

EVALUASI APLIKASI RSA UGM ONLINE BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AKADEMIK UGM

EVALUATION OF THE RSA UGM ONLINE APPLICATION FOR OUTPATIENT REGISTRATION AT RUMAH SAKIT AKADEMIK UGM

I Wayan Cahyadi Surya Distira Putra^{1*}, Lutfan Lazuardi², Dewi Ratmasari²

¹ Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada

² Departemen Kebijakan dan Manajemen Kesehatan, Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada

ABSTRACT

Background : Registration using the UGM RSA Online Application has been implemented at Rumah Sakit Akademik UGM since 2021. In practice, those who register via the application were 9% at the end of 2021 and increase to 25% in mid- 2022 of all outpatients visiting the hospital. Therefore research was conducted to see the implementation and evaluation of the UGM Online RSA Application.

Objectives : Implementation evaluates the application RSA UGM Online at Rumah Sakit Akademik UGM with the HOT Fit approach. That seeing from the human factor, technology, organization, and net benefits.

Methods : This research adopts and embedded design using mixed methods approach. Quantitative take precedence with the survey, following by in-depth interviews. Utilizing convenient and purposive sampling, this research was conducted at RSA UGM from 18th July 2022-12th August 2022.

Results : Surveys involved 42 patients and 28 employees, while in-depth interviews included 7 employees. The majority of patients and employees in the surveys strongly agreed or agreed with statements regarding Humans, Organizations, Technology, and Net Benefits in relation to the application's implementation. The benefits included simplifying patient registration, reducing waiting times, predicting queues providing rapid information, supporting caring and friendly hospital services and reducing duplications, thereby reducing patients registration complaints. Obstacles included patients sometimes being unfamiliar with online registration (e.g. elderly), device compatibility issues with the application, outdated or inflexible interfaces, inappropriate doctor schedules, and lack of integration with other systems.

Conclusions : The RSA UGM Online Application reviewed through the dimension of human factors, organization, and technology, shows satisfactory alignment (fit) and offers beneficial health services. However, there are some obstacles that need to be addressed and further improvements to more increase the number of users.

Keywords : RSA UGM Online Applications , Evaluation, Online Registry, HOT Fit

ABSTRAK

Latar Belakang : Pendaftaran menggunakan Aplikasi RSA UGM Online telah diterapkan di RS Akademik UGM sejak tahun 2021. Dalam pelaksanaannya yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi 9% di akhir tahun 2021 dan meningkat menjadi 25% di pertengahan tahun 2022 dari keseluruhan pasien rawat jalan yang berkunjung ke rumah sakit. Oleh karena itu penelitian dilakukan untuk melihat implementasi dan evaluasi Aplikasi RSA UGM Online.

Tujuan : Mengevaluasi penerapan aplikasi pendaftaran RSA UGM Online di Rumah Sakit Akademik UGM dengan menggunakan pendekatan HOT Fit, yang ditinjau dari faktor manusia, teknologi dan organisasi. Sehingga dapat dilakukan pengembangan lebih lanjut.

Metode : Penelitian ini menggunakan disain terpancang, dengan pendekatan metode campuran (*mixed methods*). Metode kuantitatif menjadi primer atau prioritas utama, menggunakan survei. Kemudian dilanjutkan dengan wawancara mendalam. Menggunakan *convenient sampling* dan *purposive sampling*, penelitian dilakukan di RSA UGM, 18 Juli 2022-12 Agustus 2022.

Hasil : Survei melibatkan 42 responden pasien dan 28 responden pegawai. Sedangkan wawancara dilakukan dengan 7 orang pegawai rumah sakit. Dari penelitian itu diperoleh mayoritas responden pasien dan pegawai menilai sangat setuju dan setuju terkait pernyataan dari dimensi *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), *Manfaat (Net Benefit)* dari penerapan pendaftaran melalui Aplikasi RSA UGM Online, Manfaat dirasakan diantaranya adalah aplikasi membuat pendaftaran lebih mudah (*simple*), mempersingkat waktu, membantu memprediksi waktu antrian, mempercepat pemberian informasi, mendukung layanan rumah sakit yang *caring* dan *friendly*, mengurangi duplikasi pendaftaran sehingga keluhan terkait pendaftaran berkurang. Kendalanya adalah terdapat pasien yang tidak familiar dengan pendaftaran online (contoh lansia), *device* yang dimiliki tidak sesuai dengan aplikasi, penampilan masih dianggap kaku, jadwal dokter yang sering tidak sesuai, aplikasi yang belum terintegrasi dengan sistem lain.

Kesimpulan : Aplikasi RSA UGM Online penerapannya dilihat dari dimensi manusia, organisasi dan teknologi sudah baik (fit/berkesesuaian), dan bermanfaat untuk pelayanan di rumah sakit. Namun ada beberapa kendala yang masih perlu diperbaiki dan perlu pengembangan lebih lanjut sehingga dapat meningkatkan penggunaannya.

Kata kunci: Aplikasi RSA UGM Online, Evaluasi, Pendaftaran Online, HOT Fit

*Penulis korespondensi. Email : iw.cahyadi.surya@mail.ugm.ac.id

PENDAHULUAN

Disrupsi dengan *Internet of Things* (IoT) memainkan peranan penting untuk membantu dan mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran di rumah sakit. Pendaftaran yang berbasis pada *website* digunakan hampir seluruh layanan kesehatan. Terdapat dua tipe pendaftaran yang berbasis pada *website* (*web-based medical appointment services*), yakni berbentuk perangkat lunak (*software*) seperti halnya aplikasi konsultasi dokter online¹, dan sistem penjadwalan berbasis *website* secara langsung, dimana pasien dapat mengakses informasi kesehatannya dan berkonsultasi dengan pemberi layanan kesehatan kapanpun². Selain itu pendaftaran online juga diklasifikasikan dengan asinkron (*asynchronous*) dan waktu saat itu juga (*real-time*). Model asinkron merupakan pendaftaran online berbasis *website* namun masih membutuhkan administrator yang menghubungkan pasien dengan sistem. Sebaliknya model *realtime* pasien dapat secara langsung terhubung dengan sistem³.

Aplikasi RSA UGM Online, merupakan salah satu pilihan yang diberikan, selain pendaftaran secara manual (reguler), telepon dan melalui Whatssap. Aplikasi yang lebih bertipe *real time* ini telah dirintis sejak tahun 2018. Oleh karena berbagai kendala teknis, seperti aplikasi yang masih menggunakan OTP (*One Time Password*) melalui SMS, tampilannya yang belum baik dan sosialisasi yang kurang menyebabkan penggunaannya menurun dan sangat terbatas. Beberapa hal yang dirumuskan menjadi kunci dari kegagalan penerapan pendaftaran online adalah terbatasnya informasi mengenai aplikasi layanan, terbatasnya fungsi aplikasi pendaftaran sehingga pasien lebih nyaman untuk menggunakan perjanjian dengan telepon, ketidaksesuaian antara ketersediaan layanan di aplikasi dengan keinginan pasien, masih rendahnya pemahaman pasien terhadap aplikasi berbasis online, tidak terdapat akses internet di tempat tinggal pasien dan tidak adanya pengalaman mengenai layanan kesehatan online⁴.

