

# **BAB I. 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 (Permenkes RI, 2019). Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Kariadi merupakan Rumah Sakit kelas A milik pemerintah Kota Semarang, terletak di provinsi Jawa Tengah. Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Kariadi juga berfungsi sebagai rumah sakit rujukan dan terbesar di Jawa Tengah. Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Kariadi telah menerapkan pelayanan dengan sistem yang telah terintegrasi menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRUS) pada tahun 2000, lalu sistem dikembangkan dan disempurnakan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada tahun 2010. Kemudian, pada tahun 2019 rumah sakit mulai menggunakan sistem baru Rekam Medis Elektronik (RME) yang dimasukkan kedalam sistem yang telah disempurnakan yaitu *Health Management Information System* (HMIS).

*Health Management Information System* (HMIS) merupakan penerapan dari E-kesehatan. E-kesehatan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan dan informasi kesehatan, utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan proses kerja yang efektif dan efisien. Secara umum e-kesehatan terdiri dari informatika kesehatan (*health informatics*) dan upaya kesehatan jarak jauh (*tele-health*) (Keputusan Menteri Kesehatan, 2021). Penerapan HMIS di RSUP Dr Kariadi telah diselenggarakan pada bagian pendaftaran rawat jalan guna menunjang kualitas pelayanan kesehatan dan telah dikembangkan dengan baik.

Penyelenggaraan HMIS harus dilakukan pengawasan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing yaitu dengan melakukan pemantauan dan evaluasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan evaluasi. Menurut permenkes no 82 tahun 2013, evaluasi sistem informasi mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan

kelemahan dari suatu aplikasi yang sedang digunakan, mengetahui tersedia atau tidaknya suatu informasi saat diperlukan dan mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat serta untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan (Nissa et al., 2020).

Model untuk mengevaluasi adalah menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Gobel et al., 2022). Metode tersebut dipilih untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pendaftaran rawat jalan pada *Health Management Information System* (HMIS). Maka hasil dari evaluasi dapat dikembangkan dan disempurnakan sesuai kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Doll & Torkzadeh, 1988 pada model EUCS terdapat lima aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi (Gobel et al., 2022). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (Alfiansyah et al., 2020).

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan saat praktek kerja lapangan (PKL) di RSUP Dr Kariadi Semarang, bahwa dalam observasi dan wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan terdapat jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan

No	Keterangan	Juli	Agustus	September
1	Total Kunjungan Poliklinik	65952	74001	73121
	Rata Rata Kunjungan Perhari	3140.571	3363.682	3323.68
2	Total Pengunjung Klinik	51176	57840	57400

	Pengunjung Baru	3612	3492	3070
	Pengunjung Lama	47564	54348	54330
	Rata Rata Pengunjung Perhari	2436.952	2629.091	2609.09

Penggunaan HMIS ditinjau aspek *content* (isi) terdapat kendala yaitu informasi dalam sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dan data yang ditampilkan pada sistem masih ada yang kosong dan belum lengkap. Menurut (Gultom, 2017) data pasien yang tidak lengkap dalam pengisian sistem dapat menghambat pelayanan di rumah sakit. Sistem yang baik yaitu apabila semua data yang ada pada sistem informasi rumah sakit terisi dengan sempurna.

Aspek *timeliness* (ketepatan waktu), permasalahan pada pendaftaran rawat jalan yang menggunakan BPJS berdasarkan wawancara yang peneliti temukan pada sistem HMIS yang telah terintegrasi dengan sistem BPJS atau V-Claim yaitu *bridging* sering terjadi *error* pada sistem BPJS yang menyebabkan sistem pada HMIS ikut terjadi *error* dan menghambat proses pelayanan. Dari permasalahan tersebut berdampak pada pelayanan yang tertunda dan memperlambat proses pendaftaran pasien BPJS. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Pradhanthi et al., 2020) suatu sistem yang baik dan dapat dipercaya untuk melakukan fungsi yang diminta pengguna dengan tujuan pekerjaan dapat mudah diselesaikan dan memudahkan bagi pengguna.

Aspek *ease of use* (kemudahan pengguna) tidak adanya panduan atau pedoman saat terjadinya *error* pada sistem dan harus melapor pada staff IT. Menurut (Alfiansyah et al., 2020), bahwa keberadaan buku panduan diharapkan mempermudah petugas dalam mengoperasikan sistem. Dengan hal ini perlu dilakukan evaluasi sistem untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan keefektivitasan pada sistem. Maka dengan adanya evaluasi terhadap HMIS, hasil dari evaluasi ini nantinya dapat menjadi bahan penyempurnaan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna ditinjau dari isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna.

