

ABSTRACT

Background : Registration using the UGM RSA Online Application has been implemented at the UGM Academic Hospital since 2021. In practice, those who register via the application are 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.

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

Methodes : This research uses embedded design, with a mixed methods approach. Quantitative methods become primary with the survey, continuing with deep interviews. Apply convenient sampling and purposive sampling, this research was held on RSA UGM from 18th July 2022-12th August 2022.

Results : 42 patients and 28 employees were involved in surveys, and 7 employees in-depth involved interviews involved. From surveys majority of patients and employees evaluate strongly agree and agree on relating Humans, Organizations, Technology, and Net Benefits statement from applications implementation. The benefits are a simplification of the patient registry, time shortens, queue prediction, giving information fastly, support of caring and friendly hospital services, and duplication reduction so that patient registry complaint reduces too. The obstacle are sometimes the patient is not familiar with the online registry (e.g. elderly), the device is not compatible with the application, its obsolete or stiffy appearance, the doctor's schedule is not appropriate, and the integration with another system yet.

Conclusions : RSA UGM Online Application reviewed by human, organization, and technology dimensions are good enough (fit) and beneficial health services. However, there are some obstacles that need to repair and improve further so that increasing the number of users.

Key Words : RSA UGM Online Applications , Evaluation, Online Registry, HOT Fit

INTISARI

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