

BAB 1. 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 (Kemenkes, 2020). Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021, setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif yang mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit juga memiliki kewajiban untuk membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan menyelenggarakan rekam medis.

Menurut Permenkes Nomor 82 Tahun 2013, setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau SIMRS. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. SIMRS sering dianggap sebagai senjata strategis manajemen dalam mengurangi kompetisi persaingan yang semakin ketat di bidang pelayanan kesehatan (Darmawan dan Putra, 2020).

Aturan terkait kewajiban penyelenggaraan SIMRS berkaitan sangat erat dengan peraturan terbaru yaitu kewajiban penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik atau RME (Febrianti, 2023). Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 menyatakan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data yang meliputi identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Sedangkan rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis.

Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Yogyakarta yang dalam menyelenggarakan pelayanannya didukung oleh Bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK). Rumah sakit dengan tipe B non pendidikan tersebut terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 70, Kotabaru, Gondokusuman, Yogyakarta. Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta telah menggunakan SIMRS dalam menunjang pelayanan kesehatan. Sistem tersebut sudah dapat digunakan untuk melakukan pengelolaan rekam medis secara elektronik sehingga para petugas dapat lebih mudah dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada pasien. Salah satu menu yang terdapat di dalam SIMRS yaitu menu Surat Keterangan Medis (SKM). Permintaan pelayanan SKM sering terjadi dengan jenis permintaan yang berbeda-beda di antaranya untuk keperluan asuransi, surat keterangan dokter, *visum et repertum*, surat keterangan lahir dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, pelepasan informasi rekam medis dalam bentuk permintaan surat keterangan medis sering terjadi. Berikut data jumlah permintaan pembuatan surat keterangan medis dalam tiga bulan terakhir.

Tabel 1. 1 Permintaan Surat Keterangan Medis Bulan Agustus-Oktober Tahun 2023 di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

No.	Bulan	Jumlah
1.	Agustus	84
2.	September	88
3.	Oktober	123

Sumber: Data Sekunder (2023)

Tabel 1.1 di atas merupakan data jumlah permintaan pelayanan Surat Keterangan Medis (SKM) pada bulan Agustus sampai Oktober Tahun 2020 di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Permintaan SKM pada bulan Agustus sebanyak 84, pada bulan September sebanyak 88 dan pada bulan Oktober sebanyak 123. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah permintaan SKM semakin meningkat. Seiring dengan banyaknya permintaan SKM di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, maka

petugas harus dapat melayani permintaan SKM dengan cepat dan tepat salah satunya dengan menggunakan sistem berbasis elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di bagian SKM, didapatkan suatu masalah di bagian pembuatan surat keterangan medis yaitu menu Surat Keterangan Medis (SKM) pada SIMRS tidak digunakan kecuali menu pembuatan surat jawaban rujukan. Petugas SKM masih menggunakan buku kendali manual untuk pencatatan permintaan pelepasan informasi. Data permintaan pelepasan informasi juga diinput di SIMRS namun data di SIMRS kurang valid karena terkadang petugas SKM tidak tepat waktu dalam menginputkan data tersebut dan terlewat. Sehingga apabila buku kendali manual tersebut hilang atau rusak maka tidak terdapat *backup* data pelayanan pelepasan informasi. Pembuatan SKM yang masih manual akan berdampak pada ketidakmampuan unit SKM dalam memberikan pelayanan yang cepat untuk pembuatan surat keterangan medis (Hakim, 2023).

Berdasarkan masalah yang terjadi pada bagian SKM di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, perlu diadakannya evaluasi untuk mengatasi permasalahan yang ada sehingga pihak manajemen rumah sakit dapat mengetahui pelaksanaan dan hambatan atau kendala pada pada sistem pembuatan surat keterangan medis. Metode yang tepat untuk dilakukannya evaluasi pada pada sistem pembuatan surat keterangan medis yaitu metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui sikap pengguna terhadap teknologi. Metode tersebut menjelaskan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), sikap pengguna terhadap penerimaan teknologi (*behavioural intention to use*), minat perilaku (*behavioral intention to use*) dan kondisi nyata penggunaan (*actual system usage*). Dengan demikian, metode TAM dapat menjelaskan mengapa sistem informasi manajemen kesehatan yang digunakan dapat diterima atau ditolak oleh pengguna (*user*).

Hasil dari evaluasi yang akan dilakukan yaitu mengetahui minat perilaku dalam penggunaan pada sistem pembuatan surat keterangan medis dan upaya perbaikan atau rekomendasi. Sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan untuk

memperbaiki pelaksanaan SIMRS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang sedang berjalan dan peningkatan perencanaan lebih lanjut dalam pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi ke depannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengambil judul “Evaluasi Sistem Pembuatan Surat Keterangan Medis Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis berdasarkan variabel manfaat (*perceived usefulness*) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- b. Mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis berdasarkan variabel kemudahan (*perceived ease of use*) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- c. Mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis berdasarkan variabel sikap pengguna (*attitude toward using*) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- d. Mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis berdasarkan variabel minat perilaku (*behavioral intention to use*) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
- e. Mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis berdasarkan variabel kondisi nyata penggunaan (*actual system usage*) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Mahasiswa

1. Membantu peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan
 2. Menambah pengetahuan dan wawasan dalam mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit
 3. Sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Terapan Kesehatan sekaligus telah menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Negeri Jember
- b. Bagi Institusi Pendidikan
- Sebagai bahan referensi dan bahan kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember khususnya bagi Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.
- c. Bagi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta
- Sebagai bahan masukan dan evaluasi berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk menyusun perencanaan lebih lanjut sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 70, Kotabaru, Gondokusuman, Yogyakarta. Kegiatan Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan pada tanggal 2 Oktober 2023 sampai dengan tanggal 23 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam mengevaluasi sistem pembuatan surat keterangan medis di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2013). Sedangkan metode TAM merupakan metode

yang dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi informasi (Purwanto, 2020).

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian atau objek penelitian (Sugiyono 2013). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi terkait permasalahan dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung kepada pengumpul data, melainkan melalui sumber-sumber lain yang telah ada sebelumnya, seperti melalui dokumen (Sugiyono 2013). Data sekunder pada penelitian ini digunakan guna menunjang sumber data primer. Data sekunder ini diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui buku, jurnal, dan berbagai referensi yang sesuai dengan penelitian ini.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) *dalam* Sugiyono (2015), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Susan Stainback (1988) *dalam* Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak dapat ditemukan melalui observasi. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, namun juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada 3 petugas di bagian Surat Keterangan Medis (SKM) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

b. Observasi

Menurut Sahir (2022), observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan dan mengamati gejala yang sedang diteliti. Kemudian peneliti dapat menggambarkan masalah yang terjadi yang dapat dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yang lain dan hasil yang diperoleh nantinya dihubungkan dengan teori serta penelitian terdahulu. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan yang ada di unit SKM sehingga peneliti dapat memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Menurut Abdussamad (2021), dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. dokumen yang dibutuhkan pada penelitian kualitatif adalah dokumen yang relevan dengan fokus penelitian yang digunakan untuk melengkapi data.