

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi dengan keunikan tersendiri dan kompleks. Hal ini dikarenakan rumah sakit adalah institusi padat karya, serta mempunyai suatu sifat dan ciri juga fungsi khusus dalam mengolah serta menghasilkan suatu jasa medik dan memiliki lebih dari satu kelompok profesi dalam mendukung proses pelayanan pasien. Rumah sakit juga didefinisikan sebagai suatu organisasi tenaga medis profesional yang terorganisir serta sebagai sarana kedokteran yang secara tetap menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan pasien (Qauliyah, 2008)

Rumah sakit dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal diperlukan proses manajemen yang baik. Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang diterapkan untuk menentukan serta meraih tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang ada (Terry, 2009). Manajemen rumah sakit yang baik akan meningkatkan mutu serta citra Rumah sakit yang semakin baik pula. Selain itu, sudah banyak instansi kesehatan yang mulai menyadari pentingnya penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Hal tersebut menuntut instansi kesehatan semakin kompetitif dan berdaya saing antar satu dan lainnya (Diastri, 2018). Maka untuk membantu dan mendukung pelaksanaan manajemen dirumah sakit serta untuk meningkatkan kompetitif dan daya saing dari suatu instansi diperlukan suatu sistem informasi manajemen rumah sakit atau yang biasa disebut SIMRS.

Menurut Kemenkes, Peraturan Menteri Kesehatan No.82 pasal 1 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang dimaksud dengan SIMRS dengan kepanjangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan suatu informasi berbasis teknologi komunikasi yang mengolah dan mengintegrasikan alur proses pelayanan Rumah Sakit secara keseluruhan dalam bentuk suatu jaringan yang telah terkoordinasi, pelaporan dan prosedur

administrasi untuk mendapatkan sebuah informasi secara tepat sesuai sasaran dan akurat, yang juga merupakan suatu bagian Sistem Informasi Kesehatan (Permenkes, 2013). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171 Tahun 2011 yang menyebutkan bahwa “Setiap rumah sakit wajib melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit”, maka semua rumah sakit yang ada di Indonesia mulai menerapkan penggunaan sistem untuk meningkatkan pelayanannya.

Sejalan dengan hal tersebut maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo diketahui telah mengimplementasikan SIMRS sejak 1 November 2006 oleh pihak ketiga atau vendor. SIMRS yang digunakan berbasis desktop dengan menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic. Penggunaan SIMRS sudah mencakup hampir keseluruhan unit rumah sakit dan sudah saling terintegrasi antar satu dengan yang lainnya, diantaranya yaitu bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) dan rawat inap, unit bagian penunjang medis yang meliputi diantaranya laboratorium, radiologi, farmasi/apotek. Pada SIMRS di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo memiliki dua aplikasi yang terpisah yaitu aplikasi persediaan & aplikasi billing. Aplikasi persediaan adalah sebuah aplikasi yang digunakan serta berkaitan dengan pemasukan, pengeluaran serta persediaan stok barang pada bagian farmasi, sedangkan aplikasi billing adalah suatu sistem yang terkait dengan transaksi selama pasien menjalani proses perawatan.

Selama awal SIMRS digunakan masih banyak menimbulkan kendala karena masih menapaki masa peralihan dari manual yang selanjutnya akan mengarah pada sistem elektronik. Petugas yang bertanggung jawab atas SIMRS atau yang sekarang diberi nama SIKRS akan didampingi oleh vendor selaku pihak ke tiga untuk melakukan pengembangan serta perbaikan SIMRS untuk mengatasi masalah serta kendala yang dialami selama masa peralihan tersebut. Sampai saat ini pengembangan dan perbaikan sistem terus dilakukan secara berkesinambungan sehingga SIMRS akan mengalami pembaruan dengan adanya penambahan fitur serta opsi yang dirasa perlu ditambahkan berdasarkan

ide atau gagasan yang diajukan dan juga disesuaikan dengan kebutuhan dari setiap pengguna SIMRS (Maharani, 2021).

Menurut Kemenkes, Peraturan Menteri Kesehatan No.82 pasal 4 ayat 2 Tahun 2013 menyebutkan bahwa pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang meliputi:

- a. Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional;
- b. kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; dan
- c. budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Untuk mengetahui apakah pengembangan dan perbaikan yang telah dilakukan dapat dinilai sesuai dengan kebutuhan user atau pengguna serta Peraturan Menteri Kesehatan No.82 pasal 4 ayat 2 Tahun 2013, maka diperlukan adanya evaluasi secara berkala. Evaluasi serta penilaian secara berkala penting dilaksanakan dari dalam dan luar organisasi sehingga bisa termonitor secara jelas pemakaian aplikasi sistem informasi kesehatan (Delfia, 2022).

Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu PIECES. PIECES merupakan metode analisis dan evaluasi yang menguraikan fokus analisis pemecah masalah pada 6 kategori klasifikasi diantaranya adalah *Performance*, *Information/Data*, *Economic*, *Control/Security*, *Efficiency*, *Service*. Penggunaan metode PIECES untuk melakukan suatu evaluasi sistem yang dilakukan secara teliti dan komprehensif, akan menunjukkan kelebihan dan kekurangan sebagai hasil evaluasi sistem yang dapat diidentifikasi dan diimplementasikan sebagai bahan referensi untuk dilakukannya pengembangan serta pembaharuan secara berkelanjutan (Muslih dkk, 2020).

Metode PIECES memiliki beberapa keunggulan jika dibandingkan dengan metode lain salah satu contoh jika dibandingkan dengan metode

Technology Acceptance Model (TAM). Evaluasi sistem dengan menggunakan metode TAM hanya dengan variabel persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) serta persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*). Jika dibandingkan TAM hanya menggunakan dua poin saja, sedangkan metode PIECES menggunakan enam penilaian utama yang sangat penting (Anjumi, 2014). Begitu juga jika metode PIECES dibandingkan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS hanya menggunakan lima variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* yang digunakan sebagai pengukuran kepuasan pengguna akhir (Fujiyanto, 2019).

Penggunaan metode PIECES telah sejalan dengan permasalahan yang terdapat pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo. Diantaranya yaitu, Ketika petugas pendaftaran melakukan penginputan data saat jam sibuk atau padat pasien sering terjadi buffer (menunggu lama), juga beberapa kali SIMRS tiba-tiba keluar dengan sendirinya sehingga petugas harus login ulang dan mengulang menginputkan data pasien yang berdampak pada lamanya waktu pendataan pasien pada bagian pendaftaran, beberapa kali terserang virus pada komputer user sehingga berdampak pada SIMRS serta diketahui sudah 2 kali terkena Ransomware yang mengakibatkan hilangnya beberapa data pasien. Masalah pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo tersebut berdampak pada belum optimalnya pelayanan dikarenakan masih terdapat beberapa kendala serta masalah teknis hingga non teknis.

Sejalan dengan permasalahan pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan No.82 pasal 2 Tahun 2013 yang menyatakan bahwa Pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit, menarik perhatian peneliti untuk mengangkat permasalahan tersebut guna mengevaluasi kinerja SIMRS dengan judul “Evaluasi SIMRS Dengan Metode PIECES Untuk Mendukung Proses Manajemen Di Rumah Sakit Abdoer Rahem Situbondo” untuk mengetahui operasional SIMRS serta untuk memberikan saran dalam

pengembangan, perbaikan serta pembaharuan SIMRS untuk mendukung proses manajemen rumah sakit kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Evaluasi SIMRS Dengan Metode PIECES Untuk Mendukung Proses Manajemen Di Rumah Sakit dr. Abdoer Rahem Situbondo?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu pada unit pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi SIMRS dengan metode PIECES pada unit pendaftaran rawat jalan untuk mendukung proses manajemen di rumah sakit dr. Abdoer rahem situbondo.

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi SIMRS berdasarkan indikator *Performance* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- b. Mengevaluasi SIMRS berdasarkan indikator *Information* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- c. Mengevaluasi SIMRS berdasarkan indikator *Economics* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- d. Mengevaluasi SIMRS berdasarkan indikator *Control* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- e. Mengevaluasi SIMRS berdasarkan indikator *Efficiency* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.

- f. Mengevaluasi SIMRS berdasarkan indikator *Service* pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- g. Menganalisis prioritas masalah SIMRS pada unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo
- h. Menyusun rekomendasi untuk Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Memperoleh rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional SIMRS serta mendukung proses manajemen di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- b. Memperoleh gambaran faktor-faktor yang memengaruhi implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.
- c. Sebagai sumber informasi serta pedoman/masukan untuk perbaikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdoer Rahem Situbondo.

1.5.2 Bagi Akademik

Sebagai bahan ajar, masukan dan acuan untuk mendukung pengetahuan di bidang pendidikan serta penelitian juga sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain dengan bahasan serupa.

1.5.3 Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan keilmuan yang telah dipelajari serta menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen informasi kesehatan.