

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotive, preventif, kuratif, maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan Masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2022). Di Indonesia fasilitas pelayanan kesehatan sangatlah beragam salah satunya adalah rumah sakit. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam Permenkes RI Nomor 28 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Rumah Sakit termasuk dalam Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan. Dimana apabila dikategorikan berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit terbagi menjadi dua jenis yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah Sakit umum merupakan jenis ruma sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada seluruh bidang dan jenis penyakit. Sedangkan Rumah Sakit Khusus merupakan rumah sakit yang hanya meberikan pelayanan pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Rekam Medis Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dalam pelayanan kesahatan, rekam medis merupakan komponen yang sangat penting. Adanya berkas rekam medis berfungsi sebagai media informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, fungsi dari rekam medis dapat dilihat dari beberapa aspek seperti aspek hukum, aspek penelitian, aspek pendidikan, dan aspek pelayanan yang meliputi registrasi pasien hingga penyimpanan dokumen rekam medis.

Kemajuan teknologi saat ini memberikan pengaruh yang sangat besar salah satunya pada bidang kesehatan. Perkembangan teknologi dalam bidang kesehatan menuntut untuk memberikan kebutuhan informasi yang tepat waktu, akurat,

relevan, dan saling berkesinambungan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Kebijakan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS guna meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2014).

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang merupakan rumah sakit pendidikan tipe B yang memperoleh predikat paripurna. Dalam penerapan pelayanannya, rumah Sakit ini telah menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit yang disebut dengan *trustmedis*. Sistem ini telah diterapkan sejak bulan Maret 2023 dengan berbasis *website*. Di dalam sistem *trustmedis* terdapat beberapa menu yang dapat menunjang pelayanan guna meningkatkan mutu. Salah satunya adalah menu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

Pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RSI Sultan Agung penggunaan *trustmedis* masih belum maksimal. Sedangkan kunjungan tahunan jumlah kunjungan tiap tahunnya sebagai berikut :

Table 1.1 Data Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2019 - 2022

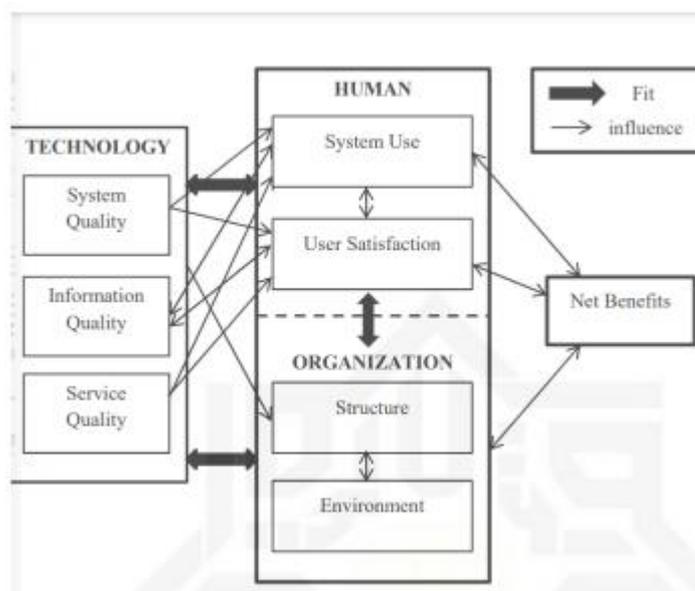
Tahun Kunjungan	Jumlah Kunjungan Pasien
2019	204.126
2020	159,856
2021	144.372
2022	167.089

Sumber : Data Kunjungan Tahunan RSI Sultan Agung

Berdasarkan data kunjungan rawat jalan pada tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya lebih dari 100.000 pasien. Sedangkan pemanfaatan sistem *trustmedis* yang digunakan sebagai media pelayanan pasien masih terdapat sering mengalami kendala seperti *error system*, sistem tidak dapat meng-*entry* atau menyimpan data, nomor SEP yang tidak langsung muncul, tampilan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi sehingga penggunaannya masih belum efisien, dan nomor antrian yang terkadang tidak sesuai. Apabila

permasalahan tersebut diabaikan dengan banyaknya jumlah kunjungan yang tertera tentunya hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, maka dari itu perlu dilakukannya evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah *user* dalam penggunaannya.

Menurut WHO (1990) Evaluasi adalah suatu cara sistematis untuk mempelajari berdasarkan pengalaman dan mempergunakan pelajaran yang dipelajari untuk memperbaiki kegiatan – kegiatan yang sedang berjalan serta meningkatkan perencanaan yang seksama untuk kegiatan masa datang. Evaluasi adalah prosedur secara menyeluruh yang dilakukan dengan menilai masukan, proses dan indicator keluaran untuk menentukan keberhasilan dari pelaksanaan suatu program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Wijono, 1997). Dalam melakukan evaluasi yang bertujuan untuk melihat kinerja dari sebuah sistem perlu adanya metode yang mendukung. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode HOT – FIT yang ditinjau dari 3 aspek yaitu *Human* (manusia), *Organization* (organisasi), *Technology* (teknologi), dan *Benefit* (manfaat).