Laporan terkait evaluasi sistem dengan menggunakan metode EUCS juga pernah dilakukan oleh (Astuti, 2022) pengguna HMIS pada petugas pelaporan di RSUP Dr Kariadi. Hasil dari evaluasi tersebut menjelaskan bahwa sistem masih terdapat permasalahan atau kendala dengan disertai saran dan masukan oleh peneliti. Evaluasi menggunakan metode EUCS juga pernah dilakukan oleh (Nissa et al., 2020) di RSUP Dr. Kariadi. Hasil dari evaluasi menggunakan metode EUCS dapat memberikan saran masukan sebagai upaya perbaikan dan pengembangan sistem kedepannya. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik meneliti lebih jauh dengan mengambil judul “Evaluasi *Health Management Information System* (HMIS) Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode EUCS di RSUP Dr. Kariadi Semarang”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *Health Management Information System* (HMIS) dengan menggunakan metode EUCS di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

1. Mengevaluasi kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan HMIS ditinjau dari dimensi *Content* (isi).
2. Mengevaluasi kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan HMIS ditinjau dari dimensi *Accuracy* (keakuratan).
3. Mengevaluasi kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan HMIS ditinjau dari dimensi *Format* (tampilan).
4. Mengevaluasi kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan HMIS ditinjau dari dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu).
5. Mengevaluasi kepuasan petugas pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan HMIS ditinjau dari dimensi *Ease Of Use* (kemudahan pengguna).

### **1.2.3 Manfaat Magang**

- a. Bagi RSUP DR. Kariadi Semarang

Hasil laporan magang ini diharapkan dapat memberi manfaat, bahan evaluasi, masukan serta pertimbangan bagi pihak RSUP DR. Kariadi Semarang.

b. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui cara dan tahapan untuk menganalisis kegiatan manajemen unit kerja rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

Magang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Kariadi Semarang yang berada di jalan Dr. Sutomo No.16, Randusari, Kecamatan Semarang Selatan., Kota Semarang, Jawa Tengah, Magang dilaksanakan selama 3 bulan yaitu mulai pada tanggal 1 Agustus 2022 sampai 21 Oktober 2022 dan dilaksanakan setiap hari Senin sampai hari Jumat pada pukul 07.30 WIB sampai pukul 16.00 WIB.

Adapun pembagian jadwal kerja yang dilaksanakan selama kegiatan Magang sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pembagian jadwal Magang di RSUP DR. Kariadi Semarang

<b>Bulan</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>
	1 Agustus	Orientasi
AGUSTUS	2 - 8 Agustus 2022	Pelaporan
	10 - 18 Agustus 2022	TPPRJ

---

	22 - 31 Agustus 2022	Penyimpanan Rawat Inap
	1 - 2 September 2022	IGD
SEPTEMBER	5 - 6 September 2022	Koding Ranap
	7 - 8 September 2022	PJ RM
OKTOBER		

---

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Magang oleh mahasiswa D-IV Rekam Medik Politeknik Negeri Jember dilaksanakan secara luring selama 3 Bulan dari bulan dari bulan Agustus-Oktober, jadwal pelaksanaan Magang dimulai dari hari Senin- Jumat mulai pukul 07.30-16.00. kegiatan selama Magang yaitu pemaparan materi dari CI RSUP Dr. Kariadi Semarang, studi kasus terkait aspek manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang, dan presentasi tugas kasus terkait aspek manajemen rekam medis dan informasi kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

##### 1.4.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian pada evaluasi HMIS menggunakan jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ditinjau dari dimensi isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna.

#### 1.4.2 Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah petugas pendaftaran rawat jalan yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari pendaftaran pasien online dan onsite.

#### 1.4.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara adalah dengan melakukan sesi tanya jawab kepada narasumber yaitu petugas pendaftaran rawat jalan mengenai segala sesuatu yang dibutuhkan penelitian terkait *Health Management Information System* (HMIS) di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

#### 1.4.4 Uji Validitas Data

Uji validitas data menggunakan triangulasi data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik informasi atau data yang diperoleh dari sumber/informan yang berbeda
2. Triangulasi teknik berarti membandingkan dan mengecek balik informasi atau data yang diperoleh dari metode pengumpulan data yang berbeda-beda. (Reisita, 2019)

#### 1.4.5 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Data Reduction (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sidiq & Choiri, 2019)

##### 2. Data Display (penyajian data)

Menurut Milles & Huberman, Data Display adalah menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci, setelah itu melakukan analisis data yang mendalam dari data dan informasi yang diperoleh, sehingga peneliti dapat menemukan tema/topic dengan merekonstruksi

data yang diperoleh menjadi suatu bangunan pengetahuan, hipotesis atau ilmu yang baru (Sidiq & Choiri, 2019)

3. Conclusion Drawing / Verification

Menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sidiq & Choiri, 2019)