

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU Kesehatan No. 17, 2023). Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki berbagai macam unit atau bagian yang menunjang proses pelayanan salah satunya unit rekam medis. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI No. 24, 2022).

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital kini menjadi fenomena global yang tidak dapat dihindari, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan perlu beradaptasi dengan cepat untuk dapat memberikan layanan yang lebih efisien, efektif, serta berkualitas (Maulaningrum, 2025). Salah satu bentuk transformasi digital dalam layanan kesehatan adalah pengembangan aplikasi *mobile health* (m-Health) (Tarigan, 2023). *Mobile health* (m-Health) merupakan aplikasi kesehatan berbasis perangkat *mobile* yang menawarkan integrasi berbagai fungsi perawatan melalui penggunaan *smartphone* (Jannah *et al.*, 2021). Aplikasi *m-Health* memberikan berbagai manfaat bagi pasien dan

tenaga kesehatan, seperti kemudahan akses layanan kesehatan, peningkatan efisiensi waktu, pemantauan kesehatan secara *real-time*, dan peningkatan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan (Putra, 2024).

RSPAU dr. S. Hardjolukito sebagai rumah sakit di bawah naungan TNI AU telah melakukan inovasi dalam pelayanan kesehatan dengan meluncurkan aplikasi *Hardjo Mobile* pada 9 April 2025. Aplikasi *Hardjo Mobile* dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh akses terhadap informasi maupun layanan kesehatan, sekaligus menjadi salah satu wujud penerapan transformasi digital di lingkungan rumah sakit tersebut. Hingga bulan Desember 2025, aplikasi *Hardjo Mobile* telah digunakan oleh 5.580 pengguna dengan rata-rata 21 pengguna per hari. Aplikasi ini dapat diakses dimana saja mulai dari pembuatan janji temu dokter melalui pendaftaran *online*, akses hasil tes kesehatan, dan riwayat perawatan medis secara *real time*, hingga riwayat obat yang telah ditebus selama perawatan di RSPAU dr. S. Hardjolukito.

Wawancara pendahuluan yang dilakukan dengan petugas rekam medis dan kepala IT pada 22 Oktober 2025, aplikasi *Hardjo Mobile* digunakan oleh pasien di RSPAU dr. S. Hardjolukito sebagai sarana untuk mengakses berbagai layanan rumah sakit secara digital. Aplikasi ini dikembangkan bekerja sama dengan RSUP dr. Sardjito sebagai inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dengan sistem rumah sakit. Dalam penerapan *Hardjo Mobile* masih ditemukan beberapa kendala, ketidakkonsistenan tampilan hasil pemeriksaan radiologi

(*rontgen*) sebanyak 15 pasien, keterbatasan aplikasi yang belum tersedia dalam versi *iOS* bagi pengguna *iPhone* sebanyak 7 pasien, dan kendala saat proses *login* sebanyak 58 pasien. Hingga Desember 2025 aplikasi *Hardjo Mobile* belum dilakukan evaluasi terkait efektivitas penggunaan oleh pasien. Kondisi ini menyebabkan belum diketahuinya secara pasti sejauh mana aplikasi *Hardjo Mobile* dapat diterima, digunakan, dan dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Pengukuran serta pemahaman terhadap tingkat kepuasan pengguna atas suatu aplikasi tidak dapat dilepaskan dari peran evaluasi pengalaman pengguna, yang menjadi salah satu pendekatan krusial dalam konteks ini (Sidabutar and Ichwani, 2024).

Technology Acceptance Model (TAM) dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk mengevaluasi tingkat penggunaan aplikasi *Hardjo Mobile*. Teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) ini menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan suatu sistem oleh penggunanya. Selain itu, TAM juga menggambarkan proses bagaimana sebuah sistem dapat diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna guna mendukung aktivitas yang dilakukannya sehari-hari. Terdapat 5 aspek dalam metode TAM yaitu Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), Minat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), dan Penggunaan Senyatanya (*Actual Use*). Kelima aspek tersebut dibangun berdasarkan teori psikologi yang berkaitan dengan keyakinan, sikap, niat, dan perilaku pengguna dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi

(Septichairani, 2022). Selain berfungsi menjelaskan keterkaitan antarvariabel tersebut, model TAM juga banyak dimanfaatkan untuk memprediksi bagaimana pengguna akan merespons keberadaan suatu sistem teknologi (Setyawati, 2020).

Terdapat penelitian yang mengevaluasi penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS Tk. II dr. Soepraoen menggunakan metode TAM menunjukkan hasil aspek TAM meliputi persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap, niat menggunakan, serta penggunaan sesungguhnya mendapatkan respons positif dari pengguna (Hayati *et al.*, 2025). Temuan ini mempertegas bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam pelayanan kesehatan, sehingga mendukung pentingnya evaluasi penerimaan aplikasi *Hardjo Mobile* dengan metode TAM untuk memastikan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian dengan judul “Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (MJKN)* pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM” menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses pendaftaran rawat jalan, namun masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, pembaruan otomatis aplikasi, dan kesulitan dalam proses *check-in*. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh penting terhadap *attitude toward using* dan

behavioral intention to use dalam menggunakan aplikasi kesehatan berbasis *mobile* (Nurjayanti and Novratilova, 2025).

Temuan tersebut memperkuat pentingnya evaluasi penerimaan menggunakan metode TAM untuk menilai kesesuaian antara aspek kegunaan, kemudahan, sikap, dan niat pengguna terhadap keberhasilan implementasi aplikasi *Hardjo Mobile* di RSPAU dr. S. Hardjolukito. Mengacu pada paparan di atas, muncul ketertarikan bagi peneliti untuk mengangkat topik tersebut ke dalam sebuah penelitian yang berjudul “Evaluasi Penerimaan Aplikasi *Hardjo Mobile* dengan metode TAM di RSPAU dr. S. Hardjolukito” guna memberikan gambaran keseluruhan mengenai efektivitas penerapan aplikasi *Hardjo Mobile* dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk optimalisasi pemanfaatan aplikasi tersebut.

