

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia cukup beragam, salah satunya rumah sakit. Rumah Sakit adalah penyelenggara pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yang memberikan pelayanan preventif, kuratif dan rehabilitatif. Penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan sekitar rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit (Kemenkes RI, 2009). Guna mencapai derajat kesehatan yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan mutu yang baik.

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah dengan pemanfaatan teknologi yang baik untuk mengurangi terjadinya kesalahan pengelolaan data informasi pasien. Menurut Permenkes No 82 Tahun 2013 setiap rumah sakit wajib melakukan pembinaan dan pengawasan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS adalah sistem informasi komunikasi yang terintegrasi dengan seluruh alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi secara tepat dan akurat (Siregar, 2021). Penggunaan SIMRS bagi rumah sakit bertujuan untuk menyimpan data pasien baik medis maupun data non medis yang kemudian akan diolah menjadi laporan. Laporan tersebut dalam menentukan arah pengambilan kebijakan terkait dengan organisasi (Alfiansyah et al., 2020). Keberadaan SIMRS berdampak terhadap pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan karena dapat menyederhanakan rangkaian kegiatan di rumah sakit yang tersusun secara sistematis melalui sistem komputerisasi.

SIMRS adalah solusi bagi rumah sakit untuk transformasi digital. Penyelenggaraan SIMRS secara keseluruhan akan memberikan kemudahan dalam pekerjaan. SIMRS menghasilkan informasi yang sangat penting. Oleh karena itu informasi tersebut harus didukung oleh data yang relevan dengan kondisi rumah

sakit. Salah satu data yang dibutuhkan dalam implementasi SIMRS yaitu data rekam medis. Data rekam medis yang lengkap dan akurat berkaitan dengan data SIMRS yang valid dani.

Rekam medis merupakan tulisan atau catatan informasi tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Menurut Nurrahma et al. (2022) rekam medis elektronik adalah sistem informasi yang berisi catatan riwayat kesehatan yang dapat diakses melalui komputer dari suatu jaringan yang menyediakan pelayanan kesehatan secara efektif, efisien dan terpadu. Rekam medis memiliki fungsi untuk menyediakan informasi kesehatan bagi seluruh tenaga kesehatan yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seorang pasien (Amran *et al.*, 2021). Rekam medis sebagai tempat berkumpulnya data-data yang saling berkesinambungan. Berdasarkan Permenkes No 24 Tahun 2022 bahwasannya setiap fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menyelenggarakan rekam medis elektronik paling lambat Desember 2023.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito Yogyakarta merupakan RSUP Pendidikan yang membantu memberikan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan pendidikan profesi calon dokter dan dokter spesialis. Rumah sakit ini digunakan untuk pendidikan calon dokter dan dokter ahli serta untuk pengembangan penelitian. RSUP Dr. Sardjito telah menggunakan SIM RS yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit Sardjito (SIMETRISS). Sistem informasi ini telah terintegrasi dan terdapat *EMR* didalamnya untuk kepentingan pelayanan pasien. SIMETRISS mulai diimplementasikan tahun 2014, sedangkan *Electronic Medical Record* (EMR) mulai diimplementasikan tahun 2019. SIMETRISS dan EMR di RSUP Dr. Sardjito terus mengalami pengembangan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hal yang penting dilakukan setelah mengimplementasikan SIM RS adalah melakukan evaluasi atau penilaian untuk mengukur kesuksesan sistem informasi tersebut.

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan pada sistem yang berjalan. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit. Kepuasan pengguna berperan penting pada proses pengembangan sistem informasi selanjutnya sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang bermutu terutama pada instalasi rekam medis dan informasi kesehatan. Kepuasan pengguna terhadap kinerja suatu sistem dapat diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

EUCS adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem dari sisi pengguna dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Alfiansyah et al., 2020). Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (Aswad A Azrul et al., 2022). Evaluasi dengan menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai 5 variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

SIMETRIS pada unit pelaporan sudah pernah dilakukan evaluasi pada 2 Februari 2022 menggunakan metode yang sama yaitu EUCS. Pada hasil penelitian Wibowo, (2022) diperoleh hasil bahwa sistem masih belum menyajikan laporan yang diinginkan, terdapat kesalahan dalam penginputan data, belum terdapat grafik *Barber Johnson*, belum terdapat menu *help* dan sistem masih sering kali mengalami *loading* yang lama.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada 3 November 2023 yang dilakukan pada unit pelaporan Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ditemukan beberapa permasalahan yang masih belum terselesaikan, yaitu sistem belum menyajikan laporan registrasi pasien keluar dan laporan indikator sesuai dengan kebutuhan petugas. Hal ini mengakibatkan petugas harus melakukan penyesuaian menggunakan *Microsoft Excel*. Belum terdapat menu *help* dan sistem masih sering kali mengalami *loading* yang lama.

Berdasarkan hasil observasi ditemukan permasalahan baru yaitu sistem masih belum menampilkan data yang akurat dan benar. Hal ini dapat diketahui pada sensus harian rawat inap dimana jumlah pasien sisa yang masih *minus* (-). Hal ini

tentunya memiliki hasil yang berbeda saat dilakukan perhitungan manual menggunakan *Microsoft Excel*. Selain itu analisis kelengkapan *informed consent* masih dilakukan manual. Apabila analisis dapat dilakukan oleh sistem tentunya dapat meningkatkan efektivitas kinerja petugas dan hasil analisis yang dilakukan lebih akurat. Hal ini sejalan menurut Molly dan Itaar,(2021) bahwa sistem informasi harus menyediakan akses informasi yang tepat waktu, memperbaiki pelayanan medis, mengurangi kesalahan medis, dan pada saat yang sama harus bisa mengawasi kegiatan pelayanan serta mengendalikan biaya operasional. Permasalahan lain yaitu sistem belum menyediakan data yang *up to date*. Hal tersebut terlihat dari laporan indikator pelayanan BOR, LOS dan TOI yang belum *real time*. Hal ini terjadi karena jumlah tempat tidur yang belum stabil. Petugas masih melakukan perhitungan menggunakan *Microsoft Excel*.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut apabila diabaikan akan berdampak buruk bagi rumah sakit. Pekerjaan petugas menjadi terhambat dan tidak efisien sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan, operasional serta keberlangsungan organisasi. Evaluasi penting dilakukan untuk melakukan pembaruan secara berkelanjutan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kepuasan Pengguna Simetriss Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) Di Unit Pelaporan RSUP Dr. Sardjito Tahun 2023”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Melakukan evaluasi sistem informasi (SIMETRIS) unit pelaporan menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Mengevaluasi pengguna SIMETRIS ditinjau dari dimensi isi (*content*) di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
2. Mengevaluasi pengguna SIMETRIS ditinjau dari dimensi ketepatan (*accuracy*) di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

3. Mengevaluasi pengguna SIMETRIS diunit ditinjau dari dimensi bentuk (*format*) di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
4. Mengevaluasi pengguna SIMETRIS diunit ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
5. Mengevaluasi pengguna SIMETRIS diunit ditinjau dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

### **1.2.3 Manfaat PKL**

1. Bagi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta  
Sebagai bahan kajian, evaluasi dan masukan alternatif penyelesaian masalah yang ada di instalasi Rekam medis dan informasi kesehatan.
2. Bagi Politeknik Negeri Jember
  - a. Bahan tambahan referensi dalam proses pembelajaran Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember.
  - b. Bahan kajian lebih lanjut untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen informasi kesehatan.
  - c. Sebagai bukti autentifikasi bahwa mahasiswa telah melakukan praktek kerja lapang yang digunakan sebagai syarat kelulusan sarjana sains terapan.
3. Bagi Peneliti
  - a. Mengetahui secara langsung prosedur SIMETRIS di unit pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
  - b. Menambah pengatahuai tentang sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
  - c. Mengaplikasikan teori yang diperoleh di perkuliahan pada pelaksanaan PKL di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Kesehatan No 1, Senolowo, Sinduadi, Kecamatan Melati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281 (DI Yogyakarta-

Indonesia) dan dilaksanakan selama 3 bulan (12 minggu) pada tanggal 18 September 2023 sampai dengan 10 Desember 2023.

#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

##### **1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan memaparkan objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2015). Penulisan ini juga menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang bertujuan untuk melakukan evaluasi pada SIM RS (SIMETRIS) di bagian pelaporan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Metode EUCS ditinjau dari dimensi isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna

##### **1.4.2 Sumber Data**

###### 1. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, melainkan adanya perantara dari pihak lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

###### 2. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa perantara dalam menggali data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara.

##### **1.4.3 Subjek Penelitian**

Subjek pada penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu orang petugas pelaporan dan seorang kepala rekam medis dan informasi Kesehatan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

##### **1.4.4 Teknik Pengumpulan Data**

###### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang seseorang karena apa yang dikatakan petugas belum tentu sama dengan apa yang dikerjakan (Sugiyono, 2014). Observasi dilakukan di unit pelaporan Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ketika petugas sedang melakukan pekerjaannya

menggunakan SIMETRIS.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai (Sugiyono, 2014). Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan secara langsung dengan dua petugas pelaporan dan Kepala Instalasi Rekam Medis RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, gambar serta keterangan yang dapat menunjang dalam mengevaluasi SIMETRIS menggunakan metode EUCS di unit pelaporan Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

### 1.4.5 Uji Validitas Data

Pada penelitian kualitatif ini, validitas internal yaitu disebut “kredibilitas” akan dilakukan Teknik triangulasi dengan menggunakan Teknik wawancara dan observasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, berbagai waktu,. 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. Dengan membandingkan antara hasil wawancara dan observasi. Wawancara yang dilakukan kepada informan yaitu 2 petugas pelaporan dan kepala instalasi Rekam medis dan informasi Kesehatan.
2. Triangulasi teknik berarti membandingkan dan mengecek balik informasi atau data yang diperoleh dari metode pengumpulan data yang berbeda- beda. Pengambilan data menggunakan 3 metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentas