

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Pengertian Rumah Sakit

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia tentang rumah sakit persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit. Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan. Sedangkan pengertian rumah sakit menurut peraturan menteri kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Hasibuan & Siburian, 2019).

Rumah sakit merupakan suatu institusi yang kompleks, pada pakar dan modal. Kompleksitas dalam pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar mampu melaksanakan fungsi yang profesional.

2.1.2 Tujuan dan Fungsi

Tujuan dan fungsi rumah sakit adalah untuk memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat, baik dalam bentuk pencegahan,

pengobatan, maupun pemulihan kesehatan. Berikut penjelasan lebih rinci tentang tujuan rumah sakit:

1. Meningkatkan Kesehatan Masyarakat

Rumah sakit bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, baik melalui pengobatan penyakit, pencegahan, maupun rehabilitasi.

2. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas

Rumah sakit berupaya untuk menyediakan pelayanan kesehatan dengan standar yang tinggi, baik dari segi fasilitas, peralatan medis, maupun tenaga medis profesional.

3. Pendidikan dan Pelatihan

Selain memberikan pelayanan medis, rumah sakit juga memiliki tujuan untuk menjadi lembaga pendidikan bagi tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan tenaga kerja lainnya.

4. Meningkatkan Akses Kesehatan

Rumah sakit berperan dalam meningkatkan akses kesehatan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang membutuhkan penanganan medis yang lebih intensif.

Adapun juga fungsi rumah sakit antara lain:

1. Fungsi Pelayanan Kesehatan

Fungsi utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi rawat inap, rawat jalan, pelayanan gawat darurat, dan berbagai spesialisasi medis sesuai kebutuhan pasien.

2. Fungsi Pendidikan

Rumah sakit sering sekali berfungsi sebagai tempat pendidikan bagi mahasiswa kedokteran, perawat, serta tenaga medis lainnya untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

3. Fungsi Riset dan Perkembangan

Rumah sakit juga melakukan riset dan pengembangan dibidang kedokteran dan kesehatan, baik melalui penelitian medis, studi klinis, maupun pengembangan teknologi kesehatan.

4. Fungsi Rehabilitasi

Rumah sakit juga memiliki fungsi rehabilitasi bagi pasien yang membutuhkan pemulihan setelah perawatan medis atau operasi, baik secara fisik maupun psikologis.

5. Fungsi Pencegahan Penyakit

Rumah sakit memiliki peran dalam pencegahan penyakit melalui program imunisasi, pemeriksaan kesehatan berkala, serta penyuluhan tentang gaya hidup sehat kepada masyarakat.

2.2 Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) adalah sebuah sistem informasi yang khusus didisain untuk membantu manajemen dan perencanaan program kesehatan. Sistem informasi rumah sakit memiliki peranan penting dalam pelayanan klinis dan administratif. Pengelolaan informasi di rumah sakit sudah mulai menggunakan sistem berbasis elektronik (SIMRS), terutama dalam

mendukung pengambilan keputusan. Sistem informasi rumah sakit (SIMRS) dapat dicirikan dengan fungsinya melalui informasi dan jenis layanan yang ditawarkan.

Untuk mendukung perawatan pasien dan administrasinya, SIMRS mendukung penyediaan informasi, terutama tentang pasien, dalam cara yang benar, relevan dan terbaru, mudah diakses oleh orang yang tepat pada tempat/lokasi yang berbeda dan dalam format yang dapat digunakan. Transaksi data pelayanan dikumpulkan, disimpan, diproses, dan didokumentasikan untuk menghasilkan informasi tentang kualitas perawatan pasien dan tentang kinerja rumah sakit serta biaya. Selain itu SIMRS dapat terhubung dengan Mobile JKN untuk pendaftaran pasien BPJS rawat jalan secara *online* (Hartoyo et al., 2024)

Aplikasi ini juga dapat membantu pasien melihat keaktifan surat rujukan dan dapat mengurangi penumpukan antrian saat di pendaftaran. Ini mengisyaratkan bahwa sistem informasi rumah sakit mampu mengkomunikasikan data berkualitas tinggi antara berbagai unit di rumah sakit. Selain komunikasi internal, tujuan penting lain dari SIMRS adalah pertukaran data elektronik antar penyedia layanan kesehatan (dokter praktik, fasilitas primer dan rumah sakit) sehingga dapat menjamin ketersediaan informasi pasien secara komprehensif dan efisiensi pelayanan (Setyawan, 2016).

2.3 Mobile JKN

JKN Mobile adalah aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone*. Terobosan baru yang dihadirkan oleh BPJS Kesehatan ini dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pendaftaran, mengubah dan menemukan data

kepesertaan, memperoleh layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan (FKTL) serta memudahkan pengguna dalam memberikan kritik atau saran. Aplikasi tersebut menjadi salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan. JKN Mobile dapat digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu sehingga peserta dapat menikmati layanan dengan cepat (Rahmawati et al., 2024)

Aplikasi ini mempunyai banyak fitur yang mempermudah peserta BPJS untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan baik di tingkat pertama ataupun tingkat lanjut. Mobile-JKN mempunyai 14 fitur yang menarik, yaitu informasi kepesertaan, ubah data peserta, kartu peserta pendaftaran peserta, premi, pembayaran (berisi informasi tata cara pembayaran iuran), catatan pembayaran (riwayat transaksi pembayaran), *Virtual Account*, riwayat pelayanan, pendaftaran pelayanan, skrining, info JKN, lokasi dan pengaduan keluhan. Aplikasi Mobile-JKMN dapat diunduh di *Playstore* dan *AppStore*. Jika telah terdaftar sebagai peserta JKN-KIS maka hanya pengguna hanya melakukan registrasi ulang, tetapi jika belum terdaftar maka dibutuhkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan data lain yang dibutuhkan dengan mengisi data dan aktivasi pendaftaran melalui email. Pada awal tahun 2019 ada penambahan fitur baru yaitu autodebet untuk mempermudah peserta JKN-KIS dalam melakukan pembayaran tanpa harus mempunyai tabungan di bank yang ada di aplikasi Mobile JKN (Narmansyah et al., 2022).

2.4 Kepuasan Pengguna

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Kepuasan dengan suatu produk atau jasa/layanan adalah memerlukan pengalaman dan penggunaan suatu produk jasa/layanan tiap individu. (Anigomang et al., 2023) menyatakan bahwa penggunaan kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas sistem. Kepuasan pengguna lebih menyangkut pandangan pengguna terhadap sistem informasi, tetapi bukan pada aspek kualitas teknik sistem yang bersangkutan. Dengan kata lain, kepuasan pengguna lebih mengukur persepsi apa yang disediakan oleh sistem informasi dari pada memberi informasi tentang kapabilitas fungsional sistem informasi yang bersangkutan

2.4.2 *End User Computing Satisfaction*

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Pratama & Rakhmadani, 2022). EUCS sendiri merupakan

metode yang dikembangkan oleh Tarzadeh & Doll pada tahun 1988. Tarzadeh & Doll (1988) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi *Content*

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi *Format*

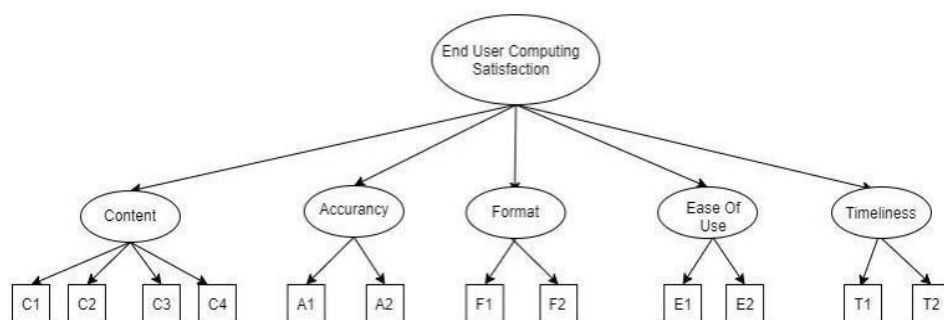
Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan data informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan di output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.



Gambar 2. 1 Kerangka Teori EUCS

2.5 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan profil terhadap objek penelitian yang dapat memberikan jawaban hasil penelitian mengenai faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Karakteristik penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan, usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir (Baloch, 2017).

a. Usia

Mengelompokan responden berdasarkan rentang usia tertentu untuk memahami distribusi umur dalam sampel.

b. Pendidikan Terakhir

Mengetahui tingkat pendidikan terakhir responden seperti SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi untuk melihat latar belakang responden.

c. Jenis Jaringan

Mengetahui jenis jaringan yang dipakai oleh responden dalam menggunakan aplikasi seperti Wifi pribadi atau kuota pribadi (Slameto & Asror, 2023).

Tabel 2. 1 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Kategori
1.	Usia	a. <20 tahun b. >20 tahun c. Diatas 50 tahun
2.	Pendidikan Terakhir	a. SD/SMP b. SMA c. Perguruan tinggi
3.	Jenis Jaringan	a. Wifi pribadi b. Wifi Umum c. Kuota data