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Metode Evaluasi HOT- Fit

HOT- FIT merupakan salah satu metode evaluasi yang dapat melihat sistem informasi secara keseluruhan baik dari aspek *Human*, *Organization*, *Technology*

dan kesesuaian hubungan diantaranya sebagai faktor – faktor penentu terhadap keberhasilan penerapn suatu sistem (Lestari et al., 2020). Kerangka kerja ini dikembangkan oleh Yusof, Paul, & Stergioulas, pada tahun 2006. Dalam penelitian ini, penggunaan metode HOT – FIT dirasa memudahkan peneliti dikarenakan peneliti ingin lebih mendalami kepuasan pengguna pada aspek *human*, kualitas sistem dan kualitas informasi pada aspek *Technology*, dan dampak positif atau negative yang didapat dari penilaian *benefit*.

Dari permasalahan pada latar belakang tersebut peneliti berniat untuk mengambil topik yang berjudul “Evaluasi Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pelayanan Rawat Jalan Di RSI Sultan Agung menggunakan Metode HOT – FIT”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan metode HOT – FIT dalam evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSI Sultan Agung ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Umum Magang/ PKL

Melakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

1.3.2 Tujuan Khusus Magang/ PKL

- a. Menganalisis sistem manajemen informasi rumah sakit pada pelayanan rawat jalan berdasarkan aspek *Human*
- b. Menganalisis sistem manajemen informasi rumah sakit pada pelayanan rawat jalan berdasarkan aspek *Organization*
- c. Menganalisis sistem manajemen informasi rumah sakit pada pelayanan rawat jalan berdasarkan aspek *Technology*
- d. Menganalisis sistem manajemen informasi rumah sakit pada pelayanan rawat jalan berdasarkan aspek *Benefit*

1.3.3 Manfaat Magang/ PKL

a. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi rumah Sakit dalam melakukan evaluasi terhadap perkembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam kegiatan pembelajaran mengenai evaluasi sistem rumah sakit menggunakan metode HOT-FIT

c. Bagi Peneliti

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya terkait evaluasi sistem informasi

1.4 Lokasi dan Waktu

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung yang merupakan salah satu rumah sakit yang memenuhi standar Rumah Sakit Kelas B. Rumah sakit ini terletak di Jalan Kaligawe Raya Nomor KM 4, Terboyo Kulon, Kecamatan Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan mulai tanggal 17 September – 10 Desember 2023.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Mekanisme penelitian ini mengandalkan uraian deskriptif kata atau kalimat yang disusun secara sistematis sehingga menghasilkan laporan hasil penelitian. Alasan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti ingin lebih memfokuskan penelitian ini dalam jenis studi kasus (*case study*). Dalam penelitian ini, metode yang akan digunakan adalah *Human, Organizatin, Technology, and Net Benefit* (HOT-FIT).

HOT – FIT merupakan salah satu metode untuk melakukan evaluasi dari berapa komponen seperti *Human, Organizatin, Technology, and Net Benefit*. Komponen *Human* atau manusia terdiri dari variabel *system use* dan *user*

satisfaction. Komponen ini menjelaskan dari sisi pengguna seperti pengetahuan petugas terkait sistem yang digunakan, lam masa kerja petugas, dan latar belakang petugas. Komponen *Organization* terdiri dari *variable structure* dan *environment*. Komponen tersebut berisi penerapan struktur dan lingkungan yang ada di dalamnya, ada tidaknya SPO yang menjelaskan mengenai sistem. Komponen *Technology* terdiri dari *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Komponen ini menjelaskan terkait bagaimana sistem yang telah diterapkan, seperti jaringan, lama waktu *error system*, dsb. Sedangkan *Benefit* (manfaat) lebih menjelaskan kegunaan dari sistem informasi yang ada pada rumah sakit data membantu menyelesaikan pekerjaan atau tidak.

Pada penelitian ini subjek penelitian adalah petugas pendaftaran rawat jalan, perawat, petugas JKN rawat jalan, dan petugas *filig* rawat jalan. Hal ini dikarenakan peneliti ingin memfokuskan pada pelaksana pelayanan rawat jalan di unit rekam medis. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara sendiri merupakan salah satu Teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Sedangkan Observasi merupakan kegiatan mengamati mengenai suatu objek secara langsung dan mendetail.