Berdasarkan beberapa pertimbangan di tahun 2020 mulai dirancang kembali aplikasi oleh Tim IT Rumah Sakit, sehingga pada bulan Maret 2021 dapat diluncurkan kembali aplikasi pendaftaran RSA UGM Online Versi 2. Dengan aplikasi ini pasien mendapatkan kemudahan untuk mengatur jam kedatangan (pendaftaran poli klinik rawat jalan), mengetahui nomor antrian di loket farmasi, mengetahui jadwal dokter secara lengkap, ketersediaan tempat tidur, layanan terkini dan informasi kesehatan. Selain itu aplikasi RSA UGM Online sangat bermanfaat untuk mencegah terjadinya kesalahan yang terjadi ketika pendaftaran dilakukan secara manual dan melalui aplikasi *Whatssap*. Kesalahan itu dapat berupa nomor antrian yang tertukar, dan duplikasi data.

Sebagai bagian *front office* dari SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) terkhusus pada bagian rawat jalan rumah sakit, aplikasi ini sudah diunduh lebih dari 10.000 dan mendapatkan rating 4.0 dari 220 *reviewer*, pada tanggal 23 Februari 2022. Komentar yang diberikan juga menunjukkan respon yang baik dari pengguna. Pendaftaran melalui aplikasi mencapai 9% dari keseluruhan pasien rawat jalan yang berkunjung ke rumah sakit selama tahun 2021. Sekitar 15% melalui Whatsapp dan selebihnya sekitar 76% masih melakukan pendaftaran secara langsung (*reguler/onsite*). Pada pertengahan tahun 2022 pendaftaran menggunakan aplikasi naik menjadi sekitar 25%. Untuk mendalami hal tersebut perlu kiranya melihat kepuasan dari pengguna aplikasi pendaftaran online hal tersebut menjadi hal yang penting oleh karena kepuasan pengguna menjadi salah satu penentu penggunaan kembali layanan tersebut⁵⁻⁸.

Terjadinya kenaikan penggunaan aplikasi online untuk pendaftaran pasien rawat jalan memiliki arti keberhasilan dalam implementasi aplikasi. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk melihat implementasi dan memberikan evaluasi aplikasi pendaftaran RSA UGM Online yang lebih komperhensif dari dimensi *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi) dan *Net Benefit* (Manfaat).

METODE

Penelitian ini menggunakan disain terpancang, dengan pendekatan metode campuran (*mixed methods*). Dalam penelitian ini metode kuantitatif menjadi primer atau prioritas utama, yang pengumpulan datanya menggunakan survei. Setelah dilakukan survei, dilanjutkan dengan wawancara mendalam terkait aplikasi pendaftaran RSA UGM Online. Wawancara mendalam bermanfaat untuk melengkapi atau suplemen dari hasil survei yang telah dilakukan⁹.

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Akademik UGM pada Instalasi Rawat Jalan, Rekam Medis, SIRS TI, Humas Pemasaran dan Layanan Pelanggan, serta Direktur Pelayanan Medik dan Perawatan. Penelitian dilakukan 18 Juli 2022-12 Agustus 2022, setelah persetujuan etik (*ethical approval*) diterbitkan pada tanggal 3 Juni 2022. Pengambilan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan pendekatan sampling aksidental (*convenient sampling*). Pendekatan sampling aksidental yang dimaksud adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dalam kurun waktu tertentu¹⁰.

Setelah dilakukan survei dilanjutkan dengan wawancara mendalam dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan harapan kualitas atau ciri responden dapat terwakili. dengan tujuh infor-

man penelitian. Adapun informan penelitian yang telah diwawancarai adalah Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Kepala Instalasi Rekam Medis, Kepala Instalasi Pemasaran Hubungan Masyarakat dan Layanan Pelanggan, serta tiga Staf Instalasi SIRS TI.

HASIL

Subjek penelitian yang dipilih untuk menjadi responden adalah pegawai yang terlibat langsung dalam pengoperasian Aplikasi RSA UGM Online dan pasien yang telah mendaftar menggunakan Aplikasi RSA UGM Online. Pegawai yang berkenan menjadi responden dengan mengisi kuisioner berjumlah 28, responden

wawancara mendalam berjumlah 7, seluruhnya berasal dari Instalasi Rekam Medis, Instalasi Humas dan Pemasaran, Instalasi SIRS TI, Instalasi Rawat Jalan dan Direktur Pelayanan Medik Keperawatan. Pasien yang berkenan menjadi responden dengan mengisi kuisioner berjumlah 42 orang dalam kurun waktu 18 Juli 2022 - 12 Agustus 2022.

Deskripsi Dimensi *Human* (Manusia)

Dimensi *Human* (Manusia) melihat Aplikasi RSA UGM Online melalui dua aspek yakni Pengguna Sistem (*System Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Adapun hasil dari pengisian kuisioner dan wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut :

1) Pengguna Sistem (*System Use*)

Tabel 1. Deskripsi *System Use* Responden Pasien

System Use	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Aplikasi RSA UGM Online mudah digunakan	52	45	2			4,5
Aplikasi RSA UGM Online sering digunakan untuk mendaftar rawat jalan	47	45	7			4,4
Merasa nyaman menggunakan aplikasi RSA UGM Online	52	40	7			4,5

Tabel 2. Deskripsi *Sytem Use* Responden Pegawai

System Use	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Aplikasi RSA UGM Online mudah digunakan	28	46	17	0,3	0,3	3,9
Aplikasi RSAUGM Online sering digunakan dalam pekerjaan sehari-hari	14	46	32	7		3,7
Merasa nyaman menggunakan aplikasi RSA UGM Online	28	46	25			4,0

Pernyataan kuisioner pada Pengguna Sistem (*System Use*) menilai dalam hal kualitas, kenyamanan dan kemudahan saat menggunakan aplikasi, serta dalam kuantitas (frekuensi) seberapa sering menggunakan aplikasi baik untuk mendaftar dan pekerjaan sehari hari di rumah sakit. Berdasarkan tabel tersebut diatas, baik responden pasien dan pegawai merasakan kemudahan dan kenyamanan menggunakan aplikasi, senada dengan yang disampaikan informan dalam wawancara, sebagai berikut

“He’e lebih simple, kalau yang dulu memang ndak simple.” (Informan 3)

Pengguna Sistem (*System Use*) yang dinilai oleh responden pegawai dan pasien, mengungkapkan bahwa Aplikasi RSA UGM Online mudah, nyaman dan sering digunakan dalam pendaftaran dan pekerjaan sehari hari di rumah sakit.

