapat beberapa hal yang harus diproses langsung di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Sistem antrian juga menjadi masalah ketika proses pendaftaran, jika antrian panjang maka berpengaruh pada waktu. Waktu antrian yang lama tentu akan mengurangi minat atau ketertarikan pasien terhadap rumah sakit. Selain itu kendala yang umum terjadi yaitu akan jarak tempuh untuk menuju rumah sakit. Dari beberapa masalah yang disebutkan sebelumnya, ada masalah utama yang masih dilupakan oleh

pasien yaitu informasi. Informasi disini berkaitan dengan hari dan jam praktek dokter. Masih banyak yang tidak mendapatkan informasi lengkap mengenai jadwal praktek dokter

Gambar 1.1
Aplikasi My Ibnu Sina



Proses pendaftaran pasien rawat jalan yang sudah ada adalah sebagai berikut. Pasien datang mengambil nomor antrian, kemudian pasien menunggu giliran di lobi pendaftaran. Setelah waktu gilirannya tiba, nomor antrian pasien akan muncul disebuah layar monitor dan nomor tersebut dipanggil, kemudian pasien menuju ke salah satu loket pendaftaran. Petugas loket mengecek kelengkapan berkas yang dibawa oleh pasien, lalu

memasukkan datanya ke SIMRS. Setelah itu, pasien menuju ke loket pembayaran. Setelah membayar, pasien menuju ke poli tujuan.

Dengan jumlah pasien yang bisa mencapai 250 orang dalam sehari, antrian di lobi pendaftaran bisa menjadi sangat panjang. Selain itu, petugas juga membutuhkan waktu untuk memasukkan data ke SIMRS.

Berdasarkan proses pendaftaran tersebut, dapat dilihat bahwa selama ini proses pendaftaran pasien rawat jalan bisa membuat antrian menjadi sangat lama. Maka dari itu, sebaiknya ada sebuah fasilitas yang memungkinkan pasien untuk memasukkan datanya sendiri sehingga petugas hanya perlu memverifikasi data yang diisikan. Fasilitas tersebut sebaiknya bisa diakses secara simultan. Selain itu, jika waktu giliran pasien bisa diperkirakan, maka pasien bisa meluangkan lebih banyak waktunya di rumah masing-masing, lalu datang ke rumah sakit sebelum waktu gilirannya tiba.

Aplikasi *My Ibnu Sina* adalah aplikasi pendaftaran pasien *online* yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina kabupaten Gresik saat ini yang diharapkan menjadi solusi terhadap permasalahan yang ada, pasien yang ingin mendaftar berobat atau mendaftar pasien baru bisa menggunakan aplikasi *My Ibnu Sina* tanpa harus datang ke rumah sakit, sehingga antrian di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina kabupaten Gresik jauh lebih kondusif dan tenang. Serta aplikasi ini dapat bekerja jauh lebih cepat dari sebelumnya, karena sudah terkoneksi secara *online*, dan bagian *front office* bisa terbantu karena pasien baru yang mendaftar bisa melalui

Aplikasi *My Ibnu Sina* tanpa harus datang ke rumah sakit. Untuk pendaftaran pasien menggunakan Aplikasi *My Ibnu Sina* bisa digunakan minimal satu hari sebelum hari kunjungan.

Teknologi informasi saat ini menjadi salah satu teknologi yang sedang dikembangkan di berbagai bidang, salah satunya bidang kesehatan. Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan komputer sebagai salah satu sarana penunjang dalam sistem informasi. Sistem informasi sendiri adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi (Sutedjo, 2018).