B. Rumusan Masalah

Implementasi *Hardjo Mobile* memberikan berbagai manfaat yang dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Berkaitan dengan hal tersebut, rumah sakit perlu melakukan evaluasi untuk mengetahui dan memperbaiki efektivitas suatu aplikasi *Hardjo Mobile*. RSPAU dr. S. Hardjolukito belum melakukan evaluasi terkait penerimaan *Hardjo Mobile* oleh pengguna. Mengacu pada uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi penerimaan aplikasi *Hardjo Mobile* dengan metode TAM di RSPAU dr. S. Hardjolukito?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi penerimaan aplikasi *Hardjo Mobile* dengan menggunakan metode TAM di RSPAU dr. S. Hardjolukito.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui aplikasi *Hardjo Mobile* berdasarkan aspek *Perceived Ease of Use*.
- b. Mengetahui aplikasi *Hardjo Mobile* berdasarkan aspek *Perceived Usefulness*.
- c. Mengetahui aplikasi *Hardjo Mobile* berdasarkan aspek *Attitude Toward Using*.
- d. Mengetahui aplikasi *Hardjo Mobile* berdasarkan aspek *Behavioral Intention to Use*.
- e. Mengetahui aplikasi *Hardjo Mobile* berdasarkan aspek *Actual Use*.
- f. Menyajikan hasil skor rata-rata pada setiap aspek *Technology Acceptance Model (TAM)* menggunakan diagram batang.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Lingkup tempat pada penelitian ini dilaksanakan di RSPAU dr. S. Hardjolukito yang beralamat di Jl. Majapahit, Karang Janbe, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198.

2. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi penelitian ini mengenai evaluasi penerimaan sistem informasi *Hardjo Mobile* dengan metode TAM di RSPAU dr. S. Hardjolukito.

3. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari hingga April 2026.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Mengembangkan pemahaman dan pengaplikasian *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks penerimaan teknologi di bidang kesehatan, khususnya aplikasi *mobile* rumah sakit.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa acuan, bahan referensi pendidikan, serta informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK).

b. Bagi Peneliti

Menjadi sarana bagi peneliti untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan,

sekaligus memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi penerimaan aplikasi *Hardjo Mobile*.

c. Bagi RSPAU dr. S. Hardjolukito

Memberikan masukan bagi manajemen RSPAU dr. S. Hardjolukito dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi *Hardjo Mobile* serta strategi perbaikan berkelanjutan.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	(Nurjayanti and Novratilova, 2025)	Evaluasi Penggunaan Aplikasi <i>Mobile JKN</i> pada Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode TAM	Kualitatif deskriptif	<i>Perceived usefulness</i> : sebagian paham, sebagian perlu pendampingan. <i>Perceived ease of use</i> : mudah tapi sering error. <i>Attitude</i> : positif tapi ada kendala check-in. <i>Intention</i> : perlu pengembangan lanjutan	Objek: Mobile JKN. Tidak membandingkan skor menggunakan diagram batang	Metode yang digunakan dan evaluasi aplikasi <i>mobile</i> di rumah sakit
2.	(Kusumo, 2022)	Evaluasi Penerimaan Aplikasi Pelayanan <i>Obsgyn</i> Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Kuantitatif deskriptif	Semua variabel TAM (PU, PEOU, ATU, BI, AU) menunjukkan tingkat penerimaan “sangat tinggi”; aplikasi dianggap bermanfaat, mudah digunakan, dan dapat meningkatkan produktivitas	Objek: Aplikasi pelayanan obsgyn. Tidak membandingkan skor menggunakan diagram batang.	Sama-sama evaluasi berbasis teknologi digital menggunakan metode TAM.

No.	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
3.	(Martunus, 2019)	Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Ibu dengan Metode TAM di Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo	Observasional analitik	PEOU $\rightarrow$ ATU ($p=0,000$); PEOU $\rightarrow$ BI ($p=0,002$); PU $\rightarrow$ ATU ($p=0,003$); PU $\rightarrow$ BI ($p=0,000$). Semua hubungan signifikan.	Objek penelitian adalah sistem informasi KIA di Dinas Kesehatan; responden bidan, bukan pasien; aplikasi bukan mobile app. Tidak membandingkan skor menggunakan diagram batang	Sama-sama menggunakan metode TAM.
4.	(Yanti, Windarti and Muslim, 2025)	Evaluasi Penerimaan Pengguna Aplikasi DGS Kesehatan dan SIPIA Klinik KIA di Puskesmas Sewon 1 Menggunakan TAM	Kualitatif	Menunjukkan bahwa aplikasi DGS dan SIPIA bermanfaat dan mudah digunakan, namun masih ada kendala error dan duplikasi input.	Metode penelitian kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas. Aplikasi berbeda. Tidak membandingkan skor menggunakan diagram batang	Sama-sama menggunakan TAM untuk menilai penerimaan aplikasi kesehatan.
5.	(Hayati <i>et al.</i> , 2025)	Evaluasi Efektivitas Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS Tk. II dr. Soepraoen Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)	Deskriptif kuantitatif	Seluruh aspek TAM memperoleh respon positif.	Penelitian ini menilai efektivitas sistem RME, bukan tingkat penerimaan aplikasi layanan pasien. Tidak membandingkan skor menggunakan diagram batang	Sama-sama menggunakan TAM. Bertujuan mengevaluasi penerimaan teknologi.