

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). Penyelenggaraan pelayanan upaya kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks (Kemenkes RI, 2008). Dalam sebuah rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 mewajibkan untuk menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang terintegrasi dan dapat dikelola dengan baik untuk mendukung keputusan strategis demi keberlangsungan jalannya kegiatan rumah sakit. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang efisien dan berbasis kepuasan pelanggan. Terobosan yang dilakukan adalah penggunaannya menggunakan komputerisasi. Komputerisasi yang dilakukan di rumah sakit dapat membantu untuk mempermudah pelayanan administrasi dan dapat digunakan untuk peningkatan mutu pelayanan dan rumah sakit.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit itu sendiri merupakan upaya dari rumah sakit untuk menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan guna menunjang proses fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sesuai dengan penjelasan diatas, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Kemenkes, 2013). Dalam pelaksanaan SIMRS di Indonesia, banyak rumah sakit yang telah berupaya untuk membangun dan mengembangkan sistem informasi, namun sebagian masih mengalami kegagalan, dan sebagian Rumah sakit memilih untuk melakukan kerja sama operasional (outsourcing) dengan biaya

yang lebih besar yang pada akhirnya ikut membebani biaya kesehatan bagi pasien / masyarakat (Kemenkes, 2013).

Peraturan Menteri Kesehatan nomor 82 tahun 2013 menyatakan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS yang harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit yang meliputi kecepatan pengambilan keputusan, peningkatan pelayanan dan kemudahan dalam pelaporan yang ditujukan bagi seluruh rumah sakit yang terdapat di Indonesia yang harus dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta.

RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo merupakan salah satu rumah sakit umum daerah bertipe B non pendidikan yang telah menerapkan *billing sytem* sejak tahun 2008 dan menerapkan SIMRS mulai 2012 yang berbasis *web*. Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap (Kemenkes RI, 1987). Registrasi rawat jalan adalah sebagai sumber dari pengumpulan informasi data pasien. Registrasi pasien harus memiliki sistem informasi yang mumpuni untuk membantu dalam penyimpanan data pasien secara tepat dan aman agar dapat digunakan ke dalam proses pelayanan kesehatan dan proses pelayanan administrasi selanjutnya.

Hasil Wawancara dengan petugas TPPRJ yang melakukan registrasi pasien rawat jalan di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo menyatakan :

“ Biasanya sering mati sistemnya mbak, kadang 10 menit kadang juga lebih. Kalau sistemnya udah mati, kita biasanya menggunakan sistem manual dengan menuliskan identitas pasien, tetapi kalau sudah berhubungan dengan BPJS kita yang susah karena nantinya kita tidak bisa melihat aktif tidaknya kartu jaminan kepersertaan BPJS”

Petugas TPPRJ BPJS

Dari pernyataan diatas, permasalahan yang dapat diambil adalah dengan terjadinya kematian aplikasi SIMRS bagian registrasi pasien dapat menyebabkan gangguan pada kegiatan registrasi pasien. Kematian sistem dapat mengganggu

kegiatan karena petugas tidak dapat mengecek apakah pasien pernah datang ke rumah sakit atau tidak kemudian petugas juga tidak dapat mengecek keanggotaan Jaminan Kesehatan pasien tersebut sehingga.

Permasalahan lain yang ditemukan dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya ditemukan SIMRS register sering sekali mengalami kendala seperti dalam komunikasi data, lambatnya dalam pencarian data pasien. Evaluasi dalam penggunaan SIMRS ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Jika terjadi kesalahan atau kerusakan dalam sistem register pasien, petugas TPPRJ hanya melaporkan kepetugas TI sehingga jika terjadi kerusakan petugas harus menunggu petugas TI memperbaiki sistem dan dapat mengganggu proses kegiatan registrasi rawat jalan. Kemudian dari output masih menampilkan data – data yang harus diproses terlebih dahulu, yang masih berupa data mentah untuk menjadi data guna pelaporan rumah sakit.

Untuk melakukan evaluasi tersebut, digunakanlah metode *PIECES* yang dijelaskan oleh Riana, 2006 adalah metode yang dapat memberikan referensi dan kontrol untuk perubahan sistem itu sendiri. Menurut Whitten, 2004 metode *PIECES* memberikan garis besar yang sangat baik untuk pernyataan masalah. Tujuannya bukan untuk memecahkan masalah, peluang dan arahan tetapi hanya membuat katalog dan mengkategorikannya. Kita juga harus mengidentifikasi segala kendala yang dapat berdampak pada proyek yang diusulkan. Contoh kendala termasuk batasan anggaran, tenggat waktu, sumber daya manusia yang tersedia dan tidak tersedia, kebijakan bisnis atau peraturan pemerintah dan standar teknologi. Sehingga pemilik sistem harus diminta untuk setidaknya memiliki visi tingkat tinggi untuk perbaikan sistem yang mereka cari. Peneliti menggunakan metode *PIECES* dengan Indikator *Performance* : *Throughput*, *Respon Time*, Kelaziman Komunikasi, dan Toleransi Kesalahan ; Indikator *Information* : Accuracy, Fleksibilitas Informasi, Penyajian Informasi ; Indikator *Economy* ; Indikator *Control and Security* : Integritas ; Indikator *Efficiency* : Usabilitas dan Maintabilitas ; Indikator *Service* : Akurasi. Peneliti mengambil indikator dan sub indikator tersebut karena menyesuaikan dan mengkategorikan dengan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti saat melakukan wawancara

pendahuluan. Permasalahan yang ada kemudian peneliti kategorikan kedalam indikator yang ada dalam *PIECES* yang ada karena *PIECES* dapat digunakan untuk menganalisis setiap blok bagian untuk masalah, sebab dan akibat.

Oleh karena itu penulis ingin melakukan evaluasi *SIMRS* registrasi rawat jalan dengan metode *PIECES* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo, apakah *SIMRS* telah sukses dijalannya atau perlu diganti.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (*SIMRS*) Register Pasien Rawat Jalan di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo”.

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti hanya dilakukan pada bagian registrasi pasien rawat jalan. Karena keterbatasan kemampuan peneliti untuk melakukan penelitian ke semua bagian *SIMRS* dirumah sakit.

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Melakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (*SIMRS*) register pasien rawat jalan di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran *SIMRS* Register Pasien Rawat Jalan yang telah dijalankan di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo dari karakteristik pengguna.
2. Mengevaluasi *SIMRS* Register Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Performance* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.
3. Mengevaluasi *SIMRS* Register Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Information* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.
4. Mengevaluasi *SIMRS* Register Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Control/Security* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.

5. Mengevaluasi SIMRS Register Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Economic* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.
6. Mengevaluasi SIMRS Register Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Efficiency* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.
7. Mengevaluasi SIMRS Register Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Service* di RSUD DR. Moh. Saleh Probolinggo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Institusi Rumah Sakit

Sebagai bahan untuk digunakan sebagai gambaran kondisi SIMRS registrasi rawat jalan yang berjalan dan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan kinerja SIMRS register rawat jalan.

1.5.2 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan bahan referensi pendidikan yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

1.5.3 Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan.

1.5.4 Bagi Peneliti Lain

Dapat digunakan sebagai data referensi untuk penelitian serupa dan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.