

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). Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang harus dikelola dengan baik sebagai tolak ukur lanjutan dalam sistem rujukan di Indonesia. Untuk itu manajemen rumah sakit harus baik dan profesional.

Rekam Medis adalah dokumen yang berisi catatan-catatan serta dokumen-dokumen yang berisi data pasien baik identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022), rekam medis dimulai dari diterimanya pasien (pendaftaran) hingga kegiatan pencatatan data rekam medis, serta pengolahan berkas rekam medis. sebagai tempat berkumpulnya data-data pasien yang saling berkesinambungan, keberadaan rekam medis sangat penting. Pengelolaan data pasien dalam rekam medis dapat dilakukan dalam sistem di rumah sakit yang disebut SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS guna meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan (Bondy *et al.*, 1994). SIMRS dapat membantu mengelola informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit secara cepat dan akurat (Efrisa, 2016).

Penerapan SIMRS pada rumah sakit sering mengalami kendala, hal ini dapat didukung oleh penelitian Efrisa (2016) yang menyatakan bahwa hambatan yang dialami dalam implementasi sistem informasi manajemen seperti sumber daya manusia, kurangnya kemauan dan inisiatif manajemen untuk belajar

teknologi informasi, ketidaktahuan manfaat dan keefektifan SIMRS yang berbasis teknologi informasi dan banyak faktor lainnya.

RSUP Dr. Kariadi Semarang telah menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap didapatkan permasalahan seperti kejadian sistem *error* yang mengakibatkan data hilang (tidak tersimpan), fitur catatan resume yang belum terdapat pada pendaftaran pasien rawat inap, serta terdapat fitur kelas pelayanan BPJS yang kurang efektif, dimana petugas untuk mengubah kelas pelayanan BPJS pasien harus disave terlebih dahulu data pasien tersebut lalu diedit untuk bisa mengubah kelas pelayanannya. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat berdampak pada lamanya waktu tunggu pelayanan pendaftaran IGD/Rawat Inap. Menurut (Jati, 2015) user menjadi sumber daya yang dibutuhkan dan berpengaruh dalam mengoperasikan teknologi informasi dan perilaku *user* penting sebagai faktor penentu keberhasilan suatu pemanfaatan teknologi. Jika permasalahan tersebut diabaikan akan berdampak buruk bagi rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan, untuk mencegah hal tersebut maka perlu dilakukan evaluasi pada sistem sebelum diadakan pengembangan.

Salah satu metode evaluasi sistem adalah EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Metode ini merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi dan lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi ditinjau dari *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketetapan Waktu), dan *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) (Puspitasari et al., 2021).

Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna *Hospital Management Information System* (HMIS) Pada Petugas Pendaftaran IGD/Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna HMIS pada petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2023.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

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

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Peneliti

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 IGD/Rawat Inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUP Dr. Kariadi Semarang yang beralamatkan di Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang dan dilaksanakan selama 3 bulan (11 minggu) pada tanggal 16 Januari sampai dengan 7 April 2023.

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 IGD/Rawat Inap dan observasi langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap.

b. Data Sekunder

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

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dimana pengamatan yang dilakukan tidak terbatas pada perilaku manusia, proses kerja, dan obyek-obyek alam

lainnya (Sugiyono, 2019). Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan bagian pendaftaran oleh petugas IGD/Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono, 2019). Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada 4 responden dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala unit pendaftaran IGD/Rawat Inap dan petugas pendaftaran pasien IGD/Rawat Inap.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil gambar, tulisan, dan rekaman sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainnya (Sugiyono, 2019). Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil gambar dalam proses penelitian