

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2021). Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis karena rekam medis (Presiden RI, 2009). Rumah sakit juga memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Menteri Kesehatan, 2013). Rumah sakit melakukan kewajiban melakukan pelaporan dan pencatatan yang diintegrasikan ke dalam SIMRS (Presiden RI, 2009).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem komputerisasi yang mengelola data dan mengintegrasikan seluruh alur pelayanan medis maupun administrasi di rumah sakit (Diantika dan Widodo, 2018). SIMRS memiliki peran untuk mendukung pengelolaan operasional rumah sakit. Seluruh sumber daya manusia di rumah sakit akan turut serta dalam pengelolaan rumah sakit, baik tenaga medis maupun tenaga keteknisan medis, termasuk unit rekam medis (Diantika dan Widodo, 2018).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang diberikan kepada pasien (Permenkes, 2022). Proses kegiatan di unit rekam medis dimulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengolahan rekam medis dalam bentuk laporan sehingga menghasilkan informasi yang akurat dan akuntabel. Apabila fasyankes tidak melaksanakan pelaporan, maka tidak akan dapat memantau kegiatan pelayanan yang dilakukan petugas yang akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Pitaloka, 2023)

Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut (RSPAL) dr. Ramelan Surabaya merupakan salah satu rumah sakit tipe A dan terakreditasi paripurna di Jawa Timur. RSPAL Dr. Ramelan Surabaya adalah rumah sakit tempat rujukan pasien TNI terbesar di Indonesia bagian timur. RSPAL dr. Ramelan Surabaya telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2014. Fitur yang terdapat di dalam SIMRS terdiri

dari administrasi medis, rawat jalan, rawat inap, instalasi gawat darurat, serta *tracking* rekam medis. SIMRS yang telah diterapkan salah satunya memiliki fitur laporan yang digunakan untuk meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan. SIMRS sudah terintegrasi dengan semua unit pelayanan yang ada di rumah sakit. Sejak penerapan SIMRS di RSPAL Dr. Ramelan Surabaya sampai saat ini masih belum ada evaluasi dalam penerapan penggunaan SIMRS pada bagian pelaporan. Evaluasi sistem adalah proses menggali informasi tentang sejauh mana implementasi sistem informasi telah dijalankan dengan baik dari sudut pengguna, organisasi, atau segi teknologinya (Siregar, 2020).

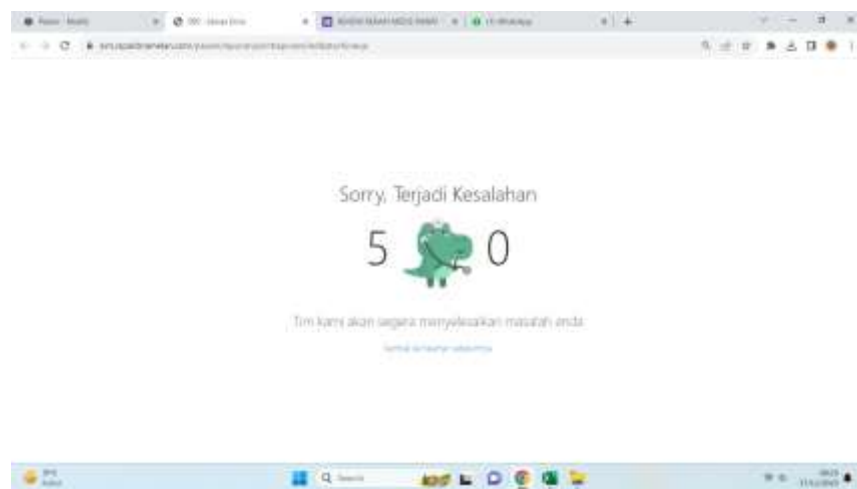
Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan praktek kerja lapang (PKL) ditemukan masalah pada pelaksanaan pengelolaan laporan pada SIMRS di RSPAL dr. Ramelan Surabaya. Berdasarkan hasil observasi pada SIMRS bagian laporan, terdapat laporan rincian harian pasien rawat inap ketika didownload hasil laporan hanya berisi angka nol saja dan berbeda dengan data pasien rawat inap yang seharusnya pada hari itu. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1. SIMRS harus meningkatkan keakuratan dan efisiensi serta kemudahan pelaporan (Kementerian Kesehatan RI ,2013). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Putri (2023) bahwa sistem yang tidak berhasil untuk menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna akan mengurangi kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian (Putri, 2023) SIMRS dapat menyediakan informasi dan data untuk memenuhi kebutuhan pengguna merupakan salah satu variabel *content* atau isi.

