

EVALUASI SISTEM *E-RESERVASI* RAWAT JALAN DENGAN *PIECES FRAMEWORK* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MATARAM

ABSTRAK

Penerapan sistem *e-reservasi* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram belum maksimal karena beberapa kendala seperti *error* dan waktu *loading* yang lama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hasil evaluasi sistem *e-reservasi* rawat jalan di RSUD Kota Mataram dengan *PIECES Framework*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menyajikan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dan dievaluasi dengan *PIECES Framework*. *Informan* dalam penelitian ini berjumlah 15 orang, yaitu 9 pasien rawat jalan, 1 petugas pendaftaran rawat jalan, kepala rekam medis, kepala sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), 1 petugas *programmer*, 1 petugas *software* dan jaringan, 1 petugas SIMRS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu *performance* sistem *e-reservasi* sudah menghasilkan data sesuai kebutuhan pengguna, mempermudah pengguna dan masih terjadi *error*, *loading* lama dan kegagalan. *Information* sudah dapat memberikan informasi yang akurat, konsisten dan relevan namun masih mendapatkan ketidaksesuaian informasi dengan pelayanan yang didapatkan. *Economic* sumber daya manusia maupun sumber daya penunjang sudah mendukung dan membantu meminimalisir pengeluaran rumah sakit. *Control* setiap pegawai memiliki hak akses dan keamanan sistem sudah baik. *Efficiency* sudah dapat memberikan kemudahan dalam mendaftar melalui sistem *e-reservasi*. *Service* sistem *e-reservasi* sudah dapat membantu petugas dalam ketelitian *input*, *output* data dan dapat mengurangi waktu tunggu. Kesimpulannya adalah sistem *e-reservasi* dapat membantu pengguna dalam proses pelayanan dan mempermudah pendaftaran sehingga tidak menunggu lama.

Kata Kunci: *Sistem E-Reservasi, Evaluasi, PIECES framework*

**EVALUATION OF OUTPATIENT E-RESERVATION SYSTEM WITH
PIECES FRAMEWORK AT THE REGIONAL PUBLIC
HOSPITAL MATARAM**

ABSTRACT

The implementation of the e-reservation system at the Regional General Hospital of Mataram has not been maximized due to several obstacles such as errors and long loading times. The purpose of this study is to describe the results of the evaluation of the outpatient e-reservation system at the Mataram Hospital with the PIECES Framework. This type of qualitative research presents the results of interviews and observations conducted by researchers and evaluated with the PIECES Framework. There were 15 informants in this study, namely 9 outpatients, 1 outpatient registration officer, head of medical records, head of the hospital management information system, 1 programmer officer, 1 software and network officer, and 1 hospital management information system officer. The sampling technique used was purposive sampling. The results obtained from this study are the performance of the e-reservation system has produced data according to user needs, makes it easier for users, and still occurs errors, long loading, and failure. Information can already provide accurate, consistent, and relevant information but still get inconsistent information with the services obtained. Economic human resources and supporting resources have supported and helped minimize hospital expenses. Control every employee has access rights and system security is good. Efficiency can already provide convenience in registering through the e-reservation system. The e-reservation system service can already help officers accurately input and output data and reduce waiting time. The conclusion is that the e-reservation system can help users in the service process and facilitate registration so as not to wait long.

Keywords: E-Reservation System, Evaluation, PIECES framework