

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ONLINE “RSPWC MOBILE” DALAM PERSPEKTIF KOMPLEKSITAS PADA PASIEAN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTIWIILASA CITARUM SEMARANG

Annisa Rakhmaningtyas, Sutopo Patria Jati, Rani Tiyas Budiyantri
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email: annisarakhmaningtyas@gmail.com

ABSTRACT

Long queue and waiting time in outpatient registration place at Pantiwilasa Citarum Semarang Hospital are becoming problems among BPJS patient. In order to solve this problem, Pantiwilasa Citarum Semarang Hospital develops an innovation of online based registration called RSPWC Mobile for androids. The innovation has not been utilized in maximum by BPJS patients. Thus, this research aims to determine the factors which are associated with the decision of usage for the application. This quantitative research are conducted with cross-sectional study. Questionnaire were given to 100 respondents/ Patients with the criteria of those who have not yet used the RSPWC application and have medical record number. The data processing used is univariat and bivariat analytical method with chi square statistic test. The results of the study show that the variables which are significantly correlated to BPJS patients decision to use RSPWC mobile are complexity ($p=0.038$). The hospital is advised to add customer care services menu for the users to give the feedbacks and the RSPWC Mobile application can saved files the first time are used to avoid repetition.

Keyword : Usage decisions, BPJS patients, RSPWC Mobile Applications
Bibliography: 41, 1983-2018

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara paripurna.¹ Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien yang tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap². Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar waktu tunggu pasien pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit standar waktu tunggu pasien maksimal ≤ 60 menit.³

Permasalahan waktu tunggu dan antrian sering terjadi pada pelayanan rawat jalan, termasuk di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang, berdasarkan penelitian Widayanti, (2012) rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang sebanyak 270 pasien per hari. Standar waktu pelayanan yang ditetapkan Yayasan Yakkum untuk pasien baru adalah 7 menit per pasien sehingga seharusnya rata-rata jumlah pasien yang dapat dilayani (*service rate*) menjadi 9 pasien per jam. Namun hasil penelitian didapatkan rata-rata tingkat kedatangan pasien baru (*arrival rate*) menjadi 4 pasien per jam dengan waktu antrian 5 menit. Dan untuk pasien lama, standar waktu pelayanan yang ditetapkan Yayasan Yakkum untuk pasien lama adalah 3 menit per pasien sehingga

rata-rata jumlah pasien yang dapat dilayani (*service rate*) menjadi 23 pasien per jam. Namun hasil penelitian didapatkan rata-rata tingkat kedatangan pasien lama (*arrival rate*) menjadi 20 pasien per jam dengan waktu antrian adalah 1,21 menit.⁴

Permasalahan penumpukan antrian merupakan hal yang harus segera diatasi di rumah sakit Pantiwilasa Citarum Semarang terlebih pada loket pendaftaran pasien BPJS karena hingga tahun 2018 berjumlah 250.784 pasien. Berdasarkan studi pendahuluan melalui observasi pada 3 pasien BPJS rawat jalan didapatkan waktu tunggu pendaftaran rata-rata 28 menit, lebih lama jika dibandingkan dengan menunggu di poliklinik dengan rata-rata waktu tunggu 18 menit. Sehingga hasil observasi dengan rata-rata waktu tunggu pendaftaran 28 menit \geq dari standar waktu tunggu pendaftaran yang ditetapkan oleh Yayasan Yakkum.

Banyaknya jumlah pasien BPJS rawat jalan menyebabkan panjangnya antrian pada loket pendaftaran pasien BPJS yang berimbas pada proses pelayanan kesehatan menjadi lebih lambat. Maka dari itu dibutuhkan inovasi yang dapat menyelesaikan permasalahan antrian dengan pendaftaran *online* berbasis aplikasi android. Pada pendaftaran *online* berbasis aplikasi android pada telepon genggam pasien tidak perlu mengantri untuk mengambil nomor antrian, akan tetapi pasien dapat langsung mendaftarkan dirinya melalui aplikasi berbasis android yang bernama RSPWC *Mobile*. Pendaftaran online melalui RSPWC *Mobile* ini masih terbilang baru sehingga belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pasien.