		TINJAU										SIFAT									
NO	KELAS PERAWATAN	PATI	PAMEN	PAMA	BA	TA	IND	KELUARGA	JPL	PATI	PAMEN	PAMA	BA	TA	IND	KELUARGA	JPL				
1	1. VVIPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2	2. VVIPB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
3	3. VIPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
4	4. VIPB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
5	5. IA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
6	6. IB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
7	7. I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
8	8. IAC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
9	9. AJI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20	10. TINGKAT KETERGANTUNGAN FASE AJI																				
21	1 TOTAL CARE																				
22	2 PARTIAL CARE																				
23	3 PRIMAL CARE																				
24																					

Gambar 1. 1 Laporan Rincian Harian Pasien Rawat Inap Yang Tidak Muncul

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa masalah tersebut mengurangi kualitas keakuratan data pasien yang dihasilkan oleh SIMRS. Dimana data yang dihasilkan

tidak dapat menghasilkan informasi yang sesuai fungsinya yaitu sebagai laporan rawat inap pasien khusus militer dan keluarganya berdasarkan pangkat. Hal ini mengakibatkan petugas harus mengolah secara manual laporan rawat inap khusus untuk tni dan keluarganya menggunakan *Microsoft Excel*. Selain itu, laporan yang tidak dapat menampilkan data yaitu terjadi pada laporan indeks penyakit, indeks dokter, indeks tindakan, dan indeks kematian. Hasil observasi peneliti juga menemukan adanya beberapa laporan yang ketika di download mengalami *error*. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.2 yaitu laporan yang *error* ketika di download.



Gambar 1. 2 Laporan Kinerja Pelayanan Yang Error Ketika Di Unduh

Gambar diatas menunjukkan kegagalan SIMRS dalam menyediakan data dan informasi. Sehingga, hal ini menyebabkan pengguna terkendala untuk mendapatkan laporan tersebut. Error 50 tersebut disebabkan oleh kesalahan runtime umumnya disebabkan oleh program yang tidak kompatibel yang berjalan pada waktu yang sama. Hal ini dapat disebabkan karena masalah memori, driver grafis yang buruk, atau infeksi virus (Phil Hart, 2010). Hal tersebut tidak sesuai dengan penelitian Putri (2023) mengatakan bahwa pada sisi *timeliness* SIMRS harus menyediakan data dan informasi secara tepat waktu dan tidak terlalu menunggu lama yang dibutuhkan agar memberikan kepuasan kepada pengguna. Kendala tersebut jika dibiarkan akan mengakibatkan ketidakpuasan pengguna karena tidak dapat mengakses laporan indikator kinerja yang digunakan untuk mengetahui capaian kinerja pelayanan di rumah sakit. Sedangkan, laporan indeks berguna

sebagai sumber data statistik untuk rumah sakit guna membantu dalam mengambil keputusan (Suyoko, 2023).

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa SIMRS masih terdapat permasalahan terkait ketidakakuratan data yang dihasilkan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan laporan SIMRS juga masih ada yang diolah secara manual sehingga tidak mendukung kemudahan dan efisiensi pelaporan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Putri (2023) bahwa dimensi *content* atau isi dari suatu sistem yang tidak dapat menyediakan informasi dan data untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan mengurangi kepuasan pengguna sistem. Permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak kendala pada SIMRS bagian pelaporan. Oleh karena itu, peneliti berinisiatif untuk mengevaluasi sistem informasi rumah sakit khususnya pada bagian pelaporan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Evaluasi diperlukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap SIMRS bagian pelaporan.

1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Melakukan Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna di RSPAL dr. Ramelan Surabaya dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.2.2 Tujuan Khusus

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengevaluasi sistem informasi rumah sakit bagian pelaporan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan *content* (isi).
- b. Mengevaluasi sistem informasi rumah sakit bagian pelaporan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan *accuracy* (keakuratan).

- c. Mengevaluasi sistem informasi rumah sakit bagian pelaporan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan *format* (tampilan).
- d. Mengevaluasi sistem informasi rumah sakit bagian pelaporan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna di RSPAL dr. Ramelan Surabaya berdasarkan *ease of use* (kemudahan penggunaan).
- e. Mengevaluasi sistem informasi rumah sakit bagian pelaporan di RSPAL untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dr. Ramelan Surabaya berdasarkan *timeliness* (ketepatan waktu).

1.2.3 Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengevaluasi yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya bagian pelaporan.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana penerapan ilmu yang telah peneliti dapat ketika kuliah.

1.2.4 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat menambah referensi kepustakaan Politeknik Negeri Jember dan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.2.5 Bagi RSPAL dr. Ramelan Surabaya

- a. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi RSPAL dr. Ramelan Surabaya untuk melakukan pengembangan pada sistem informasi berikutnya.
- b. Mengetahui gambaran kelemahan sistem informasi khususnya pada bagian pelaporan yang dapat digunakan sebagai bahan pengembangan SIMRS lebih baik.

1.2 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Laut Dr. Ramelan yang berlokasi di Jalan Gadung No 1, Kecamatan Wonokromo, Surabaya, Jawa Timur 60244. Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang diselenggarakan pada tanggal 18 September 2023 sampai dengan 11 Desember 2023 yang dilaksanakan setiap hari Senin hingga Jumat pukul 07.00-15.00 WIB.

1.3 Metode Pelaksanaan

Penyusunan laporan ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya pada bagian pelaporan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing System* (EUCS) yang terdiri dari variabel *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *timeliness* (ketepatan waktu). Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap petugas bagian pelaporan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya.