

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam era globalisasi menuntut semua bidang untuk menghadapi perubahan tersebut secara menyeluruh dan berkesinambungan. Sejalan dengan hal tersebut, bidang kesehatan seperti rumah sakit juga harus mempersiapkan diri sehingga mampu bersaing secara global (Kepmenkes, 2022). Pesatnya kemajuan teknologi di bidang informasi telah melahirkan perubahan tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Terkait hal tersebut, peran dan fungsi pelayanan data dan informasi yang dilaksanakan oleh rumah sakit sebagai salah satu unit kerja pengelola data dan informasi dituntut untuk mampu melakukan berbagai penyesuaian dan perubahan (Kemenkes, 2013).

Institusi pelayanan kesehatan yang disebut rumah sakit memiliki karakteristik khusus yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit harus meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan derajat kesehatan yang diharapkan. Hal tersebut membuat rumah sakit penting untuk memiliki sistem informasi kesehatan yang dapat memberikan data penting yang dibutuhkan manajemen rumah sakit (Agustina dkk. 2018).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) serta melakukan pembinaan dan pengawasan, sehingga rumah sakit yang ada di Indonesia wajib menerapkan SIMRS untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Tujuan dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah untuk menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan guna mendukung proses dan fungsi-fungsi manajemen serta

pengambilan keputusan dalam memberikan layanan kesehatan di rumah sakit. SIMRS dianggap sebagai senjata strategis manajemen dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di bidang pelayanan kesehatan (Darmawan dan Putra, 2020).

Transformasi bidang kesehatan dalam perkembangan teknologi dan informasi di era digitalisasi ini melahirkan peraturan perundang-undangan baru terkait implementasi Rekam Medis Elektronik (RME), yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. Peraturan tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013. Aturan mengenai kewajiban penyelenggaraan SIMRS memiliki kaitan erat dengan peraturan terbaru yaitu kewajiban penyelenggaraan RME. Menurut Kemenkes (2022) menyatakan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan paling lambat tanggal 31 Desember 2023. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis.

RSUP Dr. Sardjito adalah Rumah Sakit Umum Pusat yang terletak di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe A yang menjadi rumah sakit rujukan tertinggi untuk daerah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah Bagian Selatan. Rujukan yang diberikan adalah rujukan pelayanan medis, rujukan pengetahuan maupun keterampilan medis dan non medis. Berdasarkan hasil kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) yang dilakukan pada bulan Maret 2023, diperoleh informasi bahwasannya RSUP Dr. Sardjito sejak tahun 2014 telah menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIMRS) yang berbasis web.

Sistem informasi rumah sakit RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dikembangkan oleh tim Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS). SIMRS RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dikenal dengan nama SIMETRISS atau Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit Sardjito. Saat ini, SIMETRISS hampir digunakan oleh keseluruhan instalasi di rumah sakit, tidak terkecuali Instalasi Rekam Medis. Bagian-bagian Instalasi Rekam Medis di RSUP Dr. Sardjito yang

telah menggunakan SIMETRIS mulai dari pendaftaran di TPPRJ, TPPRI, TPPIGD, Pendaftaran *Online*, *Assembling*, *File* dan Distribusi, Penelitian, Koding IRNA 1, Koding VIP, Kelengkapan EMR, Koding Rawat Jalan, Surat Keterangan Medis, Penyusutan, Logistik, dan Pelaporan. Keseluruhan bagian di Instalasi Rekam Medis sudah menggunakan SIMETRIS, hal tersebut membuat hampir seluruh pencatatan medis pasien di RSUP Dr. Sardjito sudah terkomputerisasi atau sudah *Electronic Medical Record* (EMR).

Salah satu bagian dari Instalasi Rekam Medis yang tidak terpisahkan dengan penggunaan SIMETRIS yaitu bagian Surat Keterangan Medis (SKM). Salah satu Standar Kompetensi Kerja Bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yaitu melaksanakan pelayanan permintaan surat keterangan medis kepada pihak ketiga (Kepmenkes, 2022). Jenis pelayanan yang diberikan di bagian Surat Keterangan Medis RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta terdiri dari Surat Izin Sakit, Surat Keterangan Sehat, *Reimburse* Klaim, Pembuatan Resume Medis baik Pengadilan maupun Non Pengadilan untuk kepentingan Asuransi, Surat Lahir, serta Surat Kematian. Hal tersebut menjadikan pelayanan SKM harus selalu dapat mengakses SIMETRIS guna memperoleh resume medis pasien. Petugas di bagian SKM dalam melakukan pelayanan harus selalu *stand by* dengan menggunakan SIMETRIS.

Berikut merupakan data permintaan Surat Keterangan Medis Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2023 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta tersaji dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Permintaan Surat Keterangan Medis Triwulan I Tahun 2023 di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

No	Bulan	Jumlah Permintaan Pelayanan SKM	Persentase
1	Januari	196	37,84%
2	Februari	146	28,19%
3	Maret	176	33,98%
	Total	518	100%

Sumber: Data Sekunder Instalasi Rekam Medis (2023)

Tabel 1.1 di atas merupakan data rekapitulasi permintaan pelayanan Surat Keterangan Medis pada Triwulan I Tahun 2023 di RSUP Dr. Sardjito. Permintaan

SKM selama triwulan I dengan jumlah total 518. Pada bulan Januari jumlah permintaan SKM sebanyak 196 (37,84%) dan menurun di bulan Februari yaitu sebanyak 146 (28,19%). Seiring dengan banyaknya permintaan SKM di RSUP Dr. Sardjito, maka petugas harus selalu dapat mengakses SIMETRIS dengan lancar. Hal tersebut dikarenakan dalam pembuatan resume medis pasien, data-data yang dibutuhkan didapatkan melalui SIMETRIS. Resume medis merupakan ringkasan kegiatan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan khususnya dokter selama masa perawatan hingga pasien keluar baik dalam keadaan hidup maupun meninggal (Kristina dan Afifah, 2022). Resume medis merupakan catatan yang penting karena didalamnya memuat informasi mengenai diagnosis penyakit pasien selama rawat inap dan intervensi medis maupun non medis yang telah dilakukan kepada pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di bagian SKM, ditemukan beberapa permasalahan terkait penerapan SIMETRIS yaitu modul SIMETRIS untuk pelayanan SKM tidak mencakup dokumen eksternal pasien, karena modul tersebut hanya terdapat pada modul dokter. Dokumen eksternal tersebut sangat diperlukan oleh bagian SKM kadangkala untuk mengetahui kapan tegaknya suatu diagnosis. Hasil tegaknya diagnosis kadangkala tidak terjadi di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta melainkan diagnosis tersebut sudah tegak di rumah sakit sebelumnya. Hasil tegaknya diagnosis ter-*input* ke dalam dokumen eksternal, yang hanya dimiliki oleh modul dokter. Tidak tersedianya modul tersebut di pelayanan SKM, membuat petugas jika memerlukan informasi mengenai dokumen eksternal tersebut, akhirnya menggunakan hak akses dokter untuk masuk ke dalam SIMETRIS dokter.

Permasalahan berikutnya terkait penerapan SIMETRIS di bagian SKM yang peneliti temukan berdasarkan hasil wawancara yaitu pada saat memproses pembayaran atas permintaan SKM pasien yaitu permasalahan yang sering terjadi adalah tidak ditemukannya nama dokter atau Kelompok Staf Medis (KSM) dalam modul pembayaran SKM. Hal tersebut merupakan kendala yang sering dialami petugas dalam penerapan SIMETRIS untuk pelayanan SKM. Menurut Erintan dkk. (2022) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa penerapan SIMRS perlu ditingkatkan yaitu dalam hal penambahan fitur yang lebih lengkap sesuai dengan

kebutuhan pengguna. Penambahan fitur yang lebih lengkap tersebut dimaksudkan agar kendala yang dialami petugas saat melakukan pelayanan dapat teratasi, sehingga petugas dalam menjalankan pekerjaan dapat berjalan secara lancar dan optimal.

Salah satu kendala penerapan SIMETRIS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu saat sekitar pukul 09.00 - 10.00 WIB, di mana biasanya jam tersebut merupakan jam-jam aktif pelayanan sehingga akses SIMETRIS menjadi *loading* atau waktu akses menjadi lama. Ketika terjadi hal tersebut, maka pelayanan pasien sedikit terhambat. Hal ini sejalan Alfiansyah dkk. (2020) menjelaskan bahwa penerapan *Electronic Health Record* (EHR) sering mengalami *loading* di jam-jam pelayanan padat (*peak hours*), di mana hal tersebut biasa terjadi di antara pukul 09.00 - 12.00 WIB. Terjadinya hal tersebut akan mempengaruhi pelayanan yang dilakukan oleh petugas.

Dampak dari penerapan SIMETRIS di bagian Surat Keterangan Medis jika tidak segera ditangani maka akan mengganggu proses pelayanan pasien. Kualitas pelayanan menjadi kurang baik apabila permasalahan-permasalahan tersebut terus terjadi. Adanya permasalahan-permasalahan tersebut membuat perlunya dilakukan evaluasi terkait kepuasan pengguna terhadap sistem informasi rumah sakit yang digunakan. Petugas bagian Surat Keterangan Medis dalam menggunakan SIMETRIS apakah sudah merasa puas atau memiliki hambatan-hambatan dalam penerapan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan Makalalag dkk. (2017) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan dapat menjadi acuan keberhasilan suatu sistem dan manajemen dalam mendukung pelayanan.

Sistem Informasi Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu SIMETRIS di Instalasi Rekam Medis, khususnya bagian Surat Keterangan Medis belum pernah dilakukan evaluasi. Evaluasi terhadap suatu sistem dapat digunakan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut sudah berjalan. Hal tersebut dilakukan guna mengetahui dampak positif yang mendorong penggunaan sistem serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna *electronic medical record* (EMR) juga diharapkan akan mendorong

pengembangan sistem selanjutnya, sehingga dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan di rumah sakit terutama di Instalasi Rekam Medis (Hendaryanti dan Deharja, 2020).

Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan guna pengembangan sistem informasi selanjutnya. Suatu organisasi jika ingin mengukur kualitas sistem yang sedang berjalan, maka organisasi tersebut harus mengetahui terlebih dahulu bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka untuk pengembangan sistem informasi (Alfiansyah dkk. 2020). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi khususnya untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS didefinisikan sebagai suatu metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1998). Evaluasi dengan menggunakan model EUCS lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (Daniati dkk. 2022).

Aspek dalam dimensi isi (*content*) yang peneliti temukan dari hasil wawancara yaitu kurangnya isi modul di bagian SKM RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang meliputi modul dokumen eksternal dan kurang lengkapnya nama dokter atau Kelompok Staf Medis (KSM) dalam modul pembayaran SKM. Aspek tampilan (*format*) berdasarkan hasil wawancara dengan petugas yaitu warna SIMETRIS yang masih monoton dan penataan letak-letak modul yang terkesan penuh. Aspek berikutnya yang menjadi permasalahan dalam bagian SKM RSUP Dr. Sardjito yaitu ketepatan waktu (*timelines*), di mana saat pukul 09.00 - 10.00 WIB akses terhadap SIMTERRIS menjadi lama atau *loading* bahkan terjadi *error*.

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan SIMETRIS di bagian Surat Keterangan Medis RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Evaluasi yang akan dilakukan dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk meninjau kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMETRIS. Latar belakang

peneliti menggunakan model EUCS untuk mengevaluasi sistem tersebut yaitu karena berdasarkan dimensi isi (*content*), tampilan (*format*), dan ketepatan waktu (*timelines*) berdasarkan wawancara dengan petugas bagian SKM masih terdapat kendala dari penerapan SIMETRIS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Terkait hal tersebut sehingga melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Penerapan SIMETRIS Bagian Surat Keterangan Medis dengan Model EUCS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis dengan model EUCS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan dimensi isi (*content*).
2. Mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*).
3. Mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan dimensi tampilan (*format*).
4. Mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan dimensi kepuasan pengguna sistem (*ease of use*).
5. Mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditinjau berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

1.2.3 Manfaat

1. Bagi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
Manfaat bagi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yaitu sebagai bahan kajian, evaluasi, dan masukan alternatif penyelesaian masalah terkait penerapan SIMETRIS, khususnya untuk pelayanan surat keterangan medis (SKM).

2. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - a. Bahan tambahan referensi dalam proses pembelajaran program studi manajemen informasi kesehatan Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember,
 - b. Bahan kajian lebih lanjut untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen informasi kesehatan.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah ilmu serta wawasan baru terkait implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).
 - b. Implementasi teori yang didapatkan di dunia perkuliahan terkait evaluasi sistem informasi.

1.3 Lokasi dan Waktu

Pelaksanaan praktik kerja lapang (PKL) bertempat di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito Yogyakarta dengan alamat Jl. Kesehatan No.1, Sekip, Sendowo, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Kegiatan praktik kerja lapang dilaksanakan dalam rentang waktu 6 Maret 2023 - 3 Juni 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif untuk meneliti obyek secara alamiah, dan dalam penelitian kualitatif ini peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis dengan model EUCS di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna sistem (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*).

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu petugas bagian surat keterangan medis di Instalasi Rekam Medis RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Subjek penelitian terdiri dari 3 (tiga) orang petugas SKM.

1.4.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara kepada informan penelitian yaitu 3 petugas bagian surat keterangan medis (SKM), hasil observasi terhadap penerapan SIMETRIS untuk pelayanan SKM, serta dokumentasi terkait penerapan SIMETRIS di bagian SKM.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh hasil pengumpulan sumber lain atau pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data rekapitulasi laporan permintaan surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, serta dokumentasi modul-modul SIMETRIS untuk bagian surat keterangan medis (SKM).

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data, dimana peneliti mendapatkan keterangan informasi secara lisan dengan informan dengan bercakap-cakap dan bertatap muka secara langsung. Wawancara yang peneliti lakukan yaitu dengan membuat daftar pertanyaan kemudian melakukan wawancara dengan 3 informan yaitu petugas bagian surat keterangan medis. Wawancara yang peneliti lakukan dengan menggunakan pedoman wawancara serta alat perekam. Tujuan dari wawancara dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi secara *detail* terkait kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMETRIS yang digunakan untuk pelayanan SKM di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan terhadap suatu objek. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi terhadap penerapan SIMETRIS bagian surat keterangan medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Observasi yang peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan pedoman observasi serta alat tulis untuk mencatat hasil observasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa hasil dokumentasi terhadap modul-modul SIMETRISS untuk pelayanan surat keterangan medis (SKM) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.