

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Dalam upaya pelaksanaan pelayanan kesehatan, rumah sakit akan mengusahakan pelayanan yang baik secara maksimal. Salah satunya adalah dengan memberikan informasi dengan kualitas yang baik. Hal tersebut merupakan faktor penting bagi keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan. Pelayanan yang wajib dilakukan oleh rumah sakit salah satunya adalah rekam medis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 24 Tahun 2022, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan oleh dokter, perawat dan petugas kesehatan yang bertanggung jawab kepada pasien. Pelayanan terkait rekam medis dilakukan oleh semua unit yakni unit rawat jalan, unit rawat inap dan juga instalasi gawat darurat. Penyelenggaraan rekam medis yaitu mulai pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medik, dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta peminjaman apabila dari pasien atau untuk keperluan lainnya (Nugraheni, 2015).

Salah satu kegiatan rekam medis yakni penerimaan pasien, dimana melakukan registrasi pasien baru maupun lama. Saat ini pelaksanaan rekam medis dilakukan secara terkomputerisasi atau digital. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu penerapan teknologi informasi di rumah sakit yaitu melalui SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). Pendaftaran pasien untuk pelayanan juga dapat dilakukan melalui SIMRS guna penyimpanan data pasien. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82 Tahun 2013 pasal 4 ayat 1 tentang sistem informasi manajemen kesehatan rumah sakit menyatakan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS.

SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) adalah sebuah teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan terkoordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. Implementasi SIMRS sangat dibutuhkan untuk mengintegrasikan seluruh pelayanan di rumah sakit, yang menjadi fokus penting sebagai dasar informasi pemberian perawatan bagi pasien dan integrasi dengan lembaga eksternal seperti jaminan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang saling berkaitan dalam pertukaran informasi (Fadilla & Setyonugroho, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112 merupakan rumah sakit pemerintah yang menjadi rujukan faskes tingkat 1 dan faskes tingkat 2. RSUD Dr. Saiful Anwar merupakan rumah sakit bertipe A. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan saat Praktek Kerja Lapangan di RSUD Dr. Saiful Anwar diketahui bahwa pada rumah sakit tersebut sudah menerapkan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) sejak pertengahan tahun 2020. Proses pendaftaran di RSUD Dr Saiful Anwar sudah terkomputerisasi sejak lama, para petugas menyebutnya dengan Billing lama, sama halnya dengan Billing lama, SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) memiliki bermacam fitur, salah satunya yakni sistem pendaftaran dimana pendaftaran pasien dilakukan di beberapa unit seperti Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap dan juga Unit Gawat Darurat (UGD).

Penerapan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. Selain wajib menerapkan SIMRS, rumah sakit juga harus melakukan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi sistem guna mengetahui kekurangan ataupun hambatan dari sistem yang telah diimplementasikan RSUD Dr. Saiful Anwar, hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 82 Tahun 2013 tentang SIMRS pada pasal 10 yang menyatakan bahwa perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan SIMRS sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-

masing. Pembinaan dan pengawasan yang dimaksud dapat dilakukan dengan beberapa hal salah satunya adalah pemantauan dan evaluasi. Tujuan pembinaan dan pengawasan adalah meningkatkan mutu penyelenggaraan SIMRS dan mengembangkan penyelenggaraan SIMRS.

Evaluasi dilakukan untuk melihat implementasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) yang selama ini berlaku di RSUD Dr. Saiful Anwar, dengan dilakukan evaluasi diharapkan dapat memperoleh gambaran lapang terkait SIMRS yang digunakan sehingga dapat dilakukan pengembangan dan juga perbaikan terhadap masalah yang ada pada SIMRS. Evaluasi sistem informasi merupakan proses untuk menggali dan mencari tahu, tentang sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem informasi, baik dari sudut pandang pengguna, organisasi, maupun dari segi teknologi sistem informasinya (Hakam, 2016 *dalam* Siregar, 2021).

Pemantauan dan evaluasi yang perlu dilakukan guna pelaksanaan pengembangan sistem bukan merupakan satu-satunya hal yang mendasari pengambilan topik terkait evaluasi sistem pada penelitian ini. Berdasarkan observasi dan wawancara singkat yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa permasalahan yang terjadi seperti halnya, SIMRS yang tidak terintegrasi dengan Billing Sistem yang lama. Sehingga berdampak bagi pelayanan dimana petugas harus bekerja dua kali untuk melakukan input data pasien. Hal tersebut sangat memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dari penggunaan SIMRS. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari suatu sistem informasi.

Metode evaluasi sistem terdiri dari beberapa macam salah satunya adalah metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Metode ini merupakan metode evaluasi sistem yang mengukur kepuasan pengguna, metode tersebut dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Dalam mengoperasikan sistem dibutuhkan sumber daya manusia selaku pengguna, Perilaku dan kepuasan pengguna dalam pelaksanaan sistem menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu penerapan sistem (Jati.,dkk, 2015).

Metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi tersebut. Pada metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) terdapat kelebihan yakni lebih menekankan kepuasan kepada pengguna akhir dari sistem dan variabel dan indikator sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada SIMRS sehingga metode EUCS ini lebih efektif dibandingkan metode lain yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem atau aplikasi. Evaluasi sistem menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variable yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kepuasan pengguna (*ease of use*) (Siregar, 2021).

Selain kewajiban untuk melakukan pengembangan SIMRS, perlu dilakukan pembinaan serta pengawasan terhadap beberapa uraian kendala yang terjadi pada SIMRS karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Mengingat bahwa kepuasan pengguna mempengaruhi keberhasilan suatu sistem maka perlu dilakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar pada bagian pendaftaran di Unit Gawat Darurat ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Dalam penelitian ini output yang dihasilkan berupa rekomendasi yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Dr. Saiful Anwar.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2.2 Tujuan Khusus

- A. Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau berdasarkan variabel isi (*content*).
- B. Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau berdasarkan variabel ketepatan (*accuracy*).
- C. Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau berdasarkan variabel bentuk (*format*).
- D. Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau berdasarkan variabel waktu (*timeliness*).
- E. Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau berdasarkan variabel pengguna (*ease of use*).
- F. Menyusun rekomendasi terkait Sistem Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Dr. Saiful Anwar.

1.2.3 Manfaat

A. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman dan pengetahuan secara langsung terkait proses pelayanan rekam medis terutama dalam hal pendaftaran pasien UGD di RSUD Dr. Saiful Anwar.

B. Bagi RSUD Dr. Saiful Anwar

Menjadi sebuah masukan terkait evaluasi sistem yang sudah digunakan di RSUD Dr. Saiful Anwar sehingga dapat menjadi pegangan dalam melakukan pengembangan sistem informasi yang akan diterapkan di rumah sakit.

C. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam perkuliahan terutama dalam hal evaluasi sistem pada bagian pendaftaran pasien UGD.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi kegiatan Praktek Kerja Lapangan 3 adalah RSUD Dr. Saiful Anwar yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112.

1.3.2 Waktu

Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan 3 dilaksanakan selama 3 bulan pada tanggal 16 Januari 2023 sampai 07 April 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan secara luring bertempat di RSUD Dr. Saiful Anwar, dilakukan secara luring dengan bimbingan dari pihak *clinical instructor* (CI), petugas rekam medis dari pihak rumah sakit dan dosen Manajemin Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember yang bertugas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi pendaftaran Unit Gawat Darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar menggunakan metode EUCS.

1.4.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini merupakan data primer yang didapatkan secara langsung melalui observasi, wawancara dan kuisisioner terhadap petugas terkait.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

A. Observasi

Observasi yang dilakukan dalam penulis yakni mengamati secara langsung terkait proses pendaftaran pasien UGD melalui SIMRS sehingga penulis memperoleh data yang sesuai untuk melakukan evaluasi SIMRS pada bagian pendaftaran pasien UGD.

B. Wawancara

Penulis melakukan wawancara kepada petugas pendaftaran di UGD dan juga kepala bagian unit tersebut untuk memperoleh data terkait kepuasan petugas terhadap sistem yang ada selaku pengguna.

C. Kuisisioner

Kuisisioner dibuat untuk mengetahui penilaian petugas terhadap sistem yang digunakan berdasarkan metode evaluasi EUCS