Berdasarkan Teori Rogers (1983) faktor yang berhubungan dengan keputusan adopsi adalah keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan dapat diujicoba, dan kemampuan dapat diamati. Menurut penelitian Novikarumsari, 2014 hasil uji statistik menggunakan *rank spearman* menunjukkan faktor yang paling berpengaruh dalam tingkat difusi adopsi inovasi biogas adalah faktor kompleksitas⁵ dengan $\alpha = 0,013$ jika dibandingkan dengan keuntungan relatif $\alpha = 0,151$, kompatibilitas $\alpha = 0,041$, kemampuan dapat diujicoba $\alpha = 0,133$, dan kemampuan dapat diamati $\alpha = 0,058$. Sehingga peneliti ingin mengetahui faktor yang berhubungan dengan keputusan penggunaan aplikasi pendaftaran online "RSPWC Mobile" dalam perspektif kompleksitas di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang. Sampel yang digunakan yaitu Pasien BPJS Rawat Jalan sejumlah 100 orang responden menggunakan rumus perhitungan sampel Lameshow dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengambilan data kepada responden dengan menggunakan instrumen kuesioner wawancara. Hasil data primer diolah dengan analisis univariat untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensinya dan analisis bivariat untuk mengetahui uji hubungan menggunakan uji *chi square*.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Karakteristik Mahasiswa

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

No	Karakteristik	F	%
Pasien BPJS Rawat Jalan			
1. Jenis Kelamin			
	Laki-laki	44	44,0
	Perempuan	56	56,0
2. Tingkat Pendidikan			
	Dasar (\leq SMP)	30	30,0
	Menengah (SMA)	15	15,0
	Tinggi (\geq Perguruan Tinggi)	55	55,0
3. Usia			
	Dewasa muda	43	43,0
	Dewasa madya	35	35,0
	Dewasa lanjut	22	22,0
4. Pekerjaan			
	Tidak bekerja	9	9,0
	Bekerja	91	91,0
5. Jenis Handphone			
	Android	72	72,0
	Tidak Android	28	28,0
6. Intensitas Penggunaan			
	\leq 6 jam	48	48,0
	\geq 6 jam	52	52,0
7. Status Pengguna			
	Pasien	74	74,0
	Keluarga Pasien	26	26,0
8. Kelompok Pasien Rawat Jalan			
	Pasien baru	32	32,0
	Pasien lama	68	68,0
9. Kecepatan Waktu Penggunaan Pasien Lama			
	\leq 3 hari (segera)	15	22,0
	3 hari - 3 minggu	13	19,1
	3 minggu - 7 minggu	13	19,1
	7 minggu - 3 bulan	21	30,9
	\geq 3 bulan	6	8,9

10. Kecepatan Waktu Penggunaan Pasien Baru		
≤ 3 hari (segera)	7	21.9
3 hari - 3 minggu	9	28.1
3 minggu - 7 minggu	7	21.9
7 minggu - 3 bulan	8	25.0
≥ 3 bulan	1	3.1
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa 100 responden menunjukkan sebagian besar berjenis kelamin perempuan (56%), tingkat pendidikan perguruan tinggi (55%), usia dewasa muda (43%), bekerja (91%), jenis handphone android (72%), intensitas penggunaan lebih dari 6 jam (52%), status pengguna pasien (74%), dan kelompok pasien lama (68%)

Deskripsi Variabel Kompleksitas dalam penggunaan Aplikasi RSPWC Mobile

Tabel 3. Distribusi frekuensi kompleksitas dalam penggunaan Aplikasi RSPWC Mobile

No.	Kompleksitas	F	%
1.	Tidak Rumit	54	54,0
2.	Rumit	46	46,0
	Total	100	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden merasa tidak rumit mendaftar online menggunakan aplikasi RSPWC Mobile sebanyak (54%), dan (46%) merasa rumit mendaftar online menggunakan aplikasi RSPWC Mobile.

Berdasarkan hasil penelitian dari pertanyaan didalam kuesioner diketahui bahwa pasien mendaftar online menggunakan aplikasi RSPWC Mobile dikarenakan aplikasi tersebut dianggap tidak memiliki kerumitan. Sebanyak (85%) responden menyatakan merasa

mudah mengoperasikan untuk mendaftar online menggunakan aplikasi RSPWC Mobile serta sebanyak (89%) menganggap aplikasi RSPWC Mobile fleksibel digunakan.

Hasil Uji Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

Setelah dilakukan uji statistik menggunakan *chi square* antara variabel bebas (kompleksitas) dan variabel terikat (keputusan adopsi pasien BPJS rawat jalan) didapatkan hasil yang signifikan dengan nilai *pvalue* sebesar $0,038 < 0,05$. Oleh karena itu dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kompleksitas dengan keputusan adopsi pasien BPJS rawat jalan

Pasien BPJS rawat jalan yang memberikan keputusan adopsi tertarik jika merasa tidak rumit sebanyak 72,2% lebih banyak jika dibandingkan pasien BPJS rawat jalan yang merasa rumit 52,2%.

Pasien BPJS rawat jalan yang memberikan keputusan adopsi tidak tertarik jika merasa tidak rumit sebanyak 27,8% lebih sedikit dibandingkan pasien BPJS rawat jalan yang merasa rumit 47,8%.

PEMBAHASAN

Keputusan Adopsi Pasien BPJS Rawat Jalan Dalam Memberikan Keputusan Penggunaan Aplikasi RSPWC Mobile

Berdasarkan hasil analisis terhadap keputusan penggunaan aplikasi pendaftaran online RSPWC Mobile pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Semarang dari 100 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tertarik untuk menggunakan aplikasi RSPWC Mobile (75%). Teori Rogers (1983), keputusan adopsi

pasien BPJS rawat jalan ini dimulai dari tahap pengetahuan yang didasarkan pada karakteristik sosial ekonomi pasien, ciri kepribadian pasien, dan perilaku komunikasi pasien itu sendiri. Keputusan dari pasien untuk menerima atau menolak sebuah inovasi tentunya tidak terlepas dari karakteristik inovasi tersebut. Setelah tahap pengetahuan, masuk ke tahap persuasi dimana pasien dapat menilai salah satunya melalui kerumitan yaitu sejauh mana inovasi teknologi mudah untuk diterapkan, Semakin besar tingkat karakteristik inovasi pendaftaran online maka akan semakin cepat untuk pasien menerimanya. Semakin cepat pasien mengadopsi atau menerima inovasi maka semakin cepat pula pasien menggunakan aplikasi pendaftaran online.

Hubungan Kompleksitas dengan Keputusan Adopsi Pasien BPJS Rawat Jalan

Berdasarkan teori Rogers, 1983 kompleksitas merupakan derajat suatu inovasi dianggap sebagai sesuatu yang memiliki kerumitan atau kesulitan rendah agar inovasi tersebut dapat digunakan dan dipahami oleh individu yang akan mengadopsi. Mudah tidaknya adopsi suatu inovasi dapat dilihat dari kerumitan inovasi tersebut. Apabila inovasi semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh individu yang akan mengadopsi maka semakin cepat suatu inovasi diadopsi oleh individu⁶. Dalam penelitian ini adalah keadaan inovasi aplikasi RSPWC *Mobile* dianggap sebagai sesuatu yang tidak rumit untuk digunakan dan dipahami oleh pasien BPJS rawat jalan.

Hasil analisis menggunakan *chi square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,038$,

sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kompleksitas dengan keputusan adopsi aplikasi pendaftaran online RSPWC *Mobile* pasien BPJS rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 46% pasien yang masih merasa rumit menggunakan aplikasi RSPWC *Mobile* hal ini dikarenakan sebanyak (19%) responden merasa membutuhkan waktu lama dikarenakan responden merasa RSPWC *Mobile* prosesnya membingungkan. Sebanyak (21%) juga responden sulit menerima aplikasi RSPWC *Mobile* karena tidak tersedia layanan untuk bertanya dan sebanyak (20%) pasien merasa kesulitan dengan banyaknya berkas yang harus diupload.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Keputusan adopsi pasien BPJS rawat jalan dalam penggunaan aplikasi RSPWC *Mobile* memberikan penilaian terhadap kompleksitas tidak rumit (54%)
2. Ada hubungan antara kompleksitas dengan keputusan adopsi pasien BPJS rawat jalan dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online RSPWC *Mobile* di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum dengan nilai $p = 0,038$.
3. Permasalahan pada kompleksitas yaitu (21%) pasien BPJS rawat jalan menyatakan kesulitan menerima aplikasi RSPWC *Mobile* karena tidak tersedia layanan untuk bertanya, (20%) mengeluhkan banyaknya berkas yang harus diupload, dan masih membutuhkan waktu lama saat melakukan pendaftaran online melalui aplikasi RSPWC *Mobile*(19%).

Saran

1. Rumah sakit dapat menambahkan menu layanan customer care didalam aplikasi RSPWC *Mobile*.
2. Rumah sakit dapat menambahkan estimasi waktu tunggu untuk proses verifikasi pendaftaran online pada menu aplikasi RSPWC *Mobile* (contoh: tunggu dalam 60 detik hingga anda mendapatkan nomor pendaftaran).
3. Rumah sakit dapat menyimpan berkas yang sudah pernah diunggah oleh pengguna saat pertama kali mendaftar online RSPWC *Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009.
2. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. 2017;2(1).
3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/III/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
4. Widayanti MW. Analisis Antrian di Tempat Pelayanan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. 2012:93-101.
5. Novikarumsari ND, Amanah S, Sugihen BG. Biogas Diffusion and Adoption in Lembang Sub District , Bandung Barat District. 2014;10(2):151-157.
6. Rogers E M. Diffusion of Innovations. Ed, New York, USA Free Press. 1983;4.