Persepsi pasien juga mempengaruhi pemanfaatan layanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *My Ibnu Sina* di Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik terkait dengan pelayanan yang mereka dapatkan saat berkunjung, tidak jarang masih ada pasien yang belum mengerti sepenuhnya mengenai aplikasi *My Ibnu Sina* di Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik, sehingga tidak memanfaatkan layanan pendaftaran *online* secara optimal. Oleh sebab itu diharapkan Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik pemerintah dan pihak-pihak yang terkait mampu memberikan dan mengoptimalkan sosialisasi kepada seluruh masyarakat, agar informasi mengenai program layanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *My Ibnu Sina* di Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Minimnya masyarakat yang memanfaatkan layanan aplikasi *My Ibnu Sina* juga disebabkan Pelayanan yang mereka dapatkan saat berkunjung ke

Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik, pelayanan merupakan permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh pasien *online*. Pasien *online* sering kali tidak mendapat pelayanan yang maksimal seperti waktu pelayanan yang lama serta layanan untuk obat yang terkadang tidak sesuai dibandingkan dengan pasien yang langsung datang.

Selain adanya persepsi dalam hal ini, pasien juga sering kali sebelum menggunakan biasanya mereka melihat-lihat review dahulu dari konsumen yang telah menggunakan aplikasi my ibnu sina di *playstore* dan *appstore* tersebut untuk melihat seperti apakah aplikasi ini mempermudah pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Jika aplikasi sesuai dengan yang diharapkan pasien dan aplikasi tersebut memiliki banyak penilaian yang bagus dari pasien yang telah menggunakannya, maka seiring dengan berjalannya waktu biasanya banyak pasien yang akan menggunakannya. Dapat dikatakan Review juga sangat berperan penting untuk mengurangi segala bentuk persepsi yang sebelumnya ada dipikiran dan benak pasien agar pasien dapat mempercayai aplikasi my ibnu sina RSUD Kabupaten Gresik di *playstore* dan *appstore* tersebut dan menaruh kepercayaan untuk menggunakan aplikasi tersebut di *playstore* dan *appstore*.

Kepercayaan sebagai variabel terpenting guna dalam membangun hubungan jangka panjang dengan dari satu pihak ke pihak lain. Kepercayaan ialah yang bisa dilakukan mempengaruhi kepuasan konsumen serta kepercayaan konsumen (Lukiyana & Arsinta, 2018). Kepercayaan pasien

pada pelayanan Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik tersangkut bagaimana perlakuan setiap petugas yang memberikan pelayanan pada pasien juga kelengkapan penunjang fasilitas pelayanan. ketika apa yang diharapkan pasien tidak terpenuhi dengan baik maka bisa jadi pasien hilang kepercayaan terhadap pelayanan. maka dari itu perlu untuk menerapkan kualitas pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang terbaik, untuk menghindari dari ketidak puasan pasien tersebut perlu petugas Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik untuk memperbaiki fasilitas penunjang yang dibutuhkan oleh pasien.

RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik merupakan rumah sakit yang sudah terakreditasi paripurna. Rumah sakit ini sudah menggunakan kemajuan teknologi dalam memberikan pelayanannya kepada pasien. Hal ini ditunjukkan dengan sudah dilaksanakannya sistem pendaftaran secara online bagi pasien rawat jalan melalui aplikasi *My Ibnu Sina* yang sudah disediakan oleh rumah sakit.

Berdasarkan urain di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi, Review Pasien, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi *My Ibnu Sina* RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik“.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
2. Apakah review pasien berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik ?
4. Apakah persepsi, review pasien, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar pengakajian masalah dalam penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah. Oleh karena itu batasan dalam penelitian ini adalah persepsi, review pasien, kepercayaan, dan loyalitas keputusan. Sedangkan yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui pengaruh review pasien secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan persepsi, review pasien, dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar mendapatkan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini maka di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pembuat kebijakan dalam membuat kebijakan yang terkait dengan persepsi, review pasien, kepercayaan sehingga keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik semakin meningkat

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan akan dapat menambah wawasan peneliti dalam melakukan penelitian tentang persepsi, review pasien, dan kepercayaan dalam mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi my ibnu sina RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

2. Bagi Badan Usaha atau Instansi

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber informasi bagi badan usaha atau instansi dalam meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia yang dimiliki RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini sebagai bahan acuan, sebagai bahan informasi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya