

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, pengguna teknologi informasi dan komunikasi telah banyak diadopsi dari beberapa sektor salah satunya sektor kesehatan (Mudiono & Roziqin, 2020). Perkembangan teknologi dapat mempercepat dan mempermudah pekerjaan manusia dengan bantuan sistem informasi, dibandingkan dengan pekerjaan manual yang memiliki resiko *human error* yang tinggi, oleh karena itu sistem informasi dianggap sangat penting bagi perusahaan khususnya di rumah sakit.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI., 2018). Rumah sakit dalam tugasnya didukung oleh unit-unit yang membantu yang memiliki tugas spesifik, salah satunya adalah rekam medis.

Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes R.I., 2022). Rekam medis merupakan dokumen atau rekaman data pasien dalam bentuk sistem informasi yang memuat seluruh catatan segala informasi pasien terkait pelayanan yang diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan. Rekam medis harus dibuat secara tertulis lengkap dan jelas atau secara elektronik, hal tersebut sesuai dengan PERMENKES RI No. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis menjelaskan mengenai kewajiban EMR (*Electronic Medical Record*) yang disebutkan pada pasal 3 ayat (1) yang menjelaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (RME) (Kemenkes R.I., 2022).

HIS (*Hospital Information System*) merupakan upaya untuk mengumpulkan, memproses, melaporkan dan menggunakan informasi kesehatan yang digunakan untuk menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan, tindakan program, serta penelitian (Novi dan Zaini, 2017). HIS berisi semua informasi kesehatan yang

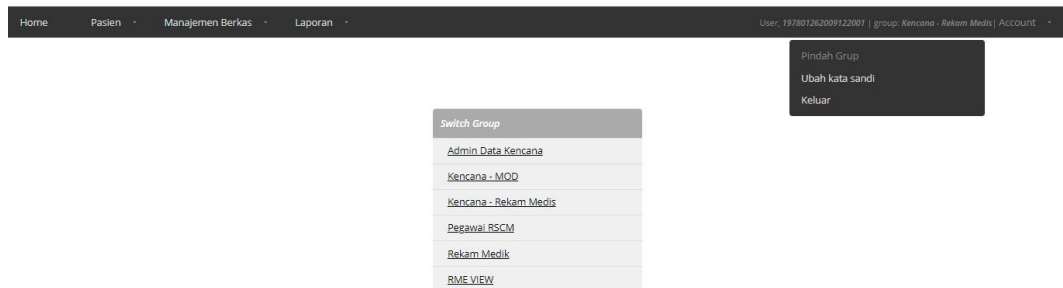
berkaitan dengan perawatan, pengobatan dan informasi administrasi dan keuangan. Bantuan dari sistem informasi internal pelayanan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan buat data dengan kecepatan dan akurasi tinggi.

RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menerapkan EMR (*Electronic Medical Record*) dengan memanfaatkan aplikasi HIS dalam melakukan pelayanan pada pasien. Dengan adanya diharapkan memberi dampak bagi rumah sakit untuk mempermudah pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan rekam medik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Rosalinda dkk (2021) menyatakan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) dapat memberikan dampak yang luar biasa bagi pasien, dokter, dan pelayanan kesehatan ditujukan untuk mempermudah pelayanan kesehatan dan diharapkan memiliki efek positif pada perawatan dan tindakan yang diberikan kepada pasien.

HIS di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo diberlakukan bulan Juli 2019 yang disebarkan pada seluruh unit pelayanan seperti Instalasi Pelayanan Rawat Jalan Terpadu (IPRJT) Gedung Pusat, Instalasi Pelayanan Rawat Inap Terpadu Gedung A, Instalasi Gawat Darurat, RSCM Kirana, Instalasi Pelayanan Terpadu RSCM Kencana, RSCM Kiara (Pusat Kesehatan Ibu dan Anak), dan PJT (Pelayanan Jantung Terpadu). Akan tetapi untuk penyebaran HIS tidak dilakukan secara bersamaan, instalasi pertama yang menjadi pelopor menggunakan aplikasi HIS adalah Instalasi Pelayanan Terpadu RSCM Kencana. Sebelum diberlakukan kewajiban menggunakan HIS pada RSCM Kencana menggunakan sistem informasi yang bernama Avisena untuk melakukan pelayanan rekam medik yang dinaungi langsung oleh RSCM Kencana sendiri. Meskipun penggunaan HIS di RSCM Kencana diberlakukan paling awal akan tetapi masih terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh petugas pada saat penggunaan HIS.

Berdasarkan hasil observasi awal pada RSCM Kencana terdapat hak akses yang dikhususkan untuk RSCM Kencana. Pada tampilan dan fitur yang digunakan untuk keseluruhan unit di RSCM memiliki tampilan yang sama akan tetapi terdapat hak akses khusus yang hanya dapat di buka oleh pegawai rekam medis RSCM Kencana. Tampilan dan fitur HIS yang digunakan pada RSCM Kencana memiliki perbedaan

dengan tampilan pada unit lain di RSCM. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan fitur dan menu dalam melakukan pelayanan rekam medik di RSCM Kencana memiliki perbedaan pada unit lain. Sehingga fitur menu yang tersedia di RSCM Kencana di khususkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan rekam medik dan kebutuhan sumber daya manusia dalam melakukan implementasi rekam medis elektronik di aplikasi HIS.



Gambar 1.1 Batasan Akses HIS RSCM Kencana

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu petugas Instalasi Pelayanan Terpadu RSCM Kencana terdapat beberapa permasalahan dari sistem Rekam Medis Elektronik (RME) menggunakan HIS didasarkan pada 6 aspek dalam metode *PIECES*, antara lain ditinjau dari aspek *Performance* apabila dilakukan pergantian antar menu terkadang masih sering terjadi *loading* terutama pada beberapa menu dengan rata-rata lama loading lebih dari 10 menit. Kemudian ditinjau dari aspek *Information* karena permasalahan *loading* yang terjadi pada beberapa menu mengakibatkan terkadang antara data *real time* dan HIS terdapat beberapa perbedaan. Selanjutnya permasalahan dari aspek *Control* yaitu apabila terdapat permasalahan *loading* yang cukup lama maka petugas akan menggunakan akun lain menggunakan *username* dan *password* lain untuk melakukan input data. Permasalahan selanjutnya dari aspek *Efficiency* yaitu untuk kemudahan petugas dalam mempelajari dan mengoperasikan HIS sudah baik karena untuk fitur menu di dalam HIS RSCM Kencana tidak terlalu banyak, akan tetapi untuk penggunaan HIS keseluruhan masih belum dilakukan secara maksimal atau belum dilaksanakan

secara keseluruhan karena tidak semua kebutuhan yang dilakukan pada proses pelayanan rekam medis terdapat di dalam menu HIS. Pada aspek *Service* sudah terdapat fitur-fitur yang memudahkan petugas memberikan pelayanan rekam medis seperti fitur filter dan pencarian, akan tetapi masih kurang optimal mengenai waktu tunggu sampai menu terbuka.

Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan analisis kinerja sistem informasi terhadap pengguna menggunakan metode *PIECES*. Metode *PIECES* dipilih karena untuk permasalahan awal yang mempengaruhi kualitas sistem yang ditemukan peneliti mencakup kedalam variabel dari metode *PIECES* yang memuat beberapa aspek meliputi *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja *Hospital Information System* Terhadap Pengguna di Bagian Rekam Medik RSCM Kencana RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Menggunakan Metode *PIECES*” yang diukur melalui aspek *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*. Hasil dari menggunakan metode *PIECES* adalah untuk mengukur kinerja sistem informasi Rekam Medik Elektronik (RME) terhadap kepuasan pengguna menggunakan HIS (*Hospital Information System*) dengan pendekatan kualitatif.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Menganalisis Kinerja *Health Information System* terhadap pengguna di bagian rekam medik RSCM Kencana RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo Menggunakan Metode *PIECES*.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis kinerja *Hospital Information System* terhadap pengguna berdasarkan aspek *Performance* pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.

- b. Menganalisis kinerja *Hospital Information System* terhadap pengguna berdasarkan aspek *Information* pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- c. Menganalisis kinerja *Hospital Information System* terhadap pengguna berdasarkan aspek *Economy* pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- d. Menganalisis kinerja *Hospital Information System* terhadap pengguna berdasarkan aspek *Control* pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- e. Menganalisis kinerja *Hospital Information System* terhadap pengguna berdasarkan aspek *Efficiency* pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- f. Menganalisis kinerja *Hospital Information System* terhadap pengguna berdasarkan aspek *Service* pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Rumah Sakit

- 1. Sebagai interaksi antara instansi pendidikan tinggi dengan fasilitas pelayanan kesehatan dalam membina hubungan antar lembaga dan peningkatan kinerja.
- 2. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit terkait penerapan HIS (*Hospital Information System*).
- 3. Memperoleh suatu gambaran mengenai kinerja sistem *Hospital Information System* terhadap pengguna pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

- 1. Sebagai bahan referensi pembelajaran yang berhubungan mengenai analisis mengenai suatu sistem informasi Rekam Medik Elektronik (RME) menggunakan HIS (*Hospital Information System*) terhadap pengguna program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

2. Sebagai referensi penelitian lebih lanjut mengenai analisis kepuasan pengguna HIS (*Hospital Information System*) untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Mahasiswa

1. Laporan ini diharapkan memiliki manfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan Manajemen Informasi Kesehatan sehingga dapat memberikan masukan perbaikan mengenai kepuasan pengguna HIS (*Hospital Information System*) pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana.
2. Terpenuhinya salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di program studi Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian dilakukan di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo khususnya pada bagian Instalasi Rekam Medik dan Admisi (IRMA). RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo berlokasi di Jalan Pangeran Diponegoro No. 71, Kenari Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta dengan waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 2 Februari – 20 April 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, mengeksplorasi, menerangkan, menjelaskan secara terperinci mengenai permasalahan yang dilakukan sebagai penelitian dengan mempelajari seorang individu atau kelompok secara lebih mendalam. Metode penelitian menggunakan *PIECES* yang diukur dari 6 (enam) aspek yaitu *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service* dengan jenis sumber data menggunakan data primer dan data sekunder (Jeffrey L. Whitten, n.d., 2007).

1.4.2 Jenis Sumber Data

- a. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam kepada petugas rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana yang dilakukan selama PKL berlangsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang didapatkan dalam penelitian ini melalui data sekunder waktu penyediaan rekam medik rawat jalan, sumber seperti buku, jurnal, dan internet yang menambah wawasan referensi penelitian.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan teknik untuk memperoleh keterangan langsung dari informan dengan memberikan beberapa gagasan pokok atau kerangka dan garis besar pertanyaan yang sama dalam proses wawancara ke dalam beberapa informan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik tanya jawab dengan 4 petugas RSCM Kencana mengenai informasi yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan PKL (Praktik kerja lapang) dengan tujuan mengumpulkan informasi, kebutuhan, dan harapan oleh informan.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu prosedur penelitian yang mencakup penglihatan, pendengaran, dan analisa secara langsung dengan melakukan observasi dan dokumentasi secara bersamaan. Observasi pada penelitian ini dengan cara mengamati dan melihat langsung terkait kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem HIS (*Hospital Information System*) pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM Kencana.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berbentuk tulisan, gambar, monumental dari seseorang. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan terhadap HIS (*Hospital Information System*) pada bagian rekam medik instalasi pelayanan terpadu RSCM kencana dengan menggunakan kamera untuk dokumentasi mengenai tampilan pada HIS (*Hospital Information System*), alat tulis, alat perekam, dan dokumen yang terkait dengan aplikasi HIS (*Hospital Information System*).