

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era industri 4.0 teknologi berkembang sangat pesat dimana dengan berkembangnya teknologi itu berpengaruh besar pada semua bidang kegiatan. Kemajuan teknologi ini pun membantu aktivitas manusia, kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat yaitu pada bidang informasi. Pada era teknologi ini dibutuhkan kecerdasan buatan yang menghasilkan sebuah produk untuk mentransformasi informasi yang cepat dan tepat. Teknologi informasi banyak dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan dengan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada masing masing bidang. Seperti halnya pada bidang pelayanan kesehatan termasuk Rumah sakit, Penggunaan sistem informasi berbasis komputer sangat dibutuhkan yang nantinya bertujuan menciptakan informasi yang cepat dan tepat.

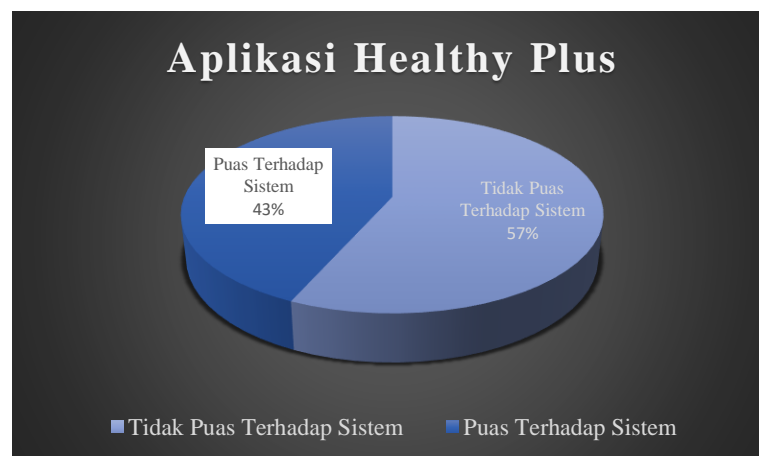
Kemajuan Teknologi informasi telah mengubah manusia dalam bersikap untuk menyelesaikan beban pekerjaannya. Peranan sistem informasi dalam bidang kesehatan sudah menjadi penopang kegiatan operasional pelayanan kesehatan sehari-hari, dan pengelolaan data di rumah sakit. pengelolaan data rumah sakit merupakan suatu komponen begitu penting untuk mewujudkan sebuah sistem informasi yang baik. menurut (Handoyo *et al.*, 2008) Perkembangan teknologi informasi saat ini menggantikan proses pengolahan data secara manual menjadi elektronik. Teknologi sangat membantu dalam peningkatan sebuah mutu pelayanan di suatu rumah sakit. Menurut Undang undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap. Oleh karena itu, rumah sakit wajib memberikan kesehatan yang bermutu dan berkualitas bagi pasien.

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Untuk itu, sebagai pusat rujukan dari pelayanan kesehatan

tingkat dasar, maka pelayanan rumah sakit perlu dijaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat dengan melakukan salah satu upaya untuk mengelola sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Tujuannya untuk mempermudah tenaga medis dalam melakukan pelayanan terhadap pasien dan kepentingan rumah sakit yang lain.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan 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 akurat dan tepat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 82 tahun 2013 tentang SIMRS (Permenkes, 2013) sistem informasi dalam kegiatan manajemen rumah sakit sangat berperan sebagai untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan Kesehatan rumah sakit (Permenkes, 2013). SIMRS memiliki peran penting dan sangat dibutuhkan bagi seluruh rumah sakit guna mengoptimalkan kinerja rumah sakit dalam pelayanannya. Salah satu rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Provinsi Jawa Timur.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu dari rumah sakit yang menggunakan SIMRS. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur melaksanakan SIMRS sejak tahun 2012 dengan nama *Healthy Plus* yang diimplementasikan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet hampir disemua bagian di rumah sakit seperti bagian tata usaha, bagian perencanaan dan keuangan, rekam medis, gudang, bagian umum dan kepagawiaan, bidang pelayanan medik dan penunjang medik, serta bidang keperawatan dan penunjang non medik. Namun SIMRS Rekam Medis Elektronik Baru dibuat pada tahun 2020. Sesudah mengimplementasikan SIM-RS, proses selanjutnya yang harus dilakukan rumah sakit adalah melakukan penilaian atau evaluasi bertujuan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem tersebut. Menurut Aswad *et al.* (2022) faktor yang menjadi indikator kesuksesan evaluasi sistem informasi yaitu kepuasan dari pengguna sistem informasi.



Gambar 1.1 Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi Healthy Plus

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tingkat ketidakpuasan pengguna terhadap sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis sebanyak 57% atau 17 Petugas, dan yang merasa puas terhadap sistem informasi healthy plus rekam medis sebanyak 43% atau 13 petugas instansi rekam medis. Pengguna Sistem informasi *Healthy Plus* Rekam Medis di RSUD Haji Provinsi Jawa timur mengeluhkan bahwa kinerja sistem lambat saat melakukan pelayanan terhadap pasien sehingga mengakibatkan pelayanan sedikit terhambat, terdapat fitur yang kurang difungsikan secara maksimal seperti (inden kamar; informasi tarif pelayanan), tidak adanya aplikasi antivirus dalam komputer.

Kendala tersebut jika terus dibiarkan akan berdampak buruk bagi pihak rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Selain itu, masalah tersebut sangat memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari penggunaan *Healthy Plus*. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap keberhasilan dari suatu pengembangan sistem informasi selanjutnya (Hendriyan, 2011). Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi pada sistem yang berjalan sebelum dilakukan pengembangan selanjutnya dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala penerapan sistem tersebut serta bagaimana solusi yang tepat agar masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan tepat (Putra et al., 2016). Salah satu metode analisis yang dapat digunakan yaitu metode PIECES. PIECES merupakan metode analisis dan evaluasi yang

menguraikan fokus analisis pemecah masalah pada 6 kategori klasifikasi penting yang terdiri dari Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, Service.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti ingin melakukan Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi *Healthy Plus* rekam medis di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan metode evaluasi PIECES menggunakan skala *likert*. jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, kemudian digambarkan dalam evaluasi deskriptif dengan cara penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Adanya evaluasi kepuasan dapat mempermudah petugas SIMRS atau pihak ketiga aplikasi *Healthy Plus*, mengetahui tingkat kepuasan Sistem informasi yang dirancangnya dari segi pengguna.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Adapun tujuan khusus yang dirancang oleh penulis dalam pelaporan ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis Berdasarkan aspek *Performance* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis berdasarkan aspek *Information* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis berdasarkan aspek *Economics* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
4. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis berdasarkan aspek *Control* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

5. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis berdasarkan aspek *Efficiency* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
6. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi Healthy Plus Rekam Medis berdasarkan aspek *Service* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan Evaluasi sistem informasi dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang tersedia di rumah sakit.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai baha referensi dan pembelajaran untuk mahasiswa Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember diwaktu mendatang yang akan melakukan penyusunan laporan Praktek Kerja Lapang (PKL)

3. Bagi Penulis

Hasil penulisan diharapkan mampu membuka wawasan serta menerapkan ilmu dan teori yang didapatkan selama di bangku kuliah dalam mengatasi permasalahan yang ada.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dengan alamat Jalan Manyar Kertoadi No.11, Klampis Ngasem, Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 60117.

1.3.2 Waktu

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditennentukan yaitu setiap hari senin-jumat pukul 07.00-15.00 WIB dengan analisis pelaksanaan kegiatan manaemen rekam meds dan informasi kesehatan di Rumah Sakit Utama Daerah Haji Provinsi Jawa timur dilaksanakan pada Tanggal 16 Januari 2023- 07 april 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) metode penelitian kuantitatif bermakna sebagai metode penelitian berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik/kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

1.4.2 Sumber data

a. Data Primer

Data yang didapatkan penulis melalui observasi langsung terhadap data yang disampaikan oleh clinical instruction rumah sakit.

b. Data Sekunder

Data yang didapatkan oleh penulis secara tidak langsung melalui wawancara kepada clinical insturtor yang telah dipertanggungjawabkan oleh pihak Rumah sakit Haji Surabaya

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti, dengan melakukan studi literatur, observasi, dan membagikan kuisioner kepada responden.

1.4.4 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam pengambilan data yaitu kuisioner. Dimana kuisioner tersebut didesain secara khusus, dimana responden hanya memilih jawaban jawaban yang telah disediakan. Sasaran kuisioner ini adalah seluruh pengguna aplikasi *Healthy Plus* Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya Provinsi Jawa Timur.

1.4.5 Teknik Analisa data

Dalam hasil analisis data dari jawaban responden, dilakukan kalkulasi kemudian dicari nilai dari rata rata per variabel. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *Healthy Plus* Rekam medis menggunakan skala *likert* sesuai dengan pilihan jawaban dan skornya. Untuk mengetahui rata rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Sumber: (Wibowo, 2005)

RK = Rata rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Sedangkan untuk menentukan tingkat kepuasan menggunakan model yang didefinisikan oleh Kaplan dan Norton dengan tingkatan sebagai berikut :

1 - 1.79 = sangat tidak puas

1.8 – 3.1 = Tidak Puas

3.11 - 3.39 = Ragu Ragu

3.4 - 4.19 = Puas

4.2 - 5 = Sangat Puas