Walaupun terdapat kendala yang sering muncul pada pengguna aplikasi, yakni

“Kalau dari gadget, mungkin hp ya tidak supportnya tadi, memori hp full, penggunaanya masih lansia. Terus juga ada yang tidak paham cara downloadnya, itu juga ada.” (Informan 2)

“Ya gak compatible itu ya ndak bisa, mau ndak mau ya jadi apa di luar target lah. Jadi ya mungkin itu sepuluh sampai lima belas persen yang tidak bisa menggunakan pendaftaran online.” (Informan 1)

Namun perihal pasien yang terkendala pada saat menggunakan aplikasi untuk mendaftar dapat dibantu oleh *customer care* atau bagian pendaftaran untuk mendaftar di rumah sakit.

“Manual” (Informan 1)

“...kita di pendaftaran itu ketika pasien mendaftar ataupun nanti di bagian customer service...”(Informan 2)

Sehingga menurut informan pasien yang terkendala pendaftaran online dapat terlayani dengan baik dengan dibantu ketika mendaftar secara manual di rumah sakit.

2) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Tabel 3. Deskripsi User Satisfaction Responden Pasien

User Satisfaction	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Tampilan aplikasi RSA UGM OnlineMenarik	35	57	7			4,3
Aplikasi RSA UGM Online membantu dalam pendaftaran rawat jalan	57	42				4,4

Tabel 4. Deskripsi User Satisfaction Responden Pegawai

User Satisfaction	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Mendukung dalam membangun kinerja individu	17	60	21			4,0
Tampilan Aplikasi RSA UGM Online menarik	35	35	25	3		4,0
Aplikasi RSA UGM Online membantu dalam pengambilan keputusan	10	57	28	3		3,8

Kepuasan pengguna muncul tidak lepas dari tampilan aplikasi dan manfaat yang diberikan, sehingga baik responden pasien dan pegawai mayoritas memilih sangat setuju dan setuju dengan pernyataan yang diberikan dalam kuisisioner. Begitu juga yang diungkapkan dalam wawancara dengan informan, sebagai berikut

“Kalau saya cukup puas ya dengan RSA Online yang sekarang, lebih simple ndak kaya dulu.” (Informan 3)

Namun tetap terdapat kekurangan yang masih dirasakan dalam tampilan aplikasi, demikian yang diungkapkan dari kutipan wawancara, sebagai berikut

“Penampilannya masih agak kuno ya.” (Informan 4)

Kebermanfaatan yang telah dirasakan pasien sehingga mayoritas memberikan nilai sangat setuju dan setuju mencerminkan pasien lebih mementingkan fungsi daripada tampilan aplikasi. Sehingga disebutkan dalam wawancara

“Kita petugas dan masyarakat pasien itu terbiasa dulu menggunakan onlinenan itu. Penampilan jadi pikiran nomor sekian.” (Informan 4)

Penerimaan dan keyakinan untuk berbenah menunjukkan pengembangan aplikasi masih terus berlangsung dan yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna.

Deskripsi Dimensi Organization (Organisasi)

1) Struktur Organisasi (Organization Structure)

Tabel 5. Deskripsi Organization Structure Responden Pasien

Organization Structure	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Pihak manajemen RS memiliki dukungan teknis, ketika terdapat permasalahan dalam penggunaan aplikasi RSA UGM Online	33	52	14			4,2
Pihak manajemen RS memberikan petunjuk atau panduan kepada pasien terkait dengan penggunaan aplikasi RSA UGM Online	23	61	14			4,1

Tabel 6. Deskripsi *Organization Structure* Responden Pegawai

<i>Organization Structure</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Pihak manajemen RS mendukung terhadap penggunaan aplikasi RSA UGM Online	53	39	7			4,5
Dukungan dari unit kerja dalam pemanfaatan aplikasi RSA UGM Online	46	50	3			4,4
Memiliki dukungan teknisi yang baik	35	53	10			4,3
Pihak manajemen RS melakukan pelatihan kepada pegawai terkait dengan aplikasi RSA UGM Online	17	39	25	14	3	3,5
Memiliki jaringan fasilitas yang memadai	35	46	17			4,2
Memiliki <i>computer support (hardware & software)</i> yang baik	28	50	21			4,1

Dukungan teknis dan panduan yang diberikan rumah sakit dirasakan baik, terlihat dari responden yang mayoritas memilih sangat setuju dan setuju. Hal tersebut berhubungan dengan beberapa dukungan yang telah dilakukan oleh pihak internal rumah sakit, seperti yang diungkapkan oleh informan, sebagai berikut

“...kami membuat materi materi edukasi terkait pendaftaran online ini menggunakan berbagai media ada yang cetak, ada yang online pakai media sosial dan lain sebagainya. Nah kalau yang secara langsung kami ada counter ya di depan yang di customer care, memang menyediakan, membantu pasien yang belum menggunakan RSA UGM Online untuk kemudian diarahkan ke sana.”
(Informan 1)

Edukasi yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit juga berupa media cetak, online dan media sosial untuk

mendorong penggunaan aplikasi. Perihal yang bersifat lebih teknis rumah sakit juga telah menyiapkan *customer care* serta petugas pendaftaran yang siap untuk memandu pasien jika terdapat keluhan dalam pendaftaran *online*, seperti yang diungkapkan informan, sebagai berikut

“...jadi ketika pasien ada penumpukan pasien kemudian kita menanyakan apakah sudah menggunakan RSA Online, kalau pasien menjawab belum akan kita informasikan untuk penggunaannya.” (Informan 2)

“Setiap poli, setiap bangsal itu untuk penggunaan aplikasi tersebut.” (Informan2)

Adanya kerjasama yang baik antara Instalasi Humas, pendaftaran (Instalasi Rekam Medik), dan Instalasi SIRS TI untuk melakukan edukasi penggunaan aplikasi memegang peranan penting dalam membantu dan meningkatkan jumlah pasien yang mendaftar menggunakan aplikasi.

2) Lingkungan Organisasi (*Environment Organization*)

Tabel 7. Deskripsi *Environment Organization* Responden Pasien

<i>Environment Organization</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Ada dorongan dari pihak manajemen untuk menggunakan aplikasi RSA UGM Online	33	52	14			4,0
Menghemat waktu dalam memberikan informasi pendaftaran	23	61	14			4,7

Tabel 8. Deskripsi Responden Pegawai

<i>Environment Organization</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Teman sekerja mendorong saya untuk menggunakan aplikasi RSA UGM Online	35	53	7	3		4,2
Menghemat waktu dalam menyajikan informasi pendaftaran rawat jalan	32	57	3	3	3	4,1

Terdapat keterkaitan antara struktur organisasi dengan lingkungan organisasi, baik responden pasien dan pegawai memiliki penilaian yang sama, mayoritas setuju dan sangat setuju. Dorongan dari pihak manajemen rumah sakit sangat dirasakan, terlihat dari kutipan wawancara berikut

“Dukungannya di support full, disupport full itu artinya apa, IT ditarget untuk mengembangkan pendaftaran RSA Online yang terbaik, terus kalau ada komplain ada kendala itu selalu kita evaluasi, dan Tim IT itu ready dua puluh empat jam.” (Informan 3)

“...kami menuntut juga dari Direksi kepada Instalasi Rekam Medis dalam hal ini yang mengampu pendaftaran, selalu melakukan update atau sosialisasi untuk pendaftaran by online.” (Informan 3)

Kenyamanan yang dirasakan oleh pihak manajemen salah satunya karena aplikasi bermanfaat untuk mempercepat memberikan informasi, demikian yang disampaikan oleh informan

“Ya tahu sendiri kan ya maksudnya jaman sekarang orang itu seringnya bawa handphone kan ya, karena sifatnya mobile itu bisa mempercepat aktifitas kita. Ndak mungkin juga kita membuka browser kemudian kita ketik apa namanya website dari rumah sakit kita kemudian daftar di situ” (Informan 5)

Jadi dipilihnya pengembangan aplikasi pendaftaran online salah satu alasannya adalah dapat mempercepat pemberian informasi, dalam hal ini adalah informasi pendaftaran untuk pasien.

Deskripsi Dimensi Technology (Teknologi)

1) Kualitas Sistem (System Quality)

Tabel 9. Deskripsi *System Quality* (Kualitas Sistem) Responden Pasien

<i>System Quality</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Mempercepat penyajian informasi tentang RS	61	35	2			4,6
Menyediakan sistem keamanan yang handal	47	40	11			4,4
Memiliki keakuratan informasi yang baik	52	38	9			4,4
Memiliki kelengkapan informasi yang dibutuhkan	52	35	11			4,4
Memiliki kecepatan akses tinggi (mengunduh, membuka aplikasi)	52	40	7			4,5

Tabel 10. Deskripsi *System Quality* Responden Pegawai

<i>System Quality</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Menyediakan sistem keamanan yang handal	25	53	17	3		4,0
Berguna bagi pengembangan RS	39	57	3			4,4
Memiliki keakuratan informasi yang tinggi	14	42	35	7		3,6
Memiliki kelengkapan informasi yang baik	10	46	32	7	3	3,5
Memiliki kecepatan akses tinggi	10	60	25	3		3,8

Kualitas sistem Aplikasi RSA UGM Online, juga dilihat dari kecepatan aplikasi memberikan informasi mengenai rumah sakit, masih berkaitan dengan pernyataan lingkungan organisasi. Seperti contoh mempercepat pemberian informasi rumah sakit selain pendaftaran, yakni informasi mengenai hasil laboratorium, seperti yang diungkapkan informan

“Iya seperti kemarin untuk antigen juga kan lebih a.. cepet ya, kemudian informasi hasilnya itu juga sudah bisa dilihat di sistem. Pembayaran pun juga sudah bisa, tapi kemarin baru pembayaran swab, PCR sama antigen.” (Informan 1)

Kemudian kualitas juga tidak terlepas dari sistem keamanan yang melengkapi aplikasi, menurut kutipan wawancara sebagai berikut

“...oia paling banyak itu device kan kita ada keamanan juga untuk pengguna itu menggunakan satu, kan ini aplikasinya ini bisa log in banyak profile ya. Tapi untuk satu profile itu dibatasi satu device, sehingga ketika log in di device lain, bisa harus butuh persetujuan sama device tersebut.” (Informan 5)

Ketidakmampuan untuk *log in* aplikasi lebih dari satu *device* (*handphone*) merupakan salah satu wujud sistem keamanan yang digunakan, untuk mencegah kebocoran data pasien. Namun kebijakan tersebut sering dikeluhkan pasien, oleh karena sering kali *device* yang digunakan oleh pasien untuk mendaftar sebelumnya hilang atau *device* tersebut dimiliki kerabatnya, jadi hal tersebut menyebabkan pasien datang ke Instalasi SIRS TI agar dapat dibantu untuk *log in* di *device* baru yang dimiliki.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Tabel 11. Deskripsi *Information Quality* Responden Pasien

<i>Information Quality</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Menyediakan informasi informasi yang relevan	57	35	7			4,5
Kualitas informasi yang disediakan efisien	45	45	9			4,4
Isi informasi yang disajikan lengkap	45	45	9			4,4

Tabel 12. Deskripsi *Information Quality* Responden Pegawai

<i>Information Quality</i>	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Menyediakan informasi informasi yang relevan	17	57	25			3,9
Bermanfaat bagi saya	35	50	14			4,2
Kualitas informasi yang disediakan efisien	25	50	21	3		4,0

“...kan ini aplikasinya ini bisa log in banyak profile ya. Tapi untuk satu profile itu dibatasi satu device, sehingga ketika log in di device lain, bisa harus butuh persetujuan sama device tersebut. Masalahnya mungkin hp yang lamanya itu hilang atau rusak, jadi ndak bisa log in di hp yang baru, biasanya itu sih yang paling banyak ya.” (Informan 6)

Kegunaan aplikasi untuk pengembangan layanan rumah sakit, selain tugas utamanya untuk membantu pendaftaran, seperti yang diungkapkan dalam kutipan wawancara

“...tentu saja pendaftaran online menjadi salah satu program unggulan dari Rumah Sakit Akademik UGM, dimana e... orang orang itu bahwa ke RSA sangat mudah. Friendly and caring, friendlynya benar benar kita pengen butuh RSA saat ini apa pun di situ (aplikasi) ada,...” (Informan 4)

“...harus bener bener informatif kepada pasien, seolah olah pasien itu berhadapan dengan petugas itu. Apa yang ingin ditanyakan pasien. Bisa terjawab semua disitu, interfacenya benar benar bagus,..” (Informan 4)

Jadi kegunaan aplikasi untuk pengembangan layanan rumah sakit, selain membantu pendaftaran, aplikasi diharapkan mampu memberikan kemudahan untuk mengakses informasi yang lain seperti tagihan dan peta online (*caring*), sehingga segala sesuatunya menjadi simple dan cepat dan nyaman (*friendly*).

Kualitas informasi yang dimiliki oleh aplikasi dapat dinilai dari beberapa hal, dimulai dari informasi yang diberikan relevan. Responden pasien mayoritas menilai sangat setuju dan setuju bahwa aplikasi memberikan informasi yang relevan. Informasi yang dapat diterima pasien dari aplikasi utamanya terkait pendaftaran (nomor antri, jadwal poli atau dokter, waktu estimasi pelayanan, dan konfirmasi pendaftaran). Selain itu juga terdapat informasi pilihan mengenai kesehatan, layanan rumah sakit, dan hasil laboratorium. Terkait jadwal poli atau dokter, masih sering menjadi permasalahan. Seperti yang diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut

“Sama anu sih, kebanyakan kan yang apa-sih masih problem dari dulu itu jadwal dokter itu masih, hehehe..... iya dari dulu itu ndak pernah bisa” (Informan 6)

“Iya atau mungkin di jadwal tulisannya jam sembilan, dokter datang jam sepuluh ya itu mesti komplain.” (Informan 6)

“Iya itu yang masih jadi PR sampai sekarang ya jadwal dokter itu.” (Informan 6)

Hal tersebut tidak terlepas dari keberadaan rumah sakit yang merupakan rumah sakit pendidikan (akademik), bagian yang tak terpisahkan dari Universitas Gadjah Mada dan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan. Sehingga banyak staf atau dokter juga masih aktif mengajar di fakultas.

Untuk itu pihak manajemen sudah menyiapkan beberapa solusi, seperti menawarkan dokter pengganti, langkah alternatif tersebut diungkapkan oleh informan dalam wawancara

“Akhirnya kita kasi alternatif yang lain, bagaimana dengan pemeriksaan dengan dokter yang lain, yang sekarang praktek, berkenan atau tidak. Ketika berkenan ya kita daftarkan.” (Informan 2)

Langkah langkah tersebut diambil agar pelayanan medis tetap dapat berlangsung, walaupun dokter bersangkutan berhalangan hadir. Selain itu kedisiplinan staf juga selalu dipantau oleh Direksi, jika terdapat perilaku yang tidak sesuai (berulang kali tidak praktik) Direksi dapat melakukan teguran.

3) Kualitas Service (Service Quality)

Tabel 13. Deskripsi Service Quality Responden Pasien

Service Quality	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Memiliki dukungan terhadap kebutuhan Anda	59	38	2			4,6
Memiliki user dokumentasi yang baik	52	38	9			4,4
Cepat diperbaiki jika terjadi kerusakan sistem	21	59	19			4,0

Tabel 14. Deskripsi Service Quality Responden Pegawai

Service Quality	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Memiliki user dokumentasi yang baik	35	32	25	7		4,0
Cepat diperbaiki jika terjadi kerusakan sistem	21	50	21	3	3	3,8

Kualitas layanan dari aplikasi salah satunya dapat dilihat dari user dokumentasi yang dimiliki, secara umum pilihan dari responden pasien dikategorikan baik. Hal ini dikarenakan lebih dari satu pengguna dapat log in dalam satu device, demikian yang diungkapkan informan

“Iya iya, sebetulnya yang ini sudah banyak mengakomodir permintaan dari pelanggan ya. Seperti admisi, dari tampilan disini ketika kita masuk itu kita bisa menambahkan pasien. Satu aplikasi bisa digunakan login

oleh beberapa pengguna dari pasien.” (Informan 2)

Kebijakan tersebut sudah mengakomodir dari keinginan pasien, agar dalam satu device dapat log in lebih dari satu profil. Semisal dalam satu keluarga dapat menggunakan satu device untuk log in dan melakukan pendaftaran melalui aplikasi.

Kemudian ketika terjadi masalah terkait aplikasi, manajemen merespon permasalahan tersebut dengan baik dan dengan segera melakukan perbaikan.

“Kita ada grupnya gitu, kan sekarang udah jaman canggih, sekarang udah nggak rapat rapat gitu. Sekarang kita udah ada wa grup, IT buka dua puluh empat jam. Terus Rekam Medis maupun IT itu ada *shiftnya* dua puluh empat jam, jadi petugas *on duty*nya dua puluh empat jam. Jadi kalau ada apa apa, mas ini kok

ndak jalan kata pasien begini tu langsung dibenarkan, gak sampai lima menit beres itu.” (Informan 2)

Diskusi dalam grup Whatssap lebih fleksibel dalam hal waktu, sehingga sangat membantu kordinasi jika terjadi permasalahan dalam pendaftaran pasien menggunakan aplikasi.

Dimensi *Net Benefit* (Manfaat)

Tabel 15. Deskripsi Net Benefit Responden Pasien

Net Benefit	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Aplikasi RSA UGM Online bermanfaat untuk Anda	76	23				4,8
Aplikasi RSA UGM Online mudah dipahami	61	38				4,6

Tabel 16. Deskripsi *Net Benefit* Responden Pegawai

Net Benefit	Persentase					Rerata
	SS	S	N	TS	STS	
Aplikasi RSA UGM Online bermanfaat untuk pelayanan	57	39	3			4,5
Aplikasi RSA UGM Online mudah dipahami	25	46	28			4,0
Penggunaan aplikasi RSA UGM Online memudahkan dalam berinteraksi dengan unit unit yang lain	10	39	39	7	3	3,5
Meningkatkan kinerja RS	28	67	3			4,3
Meningkatkan kepuasan pasien	21	67	10			4,1

Manfaat secara langsung yang dirasakan, baik responden pasien dan pegawai menilai aplikasi sangat bermanfaat. Dengan mayoritas sangat setuju dan tingkat capaian responden sangat baik. Manfaat yang sangat terlihat adalah aplikasi menurunkan antrian pasien

“Sekarang sudah ndak, itu pasiennya mau lima ratus-enam ratus, paling mentok ya tampak kursinya terpenuhi, tapi ndak ada yang kaya mau pengajian itu pakai lesehan itu sudah ndak ada. Jadi saya pikir itu efektif sekali dengan RSA Online.”
(Informan 3)

Tumpukan antrian pasien yang sudah terurai karena telah mendaftar menggunakan aplikasi, juga sejalan dengan upaya untuk menghindari kerumunan dan menjaga jarak untuk pencegahan penularan Covid 19

“Betul mengurangi antrian, mengurangi resiko penularan Covid, kalau pas pandemi saat ini jadi keliatan sekali.”
(Informan 4)

Namun masih terdapat kelemahan dari aplikasi tersebut, karena antrian masih harus dilakukan pasien rujukan dengan BPJS untuk mencetak SEP (Surat Eligibili-

tas Peserta), demikian yang diungkapkan informan

“...jadi masih harus yaitu salah satu kendala bagi kita ya karena pasien ke pendaftaran untuk print apa itu mencetak SEP, kemudian ke poli.” (Informan 2)

Berbeda dengan pasien umum yang bisa secara langsung menuju ke poliklinik untuk memeriksakan diri.

“Kalau umum langsung ke poli, jadi ndak pake antri.” (Informan 1)

Hal tersebut sudah mulai dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit, untuk mengembangkan mesin pencetak mandiri. Sehingga pasien BPJS dapat melakukan pencetakan SEP dengan mandiri, sebelum berkunjung ke poli.

Komunikasi antar unit tidak terlalu bisa dilakukan melalui aplikasi

“Nah sekarang PR nya itu adalah bagaimana aplikasi itu berkomunikasi sama internal rumah sakit, na itu PRnya itu, sinkronnya itu.” (Informan 3)

Integrasi dalam aplikasi masih menjadi tahap pengembangan, oleh karena dalam waktu dekat yang

ditargetkan adalah peningkatan dari pengguna aplikasi. Demikian yang disampaikan informan, sebagai berikut

“Inginnya sih Pak Dirut kita manajemen inginnya tahun ini ya, tahun ini seratus persen online gitu. Tapi ya ini butuh kebiasaan dan masih ya petugasnya ya pasiennya, masih ada kendala disana sini. “
(Informan 4)

Pendaftaran online yang dimaksud adalah pendaftaran melalui Wa dan Aplikasi RSA UGM Online dengan perbandingan yang mendaftar melalui aplikasi kini lebih diminati.

PEMBAHASAN

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan penggunaan sistem (*system use*) berdasarkan pada hasil kuisisioner dan wawancara yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kepuasan dari pengguna mempengaruhi penggunaan aplikasi. Kepuasan merupakan keseluruhan evaluasi afektif pengguna yang berhubungan dengan pengalamannya menggunakan sistem informasi¹¹. Selain keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna ketika menggunakan sistem informasi, kepuasan juga dampak potensial yang dihasilkan berkaitan dengan persepsi kebermanfaatan dan sikap pengguna terhadap sistem¹². Penggunaan sistem akan bertambah ketika kegunaannya dirasakan, seperti dapat membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, lebih akurat dan konsisten, ditambah apa yang diharapkan pengguna terpenuhi oleh sistem berdasar kepercayaan karena pengalaman menggunakan sistem tersebut¹³⁻¹⁵.

Kemudahan, perasaan nyaman dan seringnya digunakan aplikasi, ketiganya saling berkaitan sehingga pengguna merasakan kepuasan oleh karena manfaat atau kelebihan dalam menggunakan aplikasi RSA UGM Online. Hal tersebut tidak terlepas dari penilaian yang telah dilakukan terhadap aplikasi sebelumnya. Karena pada dasarnya aplikasi yang disediakan untuk pendaftaran harus dibuat sederhana (*simple*) dan mudah untuk pengguna¹⁶. Sehingga timbul kemudahan dan kebermanfaatan ketika menggunakan aplikasi yang baru yang menyebabkan timbulnya keinginan untuk menggunakan aplikasi kembali¹⁷⁻²².

Kendala dalam menggunakan aplikasi lebih banyak disebabkan oleh *device (handphone)* yang tidak sesuai (*compatible*) dan pengguna yang tidak familiar dengan media online dalam hal ini utamanya adalah lanjut usia. Untuk membantu dan mempermudah rumah sakit telah menyediakan *customer care* dan beberapa petugas pendaftaran untuk memandu pendaftaran secara manual (*onsite*) atau mengunduh dan mengoperasikan aplikasi. Kendala dan solusi tersebut juga dilakukan oleh rumah sakit lain yang menerapkan pendaftaran online²³.

Terdapatnya penilaian mengenai penampilan aplikasi yang masih kurang (kaku). Terlihat pada kepuasan responden pegawai sekitar 3% tidak setuju bahwa aplikasi RSA UGM Online menarik. Hal tersebut tidak terlalu menjadi masalah, oleh karena yang diutamakan adalah fungsi dari aplikasi tersebut. Jika dibandingkan dengan penilaian responden pasien, 57% responden pasien menilai sangat setuju bahwa aplikasi online membantu dalam pendaftaran rawat jalan. Selain itu kehadiran pendaftaran online sebenarnya mempersingkat waktu tunggu, mengurangi kemungkinan pasien tidak hadir atau terlambat oleh karena nomor antrian dan estimasi waktu periksa yang sudah diinformasikan (prediksi), yang sudah tentu dapat memperbaiki kualitas layanan serta kepuasan pasien^{3,24}. Selain itu 57% responden pasien masih setuju menilai tampilan aplikasi menarik, dengan rerata 4,3. Terdapatnya penerimaan dan kesadaran dari pihak manajemen, bahwa tampilan juga menentukan kesuksesan penggunaan aplikasi, menunjukkan proses pengembangan dan perbaikan aplikasi masih terus berlangsung.

Terdapat keterkaitan antara struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Hasil survei yang telah dilakukan mayoritas responden pasien dan pegawai menilai sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan yang diberikan. Terdapatnya penilaian tidak setuju sebanyak 14% dan sangat tidak setuju 3% pada pernyataan pihak manajemen rumah sakit melakukan pelatihan kepada pegawai terkait dengan aplikasi RSA UGM Online, oleh karena memang belum pernah dilakukan pelatihan untuk menggunakan aplikasi terhadap pegawai rumah sakit. Aplikasi berfokus pada pendaftaran pasien, sehingga adanya pendampingan, *customer care* dan pemberian edukasi penggunaan aplikasi lebih diutamakan untuk membantu pasien.

Dukungan dari internal rumah sakit yang telah diwujudkan dengan menggunakan media informasi untuk sosialisasi, penyediaan *customer care*, mengedukasi pasien secara berkala, dengan melakukan kunjungan ke rawat jalan dan rawat inap, untuk menggunakan aplikasi. Dalam survei respon pasien juga dapat dilihat bahwa pasien mayoritas setuju terkait pernyataan pihak rumah sakit memberikan petunjuk atau panduan dan dorongan untuk menggunakan Aplikasi RSA UGM Online. Langkah proaktif tersebut dapat membantu peningkatan penggunaan aplikasi, selain itu sosialisasi ke luar rumah sakit seperti puskesmas, klinik yang berada di sekitar rumah sakit, serta ke universitas, harus selalu dilakukan secara simultan sebagai agenda yang tidak terpisahkan dari strategi pemasaran rumah sakit. Karena penggunaan aplikasi yang masih rendah mungkin salah satunya disebabkan oleh ketidaktahuan terhadap adanya layanan tersebut²⁵.

Struktur organisasi pada dasarnya harus memiliki kemampuan menyiapkan sumber daya manusia un-

tuk dapat menyesuaikan jika terdapat masalah yang mungkin terjadi dalam penerapan aplikasi, terkhusus untuk mengurangi kendala dalam mengelola perubahan. Hal tersebut dapat dicapai melalui strategi dan manajemen seperti dukungan pimpinan, kerja sama tim, komunikasi yang baik, selain itu segala hal yang terkait dengan organisasi dan perencanaan. Teknologi informasi semestinya sejalan satu sama lain untuk menjamin bahwa pengembangan teknologi didukung oleh tujuan organisasi tersebut²⁶.

Oleh karena itu untuk melanjutkan organisasi yang sudah terwujud dengan baik, perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai, dukungan anggaran dan pengadaan sarana prasarana untuk mendukung fungsi aplikasi. Karena semakin jelasnya dukungan struktur organisasi juga akan semakin memperjelas manfaat yang dirasakan.

System Quality (Kualitas Sistem) dalam sistem informasi dapat dinilai dari *easy of use* (kemudahan penggunaan), *easy of learning* (kemudahan untuk dipelajari), *response time* dan *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas dan sekuritas serta menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, responden pasien menilai sangat setuju bahwa aplikasi mempercepat penyajian informasi tentang rumah sakit, menyediakan sistem keamanan yang handal, memiliki keakuratan informasi yang baik, memiliki kelengkapan informasi yang dibutuhkan dan memiliki kecepatan akses tinggi. Kualitas dari aplikasi merupakan salah kunci dari pasien untuk menggunakan aplikasi itu kembali²⁷.

Keamanan sistem yang dimiliki oleh aplikasi menjadi kendala untuk beberapa pasien, oleh karena pasien tidak dapat *log in* (masuk) ke dalam profile (akun) yang dimiliki setelah log in dengan device (gadget) yang lain. Kebijakan itu lebih banyak dikomunikasikan oleh tim SIRS TI, karena untuk mencabut data device yang digunakan di awal hanya bisa dilakukan oleh instalasi tersebut. Hal itu menjadi jalan tengah untuk menjaga kerahasiaan data pasien, setelah pada versi aplikasi sebelumnya menggunakan *One Time Password* (OTP). Penggunaan metode tersebut dirasa lebih rumit, karena harus mengirimkan kode (password) tersebut melalui SMS, dimana penggunaan SMS saat ini sudah sangat jarang. Untuk proses autentikasi selain OTP dan single device juga terdapat penggunaan QR Code²⁸.

Information Quality (Kualitas Informasi) responden pasien menilai sangat setuju bahwa aplikasi menyediakan informasi yang relevan, kualitas informasi yang disediakan efisien dan informasi yang disajikan lengkap. Responden pegawai juga setuju bahwa aplikasi menyediakan informasi yang relevan dan informasi yang disediakan efisien. Aplikasi bermanfaat dinilai oleh res-

ponden pegawai setuju. Beberapa penelitian sebelumnya menganggap kualitas informasi tidak berpengaruh pada manfaat²⁹⁻³¹. Penilaian responden pegawai tidak setuju 3%, terdapat pada pernyataan kualitas informasi yang diberikan efisien. Jika merujuk pada wawancara yang dilakukan terdapat perihal yang sedikit sulit untuk dikendalikan yakni mengenai jadwal dokter. Kesibukan yang dimiliki dokter di RSA UGM oleh karena selain berpraktik, struktural di rumah sakit juga menjadi tenaga pengajar di Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan UGM. Namun beberapa solusi tetap ditawarkan kepada pasien jika dokter terpaksa harus tidak berpraktik, seperti diarahkan ke dokter lain, menjadwal ulang dan berkonsultasi melalui telemedisin Joempa Dokter. Selain itu Direksi memberlakukan beberapa peraturan kepada dokter jika terpaksa harus tidak berpraktik, ketika terjadi pelanggaran juga sudah disediakan sanksinya. Kendala ini juga dirasakan oleh rumah sakit lain yang menggunakan layanan pendaftaran online³².

Service Quality (Kualitas Service) responden pasien menilai sangat setuju bahwa aplikasi memiliki dukungan terhadap kebutuhannya, memiliki user dokumentasi yang baik dan menilai setuju bahwa jika terjadi kerusakan sistem cepat diperbaiki. Berbeda dengan responden pegawai yang sangat setuju menilai aplikasi memiliki *user* dokumentasi yang baik dan setuju menilai cepat diperbaiki jika terdapat kerusakan sistem. Permasalahan teknis, sistem yang tidak terintegrasi, gangguan peralatan dan kualitas pelayanan yang kurang prima dapat menyebabkan keengganan untuk menggunakan sistem informasi³³. Oleh karena itu kecepatan dalam merespon permasalahan (*hospital responsiveness*) berhubungan dengan keinginan untuk menggunakan aplikasi³⁴.

Kebermanfaatan aplikasi yang dinilai melalui kuisiонер dan wawancara mendalam, menunjukkan bahwa aplikasi sangat bermanfaat dalam pelayanan di rumah sakit. Responden pasien mayoritas (76%) sangat setuju, senada dengan responden pegawai yang mayoritas (57%) sangat setuju. Mengenai hal tersebut tiap dimensi (manusia, teknologi, dan organisasi) memiliki peranannya untuk memberikan manfaat dalam pelayanan rumah sakit³⁰.

Manfaat yang dirasakan menurut wawancara mendalam yang telah dilakukan adalah menurunnya jumlah antrian pasien yang biasanya terjadi pada bagian pendaftaran. Penurunan antrian terjadi oleh karena pasien umum yang melakukan pendaftaran melalui aplikasi dapat langsung menuju poliklinik (Instalasi Rawat Jalan). Sedangkan untuk pasien yang menggunakan BPJS perlu mengantri untuk mencetak SEP (Surat Eligibilitas Pasien). Penurunan jumlah antrian juga berdampak pada penurunan waktu tunggu. Jadi alur yang

diperpendek menjadi salah satu keunggulan penerapan pendaftaran *online*, selain penghematan biaya, fleksibel dan integritas³.

Berkurangnya kesalahan pada saat menginput data pasien dengan menggunakan pendaftaran online berbasis aplikasi juga dirasakan. Sebelumnya ketika hanya menggunakan pendaftaran online melalui *Whatsapp* sering terjadi salah nomor antrian dan duplikasi pendaftaran. Untuk saat ini karena sistem pendaftaran online yang belum terintegrasi, pasien terkadang mendaftar dengan dua cara online, melalui *Whatsapp* dan aplikasi online. Kesalahan tersebut diatasi dengan memberikan edukasi terhadap pasien dan meminta persetujuan untuk memilih nomor antrian, biasanya pasien akan memilih nomor antrian yang lebih kecil. Sehingga dalam survei yang dilakukan responden pasien mayoritas menilai (76%) sangat setuju aplikasi bermanfaat, demikian juga mayoritas (57%) responden pegawai sangat setuju aplikasi bermanfaat dalam pelayanan. Dengan demikian pendaftaran melalui aplikasi mengurangi beban petugas pendaftaran untuk merespon pesan pasien melalui *Whatsapp* dan rumah sakit tidak perlu menambah petugas untuk membantu pendaftaran³.

