

GAMBARAN PERSEPSI PENGGUNA FITUR RESERVASI RAWAT JALAN PADA APLIKASI SIPRAJA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA DENPASAR

Dewa Ayu Risma Adhi Pramita, Pande Putu Januraga*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana

Jalan P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234

ABSTRAK

Permintaan pelayanan rawat jalan semakin meningkat. RS Bhayangkara Denpasar telah menerapkan sistem pendaftaran daring dengan adanya fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA sebagai salah satu upaya meningkatkan pelayanan. Namun masih dijumpai antrian panjang di loket pendaftaran. Salah satu metode untuk melihat persepsi pasien pengguna dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA untuk mengetahui permasalahan yang terjadi adalah *PIECES Framework*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien pengguna terhadap fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara pada 16 pengguna aplikasi SIPRAJA. Hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja fitur reservasi rawat jalan baik, informasi yang sesuai, memberikan keuntungan ekonomi, keamanan perlu ditingkatkan, sudah mempercepat proses pendaftaran, dan pelayanan mudah. Penerapan fitur reservasi rawat jalan sesuai dengan prosedur pertukaran data sistem antrian *online* oleh Ditjen Pelayanan Kesehatan dan standar penerimaan pasien yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Persepsi pasien pengguna terhadap fitur reservasi rawat jalan berdasarkan aspek *PIECES* baik. Pengguna puas dengan adanya fitur reservasi rawat jalan.

Kata Kunci: Pendaftaran rawat jalan, persepsi pengguna, *PIECES Framework*

ABSTRACT

The demand for outpatient services is increasing. Bhayangkara Denpasar Hospital has implemented an online registration system with the outpatient reservation feature on the SIPRAJA application as an effort to improve service. However, there are still long queues at the registration counter. One method to see patient user perceptions in using the SIPRAJA application to find out the problems that occur is the *PIECES Framework*. This research is a descriptive qualitative research. This study aims to describe the patient's perception of the outpatient reservation feature on the SIPRAJA application at Bhayangkara Hospital, Denpasar. The research was conducted by conducting interviews with 16 users of the SIPRAJA application. The results showed that the performance of the outpatient reservation feature is good, the information is appropriate, provides economic benefits, security needs to be improved, has accelerated the registration process, and easy service. The implementation of the outpatient reservation feature is in accordance with the online queuing system data exchange procedure by the Directorate General of Health Services and patient acceptance standards set by Bhayangkara Denpasar Hospital. User patient perception of the outpatient reservation feature based on the *PIECES* aspect is good. Users are satisfied with the outpatient reservation feature.

Keywords: Outpatient registration, user perception, *PIECES Framework*

PENDAHULUAN

Saat ini, pelayanan rawat jalan sangat diperhatikan oleh manajemen rumah sakit. Hal ini dikarenakan pelayanan rawat jalan umumnya memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak dibandingkan dengan pelayanan lainnya yang ada di rumah sakit (Supartiningsih, 2017). Untuk itu rumah sakit berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan rawat jalan terbaik kepada pasien. Sebagai penyedia jasa dan

penyelenggara pelayanan kesehatan, rumah sakit harus terus berinovasi mempersempikan pelayanan terbaik serta berkualitas tinggi sebagai produk yang ditawarkan kepada pasien, sehingga keuntungan dan loyalitas pasien akan meningkat. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tersebut, rumah sakit perlu melakukan pengelolaan informasi sebagai salah satu faktor keberhasilan rumah sakit sebagai sarana kesehatan.

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

Karena sistem informasi yang bagus akan membantu rumah sakit dalam membuat alur pekerjaan klinis dan administratif serta mengefisienkan pekerjaan (Setyawan D, 2016).

Di era digitalisasi ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit adalah sistem pendaftaran *online* atau yang selanjutnya disebut daring (dalam jaringan) untuk pasien rawat jalan. Menurut BPJS Kesehatan, di tahun 2018 sudah ada sebanyak 485 rumah sakit di Indonesia sudah menerapkan pendaftaran *online* atau daring (dalam jaringan) dalam berbagai basis (BPJS Kesehatan, 2018). Pendaftaran *online* atau daring adalah sebuah aplikasi yang memanfaatkan teknologi berbasis *website* yang dapat digunakan oleh lebih dari satu orang dalam satu waktu (Afdoli and Malau, 2019). Salah satu rumah sakit yang telah memiliki sistem pendaftaran daring untuk pelayanan rawat jalan adalah Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.

Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar terletak di Jalan Trijata No. 32 Sumerta Kelod, Denpasar, Bali. Rumah sakit ini telah berdiri sejak tahun 1968 dan saat ini telah menjadi rumah sakit umum kelas C (RS Bhayangkara Denpasar, 2023). Salah satu pelayanan yang dimiliki sebagai wujud penerapan visi serta meningkatkan kualitas mutu pelayanan adalah adanya sistem pendaftaran daring menggunakan aplikasi SIPRAJA RS Bhayangkara Denpasar.

RS Bhayangkara telah menerapkan sistem pendaftaran daring sejak akhir tahun 2019 dengan nama aplikasi SIPRAJA atau Sistem Informasi Pendaftaran Rawat

Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Dengan adanya sistem pendaftaran *online* ini diharapkan agar mengurangi kerumunan pasien di ruang tunggu rawat jalan. Sejak penerapannya, pengguna SIPRAJA terlihat meningkat setiap tahunnya, tetapi hingga saat ini antrian panjang pasien rawat jalan pada loket pendaftaran masih terjadi di hari-hari tertentu.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi pasien dalam memilih pelayanan kesehatan adalah kesan atau persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Kebutuhan pasien merupakan awal adanya persepsi terhadap pelayanan, hal ini berarti pelayanan yang baik dilihat dari sudut pandang pasien, bukan dari penyedia jasa pelayanan (Akhmad, et al., 2015)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Darmawan ditemukan bahwa persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar belum dapat memenuhi harapan pasien (Darmawan, 2020). Dimana sistem pendaftaran rawat jalan menjadi aspek penting dalam menunjang kinerja pelayanan rawat jalan adalah sistem pendaftaran. Sebelumnya, belum ada yang meneliti mengenai bagaimana persepsi pasien yang menggunakan aplikasi SIPRAJA. Sehingga dibutuhkan penelitian untuk menilai persepsi pasien sebagai pengguna fitur reservasi rawat jalan daring pada aplikasi SIPRAJA di RS Bhayangkara Denpasar. Salah satu metode untuk mengetahui gambaran persepsi pengguna dalam menggunakan sistem informasi adalah *PIECES Framework*.

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

Metode *PIECES Framework* adalah kerangka kerja yang terdiri dari kategori pengelompokan dan pemecahan masalah. Klasifikasi dibagi menjadi enam kategori yaitu *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency,* dan *Service*. Pada dasarnya, metode ini digunakan untuk menganalisis sebuah sistem berdasarkan persepsi penggunanya. Dengan analisis yang dilakukan menggunakan metode ini dapat memberikan hal-hal baru yang dapat dipertimbangkan dalam mengembangkan sistem (Fatoni, et al., 2020).

Mengetahui persepsi pengguna dari fitur reservasi rawat jalan daring pada aplikasi SIPRAJA dapat memberikan Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar gambaran penilaian yang dimiliki oleh pasien sebagai pengguna aplikasi SIPRAJA. Sehingga dapat diketahui pula tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan reservasi rawat jalan secara daring, serta dapat memberikan solusi untuk pengembangan maupun perbaikan dari sistem pendaftaran rawat jalan dengan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah data primer. Peneliti pada penelitian ini merupakan mahasiswa Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran

Universitas Udayana yang sedang menempuh pendidikan Sarjana (S1) Kesehatan Masyarakat. Peran dari peneliti pada penelitian ini adalah sebagai peneliti utama yang bertindak sebagai perencana, pengumpul data penelitian melalui metode wawancara semi terstruktur, menganalisis data, menyajikan data, dan melaporkan hasil penelitian. Penelitian dilakukan pada Januari-Juni 2023 di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara secara langsung. Informan dipilih dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria berdasarkan *maximum variation sampling*. Informan terdiri dari 8 kriteria dengan jumlah sebanyak 16 orang pasien pengguna fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA. Wawancara dilakukan dengan instrumen penelitian pedoman wawancara semi terstruktur. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur yang dimulai dari isu atau pertanyaan yang sudah dibuat mengenai aspek *PIECES framework*. Validasi data dilakukan dengan *member checking* diakhir sesi wawancara dan *peer debriefing*. Data yang telah terkumpul dilakukan analisis secara tematik analisis dengan tahapan membuat transkrip wawancara, reduksi data, membuat kode, kategori, dan tema. Kemudian penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini telah diberikan pembebasan etik berdasarkan Surat Keterangan Pembebasan Etik Nomor: 773/UN14.2.2.VII.14/LT/2023 tanggal 24 Maret 2023.

HASIL

Tabel 1. Ringkasan hasil penerapan penggunaan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA

Penerapan penggunaan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan hanya mengetahui aplikasi SIPRAJA sebagai aplikasi daftar <i>online</i>. 2. Meskipun fitur yang ada pada SIPRAJA banyak, para informan hanya memanfaatkan SIPRAJA untuk melakukan reservasi rawat jalan saja. 3. Informan mengetahui SIPRAJA dari berbagai pihak dan media di rumah sakit. 4. Proses daftar diawali dengan mengunduh aplikasi, membuat akun, menginput data pasien, melakukan reservasi sesuai kebutuhan pengguna. 5. Perbedaan pendaftaran rawat jalan secara daring dengan pendaftaran manual terletak pada segi waktu pendaftaran. 6. Pasien pengguna fitur reservasi rawat jalan tetap memerlukan proses konfirmasi di loket pendaftaran. 7. Waktu tunggu pasien BPJS dan umum di loket pendaftaran berbeda. 8. Manfaat yang diterima pengguna diantaranya tidak perlu antri, memperoleh nomor antrian kecil, dapat mengecek jadwal dokter, dan dapat melihat jumlah nomor antrian.
--	--

Berdasarkan tabel 1. hasil wawancara menunjukkan bahwa semua informan mengetahui apa itu aplikasi SIPRAJA, mereka menyampaikan bahwa SIPRAJA adalah aplikasi pendaftaran rawat jalan dalam jaringan atau lebih sering disebut sebagai aplikasi daftar *online* yang hanya dimiliki oleh Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengetahuan mereka:

“Ee aplikasi SIPRAJA sih lebih ke aplikasi pendaftaran online yaa.” (114).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tidak semua informan mengetahui fitur-fitur yang ada pada aplikasi SIPRAJA. Fitur-fitur pada aplikasi SIPRAJA, diantaranya adalah fitur reservasi rawat jalan, daftar vaksin COVID-19, *download* swab, ulasan, dan fitur riwayat pendaftaran. Ini menunjukkan bahwa meskipun fitur yang dimiliki aplikasi SIPRAJA banyak, fitur reservasi rawat jalan

menjadi fitur utama yang dimanfaatkan para informan.

“Ndak pernah saya bermain disini. Kalo saya mau daftar nahh baru gitu.” (101).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua informan mengetahui fitur reservasi rawat jalan setelah memperoleh pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Selanjutnya para informan mengetahui adanya pendaftaran secara *online* dari berbagai pihak dan media. Pihak tersebut adalah petugas loket pendaftaran, asisten dokter, dan pengguna lainnya. Adapun media yang dapat memberikan informasi fitur reservasi rawat jalan ini adalah pamflet dan sosial media milik rumah sakit. Berikut ini kutipan yang mencerminkan pengalaman informan:

“Ee dari petugas disini ya. Kan diawal saya daftar biasa ambil nomer antrean didepan, karna sering kesini kan petugasnya bilang bisa daftar online pak pake aplikasi gitu.” (102).

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses reservasi diawali dengan mengunduh aplikasi, membuat akun, meng-input data pasien, dan melakukan reservasi sesuai kebutuhan pengguna. Proses pendaftaran dengan fitur reservasi rawat jalan dimulai dengan membuat akun dengan memasukkan *e-mail*, NIK, dan juga nomor *handphone*. Untuk reservasi, diperlukan data diri pasien seperti nama, tempat tanggal lahir, dan nomor rekam medis pasien. Selanjutnya, pengguna dapat langsung memilih hari kunjungan serta dokter yang dituju kemudian langsung memperoleh nomor antrian di poliklinik. Berikut kutipan informan yang mencerminkan pengalaman mereka dalam melakukan reservasi rawat jalan:

"Kalo dulu niki sih petugas ya yang apa namanya downloadin, daftarin juga petugas. Saya nggak begitu paham pake gini-gini. Saya pake hp Cuma buat apa sekarang WA aja udah cukup. Jadi aplikasi-aplikasi gini nggak paham." (102).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam proses daftar rawat jalan manual dengan menggunakan fitur reservasi rawat jalan. Perbedaannya terletak pada waktu mendaftar. Untuk pendaftaran dengan fitur reservasi rawat jalan dapat dilakukan dari jauh-jauh hari. Sedangkan, untuk pendaftaran manual hanya bisa dilakukan pada hari yang sama. Hal ini akan memberikan keuntungan pengguna fitur reservasi rawat jalan dengan memperoleh nomor antrian kecil. Berikut ini kutipan yang mencerminkan pengalaman informan dalam mendaftar *online*:

"Perbedaan pasti ada ya. Kan kalok pake SIPRAJA itu daftarnya bisa jauh-jauh hari. Kayak kalo saya mau daftarin ibu tu kan 2 minggu sekali kontrol, nah pas lagi nunggu dokternya saya juga bisa daftarin buat ibu saya kontrol 2 minggu lagi gitu. Kalo manual kan nggak ya, harus langsung kesini di hari itu juga." (106).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dengan menggunakan fitur reservasi rawat jalan para informan tidak perlu lagi mengambil nomor antrian pendaftaran. Para pengguna tetap harus melakukan konfirmasi di loket pendaftaran. Pada proses konfirmasi ke loket ini pasien pengguna fitur reservasi rawat jalan diminta untuk menunjukkan bukti pendaftaran, surat kontrol, ataupun surat rujukan. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman mereka:

"Kalau sudah daftar online, kita tidak perlu lagi ambil nomor antrian di mesin nomor antrian." (115).

Hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan antara pasien BPJS dan pasien umum pada saat menunggu di loket pendaftaran. Ini dikarenakan adanya proses pengecekan berkas BPJS oleh petugas loket. Selain itu, beberapa informan juga menyatakan bahwa waktu tunggu di loket pendaftaran bergantung pada jumlah pasien. Jika pasien sedang ramai, maka waktu tunggu yang diperlukan lama begitupun sebaliknya. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman mereka dalam proses penerimaan pasien pendaftaran *online*:

"Ee ya itu tadi yang kalok kadang isi cetakin nomor antrean. Kalau sebelumnya pas pake"

BPJS harus dicetakin apa itu yang tentang BPJS nya, itu juga kadang dicetakin kadang ngga, saya juga ga ngerti. Kalau tadi sih ngga ya, cuma lapor terus udah disuruh ke poli langsung.” (104).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua informan menerima manfaat dari penggunaan fitur reservasi rawat jalan. Mereka menyampaikan bahwa fitur reservasi rawat jalan memiliki banyak manfaat diantaranya adalah pengguna dapat memperoleh nomor antrian kecil karena umumnya dapat digunakan mendaftar dari jauh-jauh hari, serta dapat digunakan untuk mengecek jadwal dokter

maupun melihat nomor antrian poliklinik. Dengan ini pengguna dapat memperkirakan hari kunjungan dengan lebih baik dan kemungkinan dokter tidak praktik atau antrian sudah penuh dapat dihindari. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan manfaat yang diterima mereka:

“Lebih sering tak pakai untuk daftar online, untuk antrean rawat jalan poli anak sih biasanya. Eee sama bisa disana ngecek jadwal dokter, liat udah berapa jumlah nomor antrean kita. Jadinya kita bisa nyesuaiin waktu datengnya sih.” (114).

Tabel 2. Ringkasan hasil persepsi pasien pengguna fitur reservasi rawat jalan berdasarkan aspek PIECES Framework

<i>Performance</i>	<p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi dan fitur reservasi mudah diakses dan cepat di-download 2. Cepat memproses perintah 3. Tampilan mudah dipahami pengguna 4. Aplikasi dan fitur reservasi rawat jalan tidak pernah mengalami <i>error</i> <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum tersedia di perangkat IOS 2. Kinerja aplikasi bergantung pada sinyal dan jaringan 3. Lansia masih sulit menggunakan secara mandiri
<i>Information and Data</i>	<p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan informasi sesuai kebutuhan diantaranya adalah informasi poliklinik, nama dokter, jadwal praktik dokter, dan nomor antrian 2. Identitas pengguna ditampilkan dengan tepat 3. Data mudah diakses <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang menampilkan notifikasi dan catatan bagi pengguna yang hanya mengambil obat 2. Ketidaktepatan identitas dapat terjadi karena kesalahan pengguna
<i>Economy</i>	<p>Keuntungan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna tidak membuang-buang waktu untuk bekerja 2. Menghemat biaya transportasi 3. Menghemat tenaga pengguna <p>Kerugian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Harus menggunakan kuota internet

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

<i>Performance</i>	<p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi dan fitur reservasi mudah diakses dan cepat di-download 2. Cepat memproses perintah 3. Tampilan mudah dipahami pengguna 4. Aplikasi dan fitur reservasi rawat jalan tidak pernah mengalami <i>error</i> <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum tersedia di perangkat IOS 2. Kinerja aplikasi bergantung pada sinyal dan jaringan 3. Lansia masih sulit menggunakan secara mandiri
<i>Control and Security</i>	<p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna tidak pernah mengalami kendala keamanan <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur belum dilengkapi <i>password</i> dan <i>username</i> 2. Aplikasi tidak menjamin keamanan data pengguna
<i>Efficiency</i>	<p>Keuntungan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur reservasi mempermudah dan cukup membantu pengguna dalam pendaftaran 2. Fitur reservasi mempercepat proses pendaftaran
<i>Service</i>	<p>Kelebihan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur reservasi sudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan <p>Kekurangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan di salah satu poliklinik belum sesuai

A. Persepsi pengguna dari sisi *performance*

Berdasarkan tabel 2. hasil wawancara menunjukkan bahwa semua informan dapat dengan mudah mengakses aplikasi SIPRAJA dan fitur reservasi rawat jalan. Mereka menyatakan bahwa aplikasi SIPRAJA mudah diunduh oleh para pengguna. Mudah diakses dimaksudkan karena aplikasi mudah ditemukan di *Google playstore*. Meskipun demikian, terdapat perbedaan persepsi informan yang menyatakan aplikasi ini masih belum tersedia pada perangkat IOS. Ini mencerminkan aplikasi ini belum dapat diakses oleh kelompok masyarakat tertentu. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman mereka dalam mengakses aplikasi SIPRAJA dan fitur reservasi rawat jalan:

"Downloadnya mudah. Iya, ada di ini, di apps store ee playstore." (115).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua informan dapat menggunakan fitur reservasi rawat jalan dengan cepat. Mereka menyatakan dalam hal memproses perintah, fitur reservasi rawat jalan ini mampu memproses perintah dengan cepat. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman mereka dalam menggunakan fitur reservasi rawat jalan:

"Cepet sih ya. Ngga lambat sih. Makanya itu, oh ngga lemot nih, tak lanjutin lagi, karna ngga lemot-lemotan gitu." (103).

Hasil wawancara menunjukkan semua informan dapat dengan mudah memahami tampilan fitur. Mereka menyatakan bahwa tampilan fitur reservasi rawat jalan yang sederhana, warna serta gambar-gambar menarik. Dengan tampilan

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

ini para informan dapat mengoperasikan fitur dengan mudah, baik pada pengguna lansia maupun pengguna berusia muda. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman dalam memahami tampilan fitur reservasi rawat jalan:

"Saya ndak terlalu perhatikan ya menarik atau ngga nya. Cuma tampilannya buat jadi lebih mudah nah ini kayak poli fisioterapi ini ada gambarnya, karna saya seringnya liat kan, jadinya ndak saya baca tulisannya pun saya bisa tau oh ini polinya gitu, jadi saya tinggal pencet aja udah bener." (102).

Hasil wawancara menunjukkan semua informan tidak pernah mengalami kendala fitur reservasi rawat jalan *error* yang berarti. Mereka menyatakan bahwa fitur reservasi rawat jalan sangat minim kesalahan. Adapun kesalahan yang mungkin terjadi dikarenakan pembaharuan oleh sistem dan faktor eksternal seperti sinyal *handphone* pengguna. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman mengenai toleransi kesalahan yang terjadi dalam penggunaan fitur reservasi rawat jalan:

"Nggak pernah sih. Lancar-lancar aja. Nggak pernah error." (105).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam penggunaan fitur reservasi rawat jalan ini sangat bergantung pada kondisi sinyal ataupun jaringan dari *handphone* pengguna. Baik saat mengakses, memproses perintah, hingga kendala *error*. Ini menandakan bahwa masalah yang dapat mempengaruhi kinerja fitur reservasi rawat jalan ini adalah masalah eksternal. Kendala lain juga ditemui oleh para pengguna lansia. Dimana dalam

mengoperasikan fitur reservasi rawat jalan masih memerlukan bantuan orang lain maupun memerlukan waktu yang lama. Umumnya para lansia sulit memahami penggunaan teknologi. Sehingga, para lansia cenderung memilih untuk mendaftar secara manual saja. Berikut ini kutipan pengalaman informan yang menggambarkan kelemahan kinerja fitur reservasi rawat jalan:

"Ee mungkin juga tergantung sinyal ya, kalo saya pernah pas mau nunjukin bukti daftarnya, nah masuk sini mungkin karna banyak orang ya yang pake internet jadi agak lemot internetnya, jadi agak lama bukanya, jadi saya keluar dulu buat nyari sinyal buat buka, baru masuk lagi." (106).

B. Persepsi pengguna dari sisi information and data

Hasil wawancara menunjukkan semua informan memperoleh informasi yang sesuai dengan keinginannya untuk melakukan reservasi rawat jalan. Informasi tersebut meliputi daftar poliklinik, nama dokter, jadwal praktik dokter, hingga nomor antrian poliklinik. Informasi yang ditampilkan tidak hanya informasi tersurat, melainkan informasi tersirat dengan diperbaharainya jadwal dokter oleh admin aplikasi, sehingga para pengguna juga memperoleh informasi mengenai ketidakhadiran dokter. Selain itu, jika ada perubahan jadwal praktik secara mendadak para pengguna akan dihubungi oleh pihak rumah sakit mengenai jadwal terbaru dan dapat melakukan reservasi ulang. Dalam menampilkan informasi ini, terdapat kekurangan yang masih dirasakan pengguna, yakni fitur reservasi rawat jalan belum mampu menampilkan informasi

spesifik mengenai jam kedatangan pasien, dan tidak adanya catatan kunjungan pasien yang akan mencari obat saja atau bertemu dokter. Sehingga, para pengguna akan cenderung datang bersamaan pada jam praktik dokter yang tertera. Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukan pasien baik di loket pendaftaran maupun di area ruang tunggu poliklinik. Selain itu juga, fitur reservasi rawat jalan ini belum dilengkapi dengan notifikasi pengingat jadwal kunjungan, mengingatkan para pengguna dapat melakukan reservasi dari jauh-jauh hari. Dari beberapa kekurangan yang disampaikan, terlihat bahwa meskipun fitur telah menampilkan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna, penambahan tampilan informasi jam sesuai dengan nomor antrian pengguna, notifikasi, dan catatan sebagai informasi pengguna yang akan bertemu dengan dokter atau hanya mencari obat saja dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja fitur reservasi rawat jalan ini. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman dalam menggunakan tampilan informasi:

"Ee jadwal dokter sih biasanya. Jadi kan kalok ada dokter yang berhalangan ee tidak praktik gitu ee update dia ee diupdate sama adminnya. Jadi akan ee misalnya sekarang dokter A praktik, admin akan mengupdate bahwa hari ini tidak praktik, gitu. Dihari itu, kita nggak bisa ngeklik dokter itu. Karna dokter itu tidak ada praktiknya gitu." (116).

Hasil wawancara menunjukkan fitur reservasi rawat jalan ini mampu menampilkan identitas pasien pengguna dengan tepat. Fitur reservasi rawat jalan ini telah diprogram dimana identitas hanya

perlu dimasukkan saat pertama kali mendaftar. Selanjutnya identitas akan secara otomatis muncul dengan memasukkan nomor rekam medis ataupun dengan membuka riwayat pendaftaran. Beberapa informan menyatakan kesalahan dapat terjadi karena faktor pengguna itu sendiri. Dimana kesalahan dapat terjadi karena pengguna salah memasukkan identitas diri pasien maupun kurang telitinya pengguna saat memilih data pasien yang ada dalam akun tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menerima kemudahan untuk melakukan pendaftaran, utamanya pada pengguna lansia. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman dalam memuat informasi:

"Ini kan sudah dianu, sudah diprogram. Nomer NIK dan lain sebagainya sudah diprogram. Makanya saya tinggal tekan ini pilih dokternya, ndak lagi masuk ke NIK dan lain sebagainya. Kalo pertama iya, masukkan nama, NIK, identitas dan lain sebagainya iya. Sudah itu sudah selanjutnya ndak repot lagi." (101).

Hasil wawancara menunjukkan semua informan dapat mengakses data dengan mudah. Mereka menyatakan bahwa tidak pernah mengalami kendala dalam akses data. Terdapat beberapa informan yang menyatakan bahwa untuk keperluan akses data, pengguna juga dapat melakukan tangkapan layar bukti daftar untuk menghindari adanya kendala sinyal yang mungkin dapat terjadi saat di rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa kemudahan yang diperoleh tidak hanya pada fitur reservasi, tetapi juga pada proses pendaftaran. Berikut kutipan informan

yang mencerminkan pengalaman dalam mengakses data:

“Oo iya. Kalau kita mau lakukan ini mau daftar iya mudah aksesnya. Data nama dokternya banyak kok.” (115).

C. Persepsi pengguna dari sisi *economy*

Hasil wawancara menunjukkan para informan menerima keuntungan ekonomi dengan menggunakan fitur reservasi rawat jalan. Mereka menyatakan bahwa keuntungan ekonomi yang diperoleh tidak hanya keuntungan material, melainkan keuntungan non material juga. Ini ditunjukkan dengan menggunakan fitur reservasi rawat jalan dapat menghemat tenaga serta waktu pengguna sehingga tidak membuang waktu untuk bekerja. Selain itu, keuntungan ekonomi yang diperoleh tidak dapat dikonversikan dengan nilai rupiah. Seperti keuntungan menghemat biaya transportasi berupa biaya tambahan pembelian bahan bakar minyak. Terdapat satu orang informan yang menyatakan dirugikan karena memerlukan kuota internet. Tetapi, jika dibandingkan dengan keuntungan yang diperoleh, maka keuntungannya akan lebih besar dibandingkan dengan kerugian yang dirasakan. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan keuntungan ekonomi yang diperoleh:

“Ee iya ngerasa. Karna kalok kita udah pakek SIPRAJA ini kan kita udah bisa nentuin kapan kita ee lagi lowong gitu atau libur. Terus ee waktu libur itu dokternya praktik apa ngga. Jadi kan ee ngga rugi. Kalo misalnya kesini itu kan bisa rugi ee rugi waktu rugi bensin gitu kalo dokternya ternyata ngga praktik. Tapi kalok pake SIPRAJA ini kita udah tau dokternya ada

apa ngga, terus dapet jam berapa, jadi masih bisa ngerjain yang lain dulu. Masih bisa. Ee ngga perlu izin gitu. Jadi nanti waktu udah mendekati jam dokternya baru kita berangkat dari rumah.” (105).

D. Persepsi pengguna dari sisi *control and security*

Hasil wawancara menunjukkan semua informan tidak mengetahui pasti mengenai keamanan data yang ada pada fitur reservasi rawat jalan. Mereka menyatakan selama menggunakan fitur reservasi rawat jalan ini pengguna tidak pernah mengalami masalah terkait kebocoran data. Ini menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA serta fitur reservasi rawat jalan didalamnya tidak menjamin keamanan data pengguna. Namun, karena aplikasi SIPRAJA ini merupakan aplikasi yang dimiliki oleh rumah sakit membuat para pengguna yakin bahwa aplikasi ini aman. Sampai saat ini Aplikasi SIPRAJA belum dilengkapi fitur *username* dan *password* untuk akses masuk pengguna ke aplikasi. Terdapat perbedaan persepsi informan, dimana beberapa informan menyatakan hal ini tidak aman. Namun, jika harus dilengkapi dengan fitur tersebut pengguna merasa akan sulit menggunakan aplikasi dan fitur reservasi rawat jalan, utamanya pada pengguna lansia. Sehingga, jika kedepannya pengembangan aplikasi perlu dilakukan kajian untuk meningkatkan keamanan data dari aplikasi SIPRAJA. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman dalam keamanan data:

“Ee mudah-mudahan terjamin ya dik ya. Saya kan juga gak tau kedepannya kayak gimana. Ya mudah-mudahan terus terjamin.

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

Tapi menurut saya terjamin ya. Apalagi ini kan rumah sakit milik kepolisian, bhayangkara ee SIPRAJA ini mudah-mudahan terjamin. Juga data-data itu nggak terlalu rahasia yang saya masukkan untuk daftar tadi.” (112).

