

# **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 (UU No. 4, 2009). Rumah sakit merupakan institusi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan maksimal kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap tingkatan mutu di setiap bidang di rumah sakit. Salah satunya yakni ketepatan, kecepatan dan keakuratan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau disingkat SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit. SIMRS dibentuk dalam jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Sistem ini wajib diselenggarakan di setiap rumah sakit (Kemenkes RI, 2013). 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 (Kemenkes RI, 2013).

Penerapan SIMRS memerlukan sebuah evaluasi untuk mengidentifikasi titik awal dari kegunaan pengembangan sebuah sistem teknologi informasi dan sebagai tindak lanjut dari evaluasi yang lebih rinci

untuk pengembangan sistem teknologi informasi di masa yang akan datang. Evaluasi sistem berdasarkan pengguna juga sangat penting untuk dilakukan karena pengguna merupakan kunci keberhasilan dalam sebuah implementasi sistem informasi (Tristati, 2022). Salah satu metode evaluasi yang bisa digunakan adalah metode evaluasi PIECES yakni metode evaluasi sistem yang terdiri dari enam variabel yaitu *performance*, *information*, *economic*, *control*, *efficiency*, dan *service*. Metode PIECES ini diperkenalkan oleh James Wetherbe yang berguna untuk mengklasifikasikan masalah-masalah (Tristati, 2022).

RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun adalah rumah sakit di bawah naungan Pimpinan Cabang Muhammadiyah Kutowinangun yang telah berdiri sejak 1972. Rumah sakit ini terletak di Jalan Pemuda Nomor 12 Kutowinangun. Berdasarkan hasil wawancara pada 9 Februari 2022 dan 6 Juli 2022 dengan salah satu petugas pendaftaran di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen diketahui bahwa rumah sakit ini telah menerapkan SIMRS dari tahun 2019. SIMRS tersebut sudah mencakup sistem pendaftaran pasien hingga sistem pelaporan rumah sakit. Namun, dalam penerapannya masih ada beberapa hal yang belum sesuai dengan harapan petugas.

Hasil wawancara dari aspek informasi diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien yang dihasilkan SIMRS tidak sesuai dengan hasil jumlah kunjungan pasien yang dihitung secara manual. Proses pengukuran yang berbeda ini dapat disimpulkan bahwa ketepatan informasi yang dihasilkan tidak terjamin. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Nirwana & Rachmawati (2020) bahwa informasi merupakan kunci kesuksesan dari komunikasi, maka informasi yang dihasilkan haruslah akurat agar dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan. Perbedaan perhitungan jumlah kunjungan pasien secara lebih rinci dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Data Kunjungan Pasien per Bulan

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien		Selisih
		Sistem	Manual	
1.	September 2022	2052	2050	0,09%
2.	Oktober 2022	2302	2299	0,1%
3.	November 2022	2164	2162	0,09%

Sumber: Data Primer (2022)

Petugas mengatakan bahwa perbedaan jumlah kunjungan pada SIMRS dengan jumlah kunjungan yang dihitung secara manual disebabkan petugas tidak bisa menghapus pasien batal pemeriksaan pada SIMRS. Hal tersebut membuat petugas merasa kurang percaya terhadap data yang ada pada SIMRS.

Hasil wawancara pada aspek ekonomi diketahui bahwa sistem belum terintegrasi dengan BPJS sehingga perlu menggunakan dua aplikasi ketika mendaftarkan pasien BPJS. Petugas harus menyalin nomor SEP dari V-Claim ke SIMRS atau menulis secara manual pada lembar registrasi. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian nomor SEP dengan poli yang dituju oleh pasien (Sholehah et al., 2021). Manfaat dengan adanya integrasi dengan aplikasi lain yakni terjalinnya hubungan kerja yang efisien (Pradhanthi et al., 2020).