Nomor antrian yang diperoleh melalui pendaftaran dengan aplikasi dilengkapi dengan waktu yang berguna untuk pasien memprediksi kedatangannya ke rumah sakit. Kemampuan untuk memprediksi waktu pelayanan tersebut berdampak pada penurunan ketidakhadiran (*no show rate*), pengurangan jumlah tenaga kerja, dan meningkatkan kepuasan pasien^{3,4,22}.

KESIMPULAN

Evaluasi yang telah dilakukan terhadap Aplikasi RSA UGM Online dapat disimpulkan bahwa

1. Dalam dimensi *Human* (Manusia), Dimensi *Organization* (Organisasi), dan Dimensi *Technology* (Teknologi) Aplikasi RSA UGM Online sudah baik (fit/berkesesuaian).
2. Manfaat (*Net Benefit*) dari penerapan pendaftaran melalui Aplikasi RSA UGM Online membantu pemberian layanan kesehatan di RSA UGM.
3. Kendala dari penerapan pendaftaran melalui Aplikasi RSA UGM Online adalah terdapat pasien yang tidak familiar dengan pendaftaran online (semisal lansia) dan *device* yang dimiliki tidak sesuai dengan aplikasi, jadwal dokter yang sering tidak sesuai, dan aplikasi yang belum terintegrasi dengan sistem lain.

Saran yang diberikan untuk RSA UGM agar dapat memaksimalkan implementasi Aplikasi RSA UGM Online adalah

1. Melakukan *benchmarking* untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.

2. Mengintegrasikan dengan sistem lain di internal rumah sakit.
3. Melakukan sosialisasi dan edukasi secara rutin dan terjadwal untuk lebih meningkatkan penggunaan dari aplikasi.

REFERENSI

1. Siddiqui Z, Rashid. Cancellations and patient access to physicians: ZocDoc and the evolution of e-medicine. *Dermatology Online J*. 2013;
2. Clingan SA. Going online: The role of web-based initiatives in health information technology. *J Med Pract Manage*. 2011;
3. Zhao P, Yoo I, Lavoie J, Lavoie JB, Simoes E. Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*. 2017;
4. Zhang X, Yu P, Yan J, Ton. Using diffusion of innovation theory to understand the factors impacting patient acceptance and use of consumer e-health innovations: a case study in a primary care clinic. *BMC Health Services Research*. 2015;
5. Zhang X, Yu P, Yan J, Hu H, Gourea N. Patients' perceptions of web self-service applications in primary healthcare. *Stud Health Technol Inform*. 2012;242-9.
6. Thompson N, Feiereisel K, Stevans S, Miller D, Wofford J. The Digital Divide at an Urban Community Health Center: Implications for Quality Improvement and Health Care Access. *J Community Health*. 2011;
7. Jones R, Johansson AM, Waters AM, Sullivan AK. eTriage - a novel, web-based triage and booking service: enabling timely access to sexual health clinics. *International Journal of STD and AIDS*. 2010;21.
8. PC T, W B, J B, CY Y, D H, SR L, et al. PAMFOnline: integrating EHealth with an electronic medical record system. 2003;
9. Utarini A. Tak Kenal Maka Tak Sayang. 1st ed. UGM PRESS; 2020.
10. Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar Dasar Metodologi Penelitian Klinis. 5th ed. Jakarta: Sagung Seto; 2014.
11. Chin WW, Lee MKO. A Proposed Model and Measurement Instrument for The Formation of IS Satisfaction. 2000;553-63.
12. Yusof MM. Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation. In *Uxbridge: Hawaii International Conference on System Science*; 2006.
13. Hu PJ, Chau PYK, Liu Sheng OR, Tam KY. Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology. *Management Information System*. 1999;16:195-204.
14. Hong W, Thong JYL, Wong WM, Tam KY. Determinants of user acceptance of digital libraries: an empirical examination of individual difference and system characteristics. *Management Information System*. 2001;18:97-124.
15. Gefen D, Karahanna E, Straub DW. Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *Management Information System*. 2003;27:51-90.
16. Pujianto H, Muqorubin. Analysis of "E-Patient UNS" Application System for Online Registration of UNS Hospital Patients. *International Journal of Computer and Information System (IJCIS)*. 2020;02(01).
17. Jackson CM, Chow S, Leitch R. Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use an Information System. *Decision Sciences*. 1997;28.
18. Igbaria M, Zinatelli N, Cragg P, Cavaye A. Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model. *Management Information Systems Research Center*. 1997;279-305.
19. Gefen D, Keil M. The Impact of Developer Responsiveness on Perceptions of Usefulness and Ease of Use" An Extension of the Technology Acceptance Model. *The DATA BASE for Advances in Information Systems - Spring*. 1998;29.

20. Venkatesh V, Davis DF. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. 2000;46:186-204.
21. Gücin NÖ, Berk ÖS. Technology Acceptance in Health Care: An Integrative Review of Predictive Factors and Intervention Programs. *Elsevier*. 2015;1698-704.
22. Aggelidis V, Chatzoglou P. Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*. 2009;78:115-26.
23. Devi FZ, Dewi ER. STUDI EVALUASI SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LOEK-MONO HADI KUDUS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2019;
24. Zhang M, Zhang C, Sun Q, Cai Q, Yang H, Zhang Y. Questionnaire survey about use of an online appointment booking system in one large tertiary public hospital outpatient service center in China. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. 2014;
25. Cao W, Wan Y, Tu H, Shang F, Liu D, Zhiju T, et al. A web-based appointment system to reduce waiting for outpatients: A retrospective study. *BMC Health Services Research*. 2011;
26. Purba EL. Akseptansi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pematangsiantar. *Universitas Gadjah Mada*; 2007.
27. Chang MY, Pang C, Tarn MJ, Liu TS, Yen DC. Exploring user acceptance of an e-hospital service: An empirical study in Taiwan. *Computer Standards & Interfaces*. 2015;38:35-43.
28. Azeez AA, Ajibola A. A Secured Medical Booking System Using Qr-Code Authentication. *International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology*. 2019;5(6):305-11.
29. Supriyono. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Hot Fit Di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaheer Jambi. *Journal of Information Systems for Public Health*. 2016;2.
30. Khotimah A. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta Menggunakan Model Human Organization Technology Fit (HOT-FIT). 2017;
31. Puspitasari ER. Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kabupaten Temanggung dengan metode HOT FIT. *Universitas Gadjah Mada*; 2018.
32. Kurniawati YD, Djasri H, Utarini A. Dampak Implementasi Aplikasi Pendaftaran Daring Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2021;24:48-54.
33. Yusof MM. A case study evaluation of a Critical Care Information System adoption using the socio-technical and fit approach. *International Journal of Medical Informatics*. 2015;486-99.
34. Halim T, Darma GS. Faktor Penentu Kesuksesan Web-Based Appointment System di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2019;16.