E. Persepsi pengguna dari sisi efficiency

Hasil wawancara menunjukkan fitur reservasi rawat jalan dapat mempermudah proses pendaftaran. Dengan fitur reservasi rawat jalan pendaftaran rawat jalan menjadi lebih mudah diselesaikan. Para informan menyatakan bahwa dengan ini pengguna merasa sudah cukup terbantu dengan adanya fitur reservasi rawat jalan ini untuk proses pendaftaran. Dari hasil ini dapat disimpulkan dalam mengembangkan aplikasi SIPRAJA sudah cukup dan tidak perlu menambah fitur-fitur lainnya yang mungkin saja akan mengganggu kenyamanan pengguna. Jika ingin melakukan pengembangan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pada fitur utama yakni fitur reservasi rawat jalan. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengguna merasa sudah cukup terbantu dengan adanya fitur reservasi rawat jalan ini untuk proses pendaftaran:

“Iya mudah. Simpel gitu. Kalau kesini kan kita harus nunjukkin nomer identitas, lagi megang kartu, lagi begini. Dirumah kan kita santai aja, ngga harus gini. Jadi nanti takut ya lupa atau gimana, kartu bisa ketinggalan disini atau gimana. Memang sih disini ada bagian informasi kalau misal ada barang hilang gitu kita dikembalikan. Tapi kan kalau dirumah mungkin lebih aman gitu.” (108).

Hasil wawancara menunjukkan adanya fitur reservasi rawat jalan ini dapat

mempercepat proses pendaftaran. Para informan menyatakan bahwa proses pendaftaran rawat jalan lebih cepat karena dapat dilakukan dengan hanya memilih jadwal kunjungan lalu melakukan reservasi. Ini berkaitan dengan keuntungan pengguna yang dapat menghemat waktu dengan mendaftarkan diri menggunakan fitur reservasi rawat jalan. Selain proses pendaftaran yang cepat, proses pelayanan di poliklinik pun dapat lebih cepat karena pendaftaran menggunakan fitur reservasi rawat jalan umumnya akan memperoleh nomor antrian kecil. Sehingga giliran pelayanan di poliklinik pun akan cepat. Berikut kutipan informan yang mencerminkan pengalaman pendaftaran rawat jalan:

“Kalo cepat ya cepat ya. Sebab pake online itu kita sampe disini tidak ambil nomer antrean daftar lagi, kita sodor hp apalagi sudah bisa tunjukkan sudah daftar, sudah diterima disana. Ndak lagi nunggu nomer antrian.” (101).

F. Persepsi pengguna dari sisi service

Hasil wawancara menunjukkan semua informan menerima layanan fitur reservasi rawat jalan sesuai kebutuhan pengguna. Mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan yakni pelayanan yang mempermudah dan membantu pengguna. Ini menunjukkan layanan dari fitur reservasi rawat jalan sudah baik. Hanya saja terdapat ketidaksesuaian pelayanan terjadi pada salah satu poliklinik yang menyebabkan persepsi pasien pengguna terhadap pendaftaran *online* dan manual sama saja. Ini menunjukkan perlunya kolaborasi antar seluruh sistem pelayanan rawat jalan agar meningkatkan

mutu pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan pengalaman dalam menerima layanan fitur reservasi rawat jalan:

“Sudah ya, sudah layanannya cepet aplikasinya, aksesnya juga gampang, jadi udah sih udah yang mempermudah kita buat daftar disini juga.” (106).

Tabel 3. Ringkasan hasil kepuasan pasien pengguna terhadap fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA

Kepuasan pasien pengguna terhadap fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna merasa senang dengan adanya fitur reservasi rawat jalan. 2. Pengguna fitur reservasi rawat jalan puas dengan adanya aplikasi SIPRAJA dan fitur reservasi rawat jalan. 3. Kedepannya pengguna akan terus memanfaatkan fitur reservasi rawat jalan untuk daftar rawat jalan. 4. Pengguna berkeinginan untuk merekomendasikan fitur reservasi rawat jalan kepada orang lain.
---	--

Pada tabel 3. hasil wawancara menunjukkan semua informan senang dan puas dengan adanya fitur reservasi rawat jalan. Mereka menyatakan senang dan puas karena fitur reservasi rawat jalan dapat mempermudah pendaftaran, menghemat waktu pengguna, menghemat biaya transportasi, dan fleksibel. Persepsi informan yang baik menimbulkan perasaan puas. Perasaan senang dan puas ini berimplikasi pada minat para informan untuk terus menggunakan dan merekomendasikan fitur reservasi rawat jalan. Berikut ini kutipan informan yang mencerminkan perasaan karena adanya fitur reservasi rawat jalan:

“Puas. Dari semuanya ya. Gampang diakses tadi, gampang dipakek juga ga ribet-ribet, cepet juga daftarnya. Terbantulah pokoknya pakek aplikasi ini” (104).

PEMBAHASAN

Dengan menggunakan fitur reservasi rawat jalan ini juga dimanfaatkan pengguna untuk memperoleh nomor antrian kecil, karena umumnya

pendaftaran dengan fitur reservasi rawat jalan dapat dilakukan dari jauh-jauh hari. Ini menjadi salah satu keunggulan yang dimiliki fitur reservasi rawat jalan dalam proses pendaftaran. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martiana, 2020) mengenai Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo dimana sistem pendaftaran *online* di rumah sakit tersebut memiliki kelemahan diantaranya pendaftaran hanya bisa dilakukan satu hari sebelum hari kunjungan. Sistem pendaftaran H-1 ini membuat sistem pendaftaran sulit diakses.

Salah satu kendala dalam penerapan sistem pendaftaran *online* adalah kurangnya informasi yang diterima pasien mengenai sistem pendaftaran (Kariema, et al., 2021). Para pengguna mengetahui fitur reservasi rawat jalan ini dari berbagai sumber di rumah sakit. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tami, et al., 2021) bahwa di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul, selain melakukan sosialisasi kepada

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

pasien tentang pendaftaran *online* secara langsung, pihak rumah sakit juga melakukannya melalui media sosial yang membuat pasien rawat jalan lebih mengetahui mengenai adanya sistem pendaftaran *online* ini. Jika dilihat dari sebagian besar informan yang menyatakan bahwa memperoleh informasi sistem pendaftaran *online* dari pihak rumah sakit, dapat dikatakan bahwa penerapan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit Bhayangkara Denpasar ini sudah baik dari segi penyebaran informasi penerapan sistem pendaftaran menggunakan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA.

Proses pendaftaran *online* dengan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA sejalan dengan prosedur pertukaran data sistem antrian *online* oleh Ditjen Pelayanan Kesehatan yang dimulai pasien mendaftar dan memilih jam klinik dan jadwal dokter, SIMRS merespon dengan balasan jam klinik dan jadwal dokter, pendaftaran pasien dengan memasukkan informasi dalam format yang telah ditentukan, seperti nama, nomor rekam medis, poliklinik atau dokter yang dituju, dan cara pembayaran (Puspita, 2018). Adapun alur pendaftaran pasien reservasi *online* dengan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA adalah sebagai berikut:

1. Pasien sudah daftar melalui aplikasi *mobile*
2. Pasien ke loket menunjukkan *barcode*/nomor reservasi *online*
3. Pasien BPJS/Umum
 - a. Pasien BPJS
 - i. Petugas mengecek kelengkapan

administrasi pasien

- ii. Jika lengkap, langsung pada tahap nomor 4. Jika tidak, pasien harus mencari rujukan baru difaskes pertama, kemudian petugas kembali mengecek kelengkapan berkas.

b. Pasien umum

- i. Pasien umum langsung mengikuti tahap nomor 4

4. Petugas cetak nomor antrian poliklinik

5. Pasien menuju poliklinik tujuan

Tahapan alur penerimaan pasien diatas sesuai dengan hasil wawancara dimana pengguna menyatakan harus melukan proses melapor pada loket 1 pendaftaran untuk melakukan konfirmasi. Kemudian, pengguna akan diberikan bukti cetak nomor antrian poliklinik. Dengan adanya fitur reservasi rawat jalan ini, pengguna tidak perlu lagi mengambil nomor antrian pendaftaran. Ini sejalan dengan alur penerimaan pasien reservasi *online* yang telah ditetapkan rumah sakit Bhayangkara Denpasar. Dengan alur yang demikian, pengguna khususnya pengguna lansia merasa bahwa daftar *online* maupun offline sama karena tetap harus melapor ke loket pendaftaran. Selain itu, pengguna lansia akan mendaftar secara manual jika tidak dibantu oleh orang lain. Menurut penelitian sebelumnya, penggunaan aplikasi pendaftaran *online* tidak ideal karena pasien lanjut usia kesulitan menggunakan teknologi atau kurang melek teknologi untuk mengakses pendaftaran *online*. Akibatnya, mereka harus meminta bantuan orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut atau memutuskan untuk mendaftar secara manual (Septian, 2021).

Namun, dengan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan fitur reservasi rawat jalan ini, fitur dapat digunakan oleh para lansia walaupun memerlukan waktu lebih lama dalam mengoperasikannya.

Menurut penelitian oleh (Leonard, et al., 2018) aspek kinerja menjadi salah satu aspek penting yang dilihat manfaatnya dari pengguna sistem informasi. Performance adalah aspek yang menunjukkan kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja dari sebuah sistem informasi. Adapun indikator pada aspek *performance* ini adalah jumlah keluaran yang dihasilkan oleh sistem, kecepatan waktu yang dibutuhkan sistem untuk memproses perintah, kesesuaian kinerja sistem dengan standar yang telah ditetapkan, kemudahan pengguna dalam memahami tampilan pada sistem, kelengkapan sistem dalam melakukan fungsinya, keselarasan sistem dalam penggunaan desain dan teknik dokumentasi, serta jumlah kesalahan yang dilakukan oleh sistem (Putri and Indriyanti, 2021).

Penggunaan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA sebagai sistem pendaftaran *online* dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Kinerja sistem dapat dikatakan baik jika hasil identifikasi kinerja sistem dapat mencapai jumlah produksi yang diharapkan dalam waktu tertentu, sehingga dapat memperpanjang waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya, menurut penelitian oleh et al., (2018). Berdasarkan hasil penelitian, fitur dapat memberikan manfaat pasien selaku pengguna fitur. Fitur reservasi rawat jalan juga dapat diakses

dimanapun. Pelaksanaan pendaftaran pun memerlukan waktu yang cepat. Namun apabila sedang mengalami kendala jaringan atau sinyal, penggunaan fitur reservasi rawat jalan akan berjalan lambat. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal yaitu seperti sinyal ataupun proses pembaharuan sistem oleh operator. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martiana, 2020) dan (Kariema, et al., 2021) yang menyatakan salah satu kendala dalam proses pendaftaran adalah apabila sinyal lemah makan sulit untuk terkoneksi dengan *website* maupun aplikasi pendaftaran.

Tampilan keluaran yang sederhana untuk dipahami pengguna sistem informasi. Indikator penilaian tersebut dikatakan sudah baik jika dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Wulandari, 2019). Tampilan pada fitur reservasi rawat jalan bagi para pengguna sudah menarik dan sederhana. Berdasarkan hasil wawancara terdapat kekurangan dari aplikasi SIPRAJA atau fitur reservasi rawat jalan yang kurang menampilkan notifikasi pengingat untuk jadwal reservasi pengguna, sehingga bagi pengguna yang sudah mendaftarkan diri dari jauh-jauh hari mungkin akan lupa dengan jadwal kunjungannya kerumah sakit. Serta fitur reservasi kurang menampilkan catatan bagi pengguna yang bertemu dokter ataupun hanya mengambil obat.

Penggunaan aplikasi juga memberikan kemudahan bagi pasien dalam melakukan reservasi rawat jalan yang dikarenakan aplikasi SIPRAJA mudah diakses dengan tersedianya aplikasi pada *Google playstore*. Tetapi, aplikasi ini belum

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

tersedia pada perangkat IOS sehingga masih belum bisa diakses oleh kelompok pasien yang menggunakan perangkat IOS. Ini sejalan dengan penelitian oleh (Martiana, 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan media aplikasi hanya bisa dimanfaatkan oleh sekelompok masyarakat tertentu, sementara ada kelompok masyarakat yang tidak bisa mengakses.

Untuk menilai jumlah kesalahan yang dilakukan sebuah sistem dapat dilihat dari kestabilan sistem saat digunakan bersamaan dengan aplikasi lain serta *error* yang terjadi saat sistem digunakan (Putri and Indriyanti, 2021). Fitur reservasi rawat jalan dapat berjalan dengan stabil dan selama penggunaan belum pernah mengalami *error* terkecuali pada saat pembaharuan sistem aplikasi yang dilakukan oleh operator maupun kendala sinyal. Ketidakstabilan koneksi sinyal internet ini menjadi salah satu kendala yang paling sering dijumpai dan menjadi masalah pada saat proses pelayanan (Kariema, et al., 2021).

Aspek informasi dan data adalah aspek yang digunakan untuk melakukan analisis seberapa banyak informasi dan kejelasan yang akan dihasilkan oleh pencarian. Adapun indikator untuk menilai aspek ini adalah tingkat ketelitian proses komputasi pada sistem, kesesuaian kebutuhan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan, kesesuaian kebutuhan pengguna terhadap tampilan informasi, dan kemudahan pengaksesan suatu data yang diperlukan (Putri and Indriyanti, 2021). Indikator ini akan menentukan kualitas informasi dari sebuah sistem yang mempengaruhi persepsi pengguna pada

sebuah sistem informasi (Putra and Siswanto, 2016).

Indikator informasi pada metode PIECES terkait dengan informasi yang didapatkan pada fitur reservasi rawat jalan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna menilai bahwa fitur reservasi rawat jalan memiliki kualitas informasi yang baik, karena sudah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam proses pendaftaran rawat jalan. Untuk mengatasi kendala sinyal atau jaringan yang mungkin terjadi saat pengguna mengakses data dan informasi nomor antrian, pengguna dapat melakukan proses penangkapan layar agar dapat lebih mudah menunjukkan pada petugas loket pendaftaran di rumah sakit.

Kesesuaian identitas juga menjadi indikator penting dalam aspek informasi dan data pada PIECES *framework* ini. Ini menunjukkan ketelitian sebuah sistem dalam proses komputasi. Fitur reservasi rawat jalan sendiri sudah menampilkan identitas yang sesuai dengan identitas dari setiap pengguna. Terdapat pengguna yang pernah mengalami ketidaksesuaian identitas ini dikarenakan salah menginput data diri maupun tertukar dengan data pasien lain yang ada pada akun tersebut. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Octavio, 2020) adalah kesalahan manusia pada pengendalian input pada sistem informasi rumah sakit oleh pengguna. *Error* atau kesalahan yang dilakukan oleh manusia merupakan perilaku kurang sesuai yang pada akhirnya menghambat tercapainya suatu tujuan.