Hasil wawancara juga diketahui bahwa aspek kontrol terkait *username* dan *password* belum dibedakan antar masing-masing petugas. *Username* dan *password* dibedakan pada setiap unit sehingga satu unit menggunakan *username* dan *password* yang sama sehingga keamanan data belum terjamin secara pasti. Hal ini tidak sesuai dengan Permenkes 82 (2013) yang menyatakan bahwa aplikasi SIMRS harus memiliki mekanisme untuk dapat mengidentifikasi masing-masing *user* secara unik, baik dari segi nama dan perannya. Adanya pembatasan hak akses bertujuan agar informasi tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab (Pradhanthi et al., 2020).

Aspek efisiensi dengan adanya SIMRS ini petugas menyatakan bahwa SIMRS lumayan mudah digunakan namun belum sepenuhnya bisa menggantikan sistem manual di rumah sakit tersebut. Penggunaan sistem yang optimal yakni dengan mendapatkan output sebanyak mungkin dan *input* yang sedikit mungkin (Reisita, 2019). Selain itu, sistem informasi juga harus mudah digunakan oleh pengguna pemula maupun yang sudah handal (Hanif, 2019).

Hasil wawancara juga menyatakan dari aspek pelayanan, menurut petugas SIMRS masih berjalan sekitar 60% dan 40% perlu peninjauan kembali dan dipelajari terlebih dahulu. Hal ini tidak sesuai dengan Permenkes 82 (2013) bahwa sistem informasi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pelayanan data dan informasi dengan lebih produktif, transparan, tertib, cepat, mudah, akurat, terpadu, aman dan efisien, khususnya untuk membantu dalam memperlancar dan mempermudah pembentukan kebijakan dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Pada penelitian Sholehah et al. (2021) juga menyatakan bahwa sistem yang baik seharusnya dapat membantu petugas dalam melakukan pengolahan data.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut dapat dikatakan bahwa penerapan SIMRS di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun kurang optimal karena masih terdapat berbagai masalah dalam implementasinya. Evaluasi terhadap SIMRS diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan SIMRS tersebut. Evaluasi yang tepat dan sesuai dengan karakteristik masalah yang telah dijabarkan adalah menggunakan metode PIECES. Kerangka PIECES dipilih sebagai alat analisis sistem dikarenakan aspek yang dinilai dapat mengungkapkan masalah utama atau gejala dari masalah utama. Hasil analisis PIECES menguraikan tentang kekuatan dan kelemahan sistem sehingga dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan pada sistem dan dikembangkan lebih lanjut lagi (Dini, 2022).

Laporan terkait evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan menggunakan metode PIECES juga pernah dilakukan sebelumnya oleh Dinata & Deharja (2020) pada sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. Hasil dari evaluasi tersebut menjelaskan

bahwa metode PIECES dapat memberikan saran dan masukan sebagai upaya perbaikan maupun pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit kedepannya. Begitu pula dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pradhanthi et al., (2020) yang dilakukan pada EHR di RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo dapat memberikan rekomendasi upaya kepuasan pengguna HER di unit rekam medis rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik tentang “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode PIECES di Instalasi Rekam Medis RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu “Bagaimanakah evaluasi sistem manajemen rumah sakit menggunakan metode PIECES di Instalasi Rekam Medis RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen?”

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan metode PIECES di Instalasi Rekam Medis RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan aspek *performance* di Instalasi Rekam Medis RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.
- b. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan aspek *information* di Instalasi Rekam Medis RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.
- c. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan aspek *economy* di Instalasi Rekam Medis RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.

- d. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan aspek *control* di Instalasi Rekam Medis RSUD Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.
- e. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan aspek *efficiency* di Instalasi Rekam Medis RSUD Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.
- f. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan aspek *service* di Instalasi Rekam Medis RSUD Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.
- g. Menyusun rekomendasi perbaikan dan pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan *focus group discussion* di Instalasi Rekam Medis RSUD Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Sebagai referensi materi yang dapat digunakan dalam pembelajaran khususnya untuk prodi manajemen informasi kesehatan.

### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan terkhusus pada pelayanan sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Muhammadiyah Kutowinangun Kebumen.

### **1.4.3 Bagi Penulis**

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit.