

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang berperan sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Berdasarkan UU Republik Indonesia No. 44 Tahun 2008 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan dan penelitian.

Di Indonesia telah diatur dalam UU No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, dimana setiap RS wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan RS dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Oleh karenanya, setiap RS wajib menjalankan SIMRS dengan menggunakan *open source* seperti yang telah diatur dalam Permenkes No. 82 Tahun 2013 tentang SIMRS.

Evaluasi suatu sistem informasi adalah suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan evaluasi tersebut, capaian kegiatan penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja penerapannya. Evaluasi SIMRS mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari SIMRS yang sedang digunakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui tersedia tidaknya suatu informasi saat diperlukan, benar-benar tersaji bagi yang berhak, dan juga untuk mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2008). Rekam medis dikatakan bermutu apabila rekam medis tersebut akurat, lengkap, dapat dipercaya, *valid* dan tepat waktu. Salah satu bentuk pengelolaan rekam medis adalah pengadaan isi rekam medis pasien yaitu mulai dari pendaftaran. Pendaftaran pasien dilakukan oleh petugas pendaftaran menggunakan sebuah sistem dari rumah sakit yang dinamakan *Hospital Management Information System* (HMIS).

Hospital Management Information System (HMIS) adalah sebuah aplikasi sistem yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses layanan dalam pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk pelayanan rumah sakit. *Hospital Management Information System* (HMIS) digunakan sebagai proses kegiatan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien, semua pelayanan medis, proses *billing*, statistik rumah sakit sampai pada proses pembayaran. *Hospital Management Information System* (HMIS) digunakan untuk melakukan proses pendaftaran pasien rawat jalan dan penyelenggaraan HMIS harus dilakukan dengan pengawasan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing yaitu dengan melakukan pemantauan dan evaluasi. Salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau *end user satisfaction*. Hal tersebut menunjukkan betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna, dimana jika keinginan sudah terpenuhi maka akan terwujud kepuasan bagi pengguna sistem (Sabdana, 2019). Jadi kepuasan pengguna berperan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi *Hospital Management Information System* (HMIS).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi menyatakan bahwa sistem pendaftaran pasien online belum terintegrasi dengan HMIS sehingga melakukan pendaftaran ulang oleh petugas. Dari uraian tersebut yaitu akan memberikan pengaruh negatif terhadap pelayanan informasi kepada konsumen dan berdampak negatif pula pada penentuan

pengambilan keputusan oleh manajemen dalam tata kelola kinerja rumah sakit. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melakukan evaluasi terhadap pengguna system informasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang ditinjau dari dimensi isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna dengan judul “Evaluasi Pengguna *Hospital Management Information System* (HMIS) Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Untuk menganalisis kepuasan pengguna HMIS pada petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang tahun 2022.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi HMIS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Content* (isi) di RSUP Dr. Kariadi Semarang
- b. Mengevaluasi HMIS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RSUP Dr. Kariadi Semarang
- c. Mengevaluasi HMIS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Format* (tampilan) di RSUP Dr. Kariadi Semarang
- d. Mengevaluasi HMIS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSUP Dr. Kariadi Semarang
- e. Mengevaluasi HMIS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUP Dr. Kariadi Semarang

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu yang didapat selama perkuliahan khususnya dalam mengevaluasi sistem informasi.

- b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

c. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau solusi untuk pihak manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya meningkatkan kinerja sistem petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUP Dr. Kariadi Semarang yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang dan dilaksanakan selama 3 bulan (11 minggu) pada tanggal 10 Januari sampai dengan 24 Maret 2022.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai metode tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. EUCS dilakukan dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan dan observasi langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran rawat jalan.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada yaitu melalui buku, jurnal, surat edaran, peraturan, atau penelitian terdahulu.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan bagian pendaftaran oleh petugas rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

b. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada petugas pendaftaran pasien rawat jalan.