Aspek ekonomi adalah aspek yang digunakan untuk menilai kebutuhan untuk

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

memperbaiki atau meningkatkan ekonomi, mengendalikan biaya, atau meningkatkan laba (Putri and Indriyanti, 2021). Pada penelitian ini, aspek ekonomi dinilai dari keuntungan ekonomi yang diperoleh pasien pengguna dari adanya fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA ini. Berdasarkan hasil wawancara, pengguna memperoleh keuntungan material dan non material. Keuntungan ekonomi yang diperoleh adalah keuntungan karena pengguna dapat menghemat biaya seperti biaya transportasi, hemat waktu sehingga tidak perlu meninggalkan pekerjaannya untuk berobat, serta hemat tenaga karena tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendaftar. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadani and Jaya, 2022) yang menyatakan bahwa variabel ekonomi dari segi penghematan waktu, biaya dan tenaga sudah berjalan dengan seharusnya, karena sistemnya yang sudah menggunakan teknologi sehingga bisa dilakukan kapanpun, dimanapun, dan aktivitas yang mengharuskan penggunaan aplikasi tersebut.

Aspek kontrol dan keamanan adalah aspek yang digunakan untuk melihat kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan kontrol dan keamanan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik. Adapun indikator yang digunakan untuk menilai aspek ini adalah batasan hak akses yang dimiliki sistem terhadap operator serta keamanan data yang ada pada sistem (Putri and Indriyanti, 2021). Pada penelitian ini, aspek kontrol

keamanan dinilai dari rasa aman yang dirasakan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna fitur reservasi rawat jalan, saat membuat akun para pengguna diminta untuk memasukkan email dan *password*. Sehingga para pengguna sudah merasa bahwa aplikasi SIPRAJA sudah aman. Ini juga menandakan bahwa pengguna meyakini data identitas yang dimiliki akan aman karena masih berada dalam naungan rumah sakit. Ini juga diperkuat dengan tidak adanya kendala apapun pada aplikasi SIPRAJA maupun fitur reservasi rawat jalan selama digunakan. Namun, aplikasi SIPRAJA juga tidak menjamin keamanan data para pengguna.

Mengenai batasan hak akses, fitur reservasi rawat jalan ini belum dilengkapi dengan fitur masuk aplikasi dengan mencantumkan *username* dan *password*. Berdasarkan hasil wawancara, pengguna menyatakan tidak adanya fitur *username* dan *password* membuat aplikasi ini tidak aman. Hanya saja pengguna juga merasa dengan adanya fitur *username* dan *password* untuk masuk ke dalam aplikasi akan membuat para pengguna kesulitan terutama pada pengguna lansia. Hal ini sejalan dengan gagasan bahwa tingkat keamanan sistem informasi itu sendiri berkorelasi negatif dengan seberapa mudah memperoleh informasi. Mengakses informasi menjadi lebih tidak nyaman ketika semakin tinggi tingkat keamanannya (Putra, 2022). Maka, pengembangan aplikasi mengenai keamanan data perlu ditingkatkan, tetapi juga perlu dilakukan kajian lebih lanjut agar peningkatan keamanan tidak mempengaruhi minat

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

pengguna dalam menggunakan fitur reservasi rawat jalan.

Aspek efisiensi adalah aspek yang digunakan untuk menilai kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan efisiensi sumber daya manusia dan proses. Adapun indikator penilaiannya adalah kemudahan operasional yang ditandai dengan usaha pengguna pada saat mempelajari dan mengoperasikan sistem, serta perbaikan sistem dengan usaha pengguna dalam mengatasi kesalahan yang ada pada sistem (Putri and Indriyanti, 2021). Sistem informasi yang baik harus memiliki nilai keunggulan bila dibandingkan dengan penggunaan sistem secara manual. Hal ini dimaksudkan pada tingkat keefisienan saat sistem informasi tersebut beroperasi (Supriyatna, 2015). Sistem dari fitur reservasi rawat jalan sendiri, mampu untuk memudahkan pengguna dalam proses pendaftaran rawat jalan secara *online*. Fitur reservasi rawat jalan dinilai sangat efisien dalam proses pendaftaran karena dapat dilakukan dimana saja, proses pendaftaran juga menjadi lebih mudah diselesaikan karena tidak perlu melakukan antri pada loket pendaftaran. Pengguna juga memperoleh keuntungan dimana pengguna sudah langsung memperoleh nomor antrian poliklinik. Ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Martiana, 2020) yang menyatakan bahwa salah satu kendala yang dialami pengguna dalam proses pendaftaran adalah pendaftaran *online* hanya mendapatkan nomor antrian di pendaftaran saja, belum dikembangkan pada nomor antrian poliklinik. Ini menunjukkan bahwa sistem antrian pada fitur reservasi rawat jalan

pada aplikasi SIPRAJA sudah baik dengan memberikan nomor antrian poliklinik langsung.

Keuntungan-keuntungan diatas menunjukkan bahwa aspek efisiensi telah diterima oleh masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat dalam segala hal, masyarakat juga telah terbantu dengan adanya aplikasi tersebut karena dilihat dari kondisi sekarang yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan bisa menguntungkan (Ramadani and Jaya, 2022).

Aspek pelayanan adalah aspek yang digunakan untuk menilai kebutuhan untuk memperbaiki maupun meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, karyawan, stakeholder, dan pemangku kepentingan yang terkait. Indikator untuk menilai aspek pelayanan yaitu ketepatan proses kerja yang dilakukan sistem, keandalan kinerja sistem sesuai yang diinginkan, dan kemudahan sistem yang dapat dipahami dengan baik oleh pengguna (Putri and Indriyanti, 2021). Layanan kepada pelanggan sangat penting, dalam penelitian ini pelanggan didefinisikan sebagai seseorang yang menggunakan sistem informasi atau pengguna fitur reservasi rawat jalan. Kemajuan sistem juga didasarkan pada aspek layanan yang menunjukkan jika pelanggan tertarik dan puas dengan layanan yang para pengguna terima, dan dapat mencegah pengguna mencari pelayanan rawat jalan ke rumah sakit lain. Untuk mempertahankan pengguna, diperlukan beberapa faktor yaitu sistem yang diterapkan atau digunakan harus sederhana untuk dipelajari, dipahami, dan digunakan

sehingga pengguna merasa nyaman menggunakan sistem informasi tersebut (Putra, 2022). Berdasarkan hasil wawancara, fitur reservasi rawat jalan sudah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna dengan mempercepat, mempermudah dan membantu proses pendaftaran karena fitur yang sederhana, aman, memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna dengan aplikasi yang cepat dan mudah diakses. Selaras dengan penelitian oleh (Septian, 2021) dimana penerapan sistem pelayanan aplikasi pendaftaran *online* dapat berjalan optimal dilihat dari aspek kesederhanaan sistem dan proses pendaftarannya. Namun masih terdapat pelayanan yang kurang sesuai dimana nomor antrian disalah satu poliklinik belum sesuai dengan nomor antrian di fitur reservasi rawat jalan. Sehingga pengguna pada poliklinik tersebut menyatakan baik pendaftaran *online* maupun manual sama saja.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan rumah sakit, maka membuat sistem pendaftaran *online* yang memungkinkan pasien untuk memperoleh nomor antrian poliklinik menjadi salah satu upaya penting dengan memanfaatkan teknologi informasi (Abdullah and Iswandi, 2015). Perspektif pasien saat menerima pelayanan kesehatan, baik saat pertama kali tiba di rumah sakit maupun saat keluar dari rumah sakit, menentukan tingkat kepuasan pasien. Persepsi yang baik akan menimbulkan tingkat kepuasan yang baik pula pada pelanggan dalam hal ini adalah pasien pengguna fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA.

Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan ini telah memberikan solusi melalui pendaftaran *online* untuk pasien rawat jalan. Kepuasan pengguna sistem dinilai sangat baik jika dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan (Ramadhani and Kusuma, 2018). Pengguna fitur reservasi rawat jalan merasa senang dan puas dengan adanya fitur reservasi rawat jalan karena mempermudah pendaftaran, hemat waktu, dapat menghemat biaya transportasi, dapat menghemat tenaga pengguna, fleksibel, mudah diakses dan mudah digunakan, serta memberikan kepastian pengguna untuk menerima pelayanan rawat jalan.

Kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu, seperti keinginan untuk menggunakannya pada kesempatan berikutnya, keinginan untuk menawarkan umpan balik yang baik, dan keinginan untuk mempromosikan teknologi kepada orang lain, dapat mengungkapkan minat pengguna untuk menggunakan kembali suatu sistem. Berdasarkan hasil wawancara pada pengguna fitur reservasi rawat jalan, dapat dinyatakan bahwa keinginan atau minat terhadap penggunaan fitur reservasi rawat jalan sebagai sistem pendaftaran *online* sangatlah besar. Ini dapat dilihat dari seluruh pengguna yang menyatakan akan menggunakan kembali fitur reservasi rawat jalan saat akan melakukan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Selain itu, para pengguna juga memiliki keinginan yang besar untuk merekomendasikan fitur reservasi rawat

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

jalan ini kepada orang lain karena sudah merasakan kemudahan yang diperoleh dengan daftar *online*.

Dari pendaftaran *online* tersebut masih ada kendala-kendala yang terjadi dimana pengguna menyayangkan karena aplikasi belum bisa diakses di semua jenis handphone. Selain itu, penggunaan fitur reservasi rawat jalan masih sangat memerlukan jaringan. Ini sejalan dengan penelitian oleh Martiana yang menyatakan bahwa kelompok masyarakat tertentu hanya dapat menggunakan media aplikasi, sedangkan kelompok lain tidak diperbolehkan mengaksesnya. Selain itu, terkadang mengakses sistem menjadi sulit karena masalah sinyal atau jaringan. Hambatan tersebut dapat dimanfaatkan pihak rumah sakit untuk mendorong masyarakat agar terbiasa menggunakan ponsel untuk pendaftaran dan meminta bantuan kepada teman atau anggota keluarga yang dapat mendaftar secara *online* (Martiana, 2020). Selain itu, penggunaan fitur reservasi rawat jalan oleh lansia masih sulit dilakukan. Para lansia cenderung akan mendaftar secara manual jika tidak dibantu oleh orang lain. Menurut penelitian sebelumnya, penggunaan aplikasi pendaftaran *online* tidak ideal karena pasien lanjut usia kesulitan menggunakan teknologi atau kurang melek teknologi untuk mengakses pendaftaran *online*. Akibatnya, mereka harus meminta bantuan orang lain untuk menggunakan aplikasi tersebut atau memutuskan untuk mendaftar secara manual (Septian, 2021). Namun, dengan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan fitur reservasi rawat jalan ini, fitur dapat digunakan oleh para lansia

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

walaupun memerlukan waktu lebih lama dalam mengoperasikannya.

SIMPULAN

Proses pendaftaran *online* dengan fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA sudah sesuai dengan prosedur pertukaran data sistem antrian *online* oleh Ditjen Pelayanan Kesehatan dan standar penerimaan pasien yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar. Persepsi pasien pengguna fitur reservasi rawat jalan daring pada aplikasi SIPRAJA di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar berdasarkan aspek kinerja, informasi dan data, ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi, layanan baik. Pengguna puas dengan adanya fitur reservasi rawat jalan daring pada aplikasi SIPRAJA di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar.

SARAN

Rumah sakit dapat melakukan pengembangan dan perbaikan pada fitur reservasi rawat jalan SIPRAJA.

Penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan meneliti mengenai sistem pendaftaran rawat jalan khususnya fitur reservasi rawat jalan pada aplikasi SIPRAJA yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara dengan menilai aspek PIECES dari sudut pandang manajemen rumah sakit sebagai pengguna internal sistem informasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar dan informan yang telah berpartisipasi serta semua pihak yang telah

membantu terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. and Iswandi (2015) 'Perancangan Sistem Pendaftaran Online Pasien Pada Klinik Dengan Metode FIFO Berbasis Web Service'.
- Afdoli, A.A. and Malau, H. (2019) 'Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUP M Djamil Kota Padang', *Journal of Multidisciplinary Research and Development*, pp. 359–366.
- Akhmad, A.D., Satibi and Puspendari, D.A. (2015) 'Analisis Persepsi dan Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Penerapan Sistem Pembiayaan JKN pada Fasilitas Kesehatan Penunjang di D. I. Yogyakarta', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 5(4), pp. 267–274.
- BPJS Kesehatan (2018) *Ratusan Rumah Sakit Kini Terapkan Pendaftaran Online, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*.
- Darmawan, I.M.A. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar', *Repository Universitas Ngurah Rai* [Preprint].
- Fatoni, A., Adi, K. and Widodo, A.P. (2020) 'PIECES Framework and Importance Performance Analysis Method to Evaluate the Implementation of Information Systems', *ICENIS* [Preprint].
- Kariema, I.H. El, Siyoto, S. and Wardani, R. (2021) 'Evaluation and Implementation Registration of Outpatient Online Systems at Health Service Center', *Journal of Quality in Public Health*, 4(2), pp. 106–112. Available at: doi.org/10.30994/jqph.v4i2.198.
- Leonard, D., Mardiwati, D. and Sari, D. (2018) 'Analisis Pemanfaatan E-Puskesmas dengan Metode Performance, Information, Ekonomi, Control, dan Efisiensi, Service (PIECES) di Puskesmas Kota Padang', *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), pp. 17–26. Available at: http://jurnal.ensiklopediaku.org
- Martiana, E. (2020) 'Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo', *Prosiding: Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 Terkait Rekam Medis Yogyakarta Tahun 2018* [Preprint]. Available at: publikasi.apfirmik.or.id/index.php/snarsjogja/article/view/93/93.
- Octavio, C.K. (2020) 'Analisis dan Evaluasi Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Model PIECES Framework', *E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, pp. 1–15.
- Putra, A.H.K. (2022) 'Persepsi Pengguna Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSU Bangkatan Binjai', *Excellent Midwifery Journal*, 5(1), pp. 38–52.
- Putra, D.S.H. and Siswanto, M. (2016) 'Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 1(2), pp. 98–101.
- Putri, N.K.A. and Indriyanti, A.D. (2021) 'Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya', *JEISBI: (Journal of Emerging*

*e-mail korespondensi : januraga@unud.ac.id

- Information Systems and Business Intelligence*), 02(02), pp. 78–84.
- Ramadani, I.S. and Jaya, J.N.U. (2022) 'Evaluasi Penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi Pada Kalangan Masyarakat Umum Menggunakan Metode Pieces', *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, 6(2), pp. 213–219.
- Ramadhani, S. and Kusuma, W.A. (2018) 'PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi', *Jurnal Teknologi & Manajemen Informatika*, 4(2), pp. 209–214.
- RS Bhayangkara Denpasar (2023) *Profil Rumah Sakit Bhayangkara Denpasar*.
- Septian, E. (2021) 'Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta', *Matra Pembaruan*, 5(1), pp. 53–64.
- Setyawan D (2016) 'Analisis Implementasi Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RSUD Kardinah Tegal', *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 1(2), 54–61.
- Supartiningsih, S. (2017) 'Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp. 9–15.
- Supriyatna, A. (2015) 'Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan PIECES Framework', *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), pp. 43–52.
- Tami, Y., Sumarni and Sarwadhmana, R.J. (2021) 'Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul', *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), pp. 43–51.
- Wulandari, O.V. (2019) *Evaluasi Menggunakan Metode PIECES dan Gambaran Hubungan Unsur-Unsur EUSC terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo*. Politeknik Negeri Jember.