

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. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan rumah sakit salah satunya ditentukan oleh manajemen data dan informasi rumah sakit yang baik dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Manajemen data dan informasi pelayanan kesehatan yang baik dapat didukung dengan adanya teknologi informasi yang berkualitas dan mempermudah administrasi rumah sakit. Kegiatan manajemen pelayanan rumah sakit dimulai dari pasien mendaftar hingga pasien selesai mendapatkan pelayanan dan pulang. Menurut Sari & Ramadani, n.d. manajemen Rumah Sakit membutuhkan pengelolaan data yang cepat dan akurat demi menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pengelolaan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima karena kemungkinan kesalahan yang sangat besar, oleh karena itu diperlukan sebuah sistem yang dapat memudahkan pekerjaan petugas dan dapat meminimalisir kesalahan dalam hal pelayanan rumah sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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 (Permenkes, 2013). Sistem informasi manajemen rumah sakit memungkinkan pengelolaan manajemen rumah sakit terpusat pada satu aplikasi sehingga pekerjaan dapat menjadi lebih efisien. Sistem informasi manajemen rumah sakit dapat membantu pengambilan keputusan guna mencapai tujuan penyelenggaraan rumah sakit. Menurut Sari & Ramadani, n.d.

dalam Gunawan, (2013) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang digunakan di sebuah Rumah Sakit harus memberikan kemudahan dalam operasional serta dapat mengatasi kendala pelayanan pasien yang ada di Rumah Sakit.

Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban salah satunya yaitu menyelenggarakan rekam medis serta melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit (Depkes, 2009). Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI, 2022). Penyelenggaraan rekam medis dapat dilakukan secara manual atau elektronik sesuai dengan kebijakan rumah sakit. Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Permenkes RI, 2022).

Rumah Sakit Bethesda merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan swasta yang ada di Yogyakarta dengan tipe B pendidikan yang telah terakreditasi KARS versi terbaru dan lulus paripurna. Salah satu pelayanan yang ada di RS Bethesda yakni Pelayanan di Bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang berperan dalam pengolahan serta penyediaan informasi kesehatan. Menurut Permenkes (2022) Seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023. Pengolahan informasi Rekam Medis Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf d terdiri atas pengkodean, pelaporan, dan penganalisan.

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang dilakukan di RS Bethesda, kegiatan manajemen rumah sakit sudah menggunakan SIMRS dalam penerapannya. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang ada di RS Bethesda dikembangkan sendiri oleh tim IT Rumah Sakit. SIMRS digunakan mulai dari pendaftaran hingga pasien selesai berobat tidak terkecuali di unit rekam medis. Unit rekam medis menggunakan SIMRS mulai dari TPPRJ, TPPRI, TPPGD, Sensus Rawat Jalan, Sensus Rawat Inap, Koding Rawat Inap, Koding Rawat Jalan, Assembling, Indeksing, Filing, Pelaporan, dan Surat Keterangan Medis.

Berdasarkan hal tersebut, hampir keseluruhan kegiatan pencatatan medis sudah terkomputerisasi.

Salah satu kegiatan di Unit Rekam Medis yang tidak dapat dipisahkan dari SIMRS yaitu kegiatan pelaporan. Jenis pelaporan yang dibuat terdiri dari pelaporan internal dan eksternal. periode laporan yang dibutuhkan diantaranya adalah laporan harian, mingguan, bulanan, triwulan, 6 bulan, dan tahunan. Sistem pelaporan Rumah Sakit Bethesda sudah termuat dalam modul SIMRS, akan tetapi penggunaannya belum optimal. Tidak semua jenis laporan rumah sakit yang ada di SIMRS digunakan dan beberapa laporan yang ada di SIMRS juga masih belum sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas pelaporan ditemukan permasalahan tidak optimalnya penggunaan menu pelaporan pada SIMRS. Beberapa permasalahan tersebut diantaranya terdapat beberapa laporan masih dilakukan secara manual. Terdapat laporan yang tidak bisa ditarik, sehingga petugas harus melakukan rekap data secara manual. Selain itu data yang ada pada SIMRS tidak dapat langsung digunakan setelah di ekspor ke *excel* karena datanya tidak urut dan formatnya tidak rapi. Berikut hasil dokumentasi dari data yang diekspor dari SIMRS yang tidak urut :

No.	KODE ICD	NAMA ICD	Keluar Hidup Menurut Kelamin Laki-laki	Keluar Hidup Menurut Kelamin Perempuan	Keluar Mati Menurut Kelamin Laki-laki	Keluar Mati Menurut Kelamin Perempuan	TOTAL
1	2	3	4	5	6	7	8
41.	Z 38.0	Neonatus/Singleton,born inside	3	3	0	0	6
42.	G 93.6	Cerebral oedema	5	1	0	0	6
43.	I 50.0	DC/Congestive heart failure (CHF)	3	3	0	0	6
44.	K 29.7	Gastritis,unsp.	2	4	0	0	6
45.	N 20.1	Calculus of ureter	4	2	0	0	6
46.	N 18.5	chronic kidney disease, stage 5	2	3	0	0	5
47.	R 90.0	SOP/Intracranial space-occupyng	0	5	0	1	6
48.	R 56.8	Other and unspecified	4	1	0	0	5
49.	S 06.4.0	Closed - Epidural haemorrhage	4	1	0	0	5
50.	E 14.5	DM with peripheral circulatory caution	2	3	0	1	6

Gambar 1. 1 Tampilan data 1000 Besar Penyakit yang Tidak Urut pada SIMRS

Seperti pada data laporan 1000 besar penyakit yang ada di SIMRS tidak urut sesuai jumlah penyakit terbanyak. Sehingga petugas harus mengurutkan manual pada aplikasi *Microsoft Excel*.

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukannya evaluasi terhadap SIMRS pada petugas pelaporan. Evaluasi sistem adalah suatu proses menggali dan mencari tahu tentang sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem informasi baik dari sudut pandang persepsi, pengguna maupun organisasi (Siregar, 2020). Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk mengangkat topik penelitian dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Pelaporan Menggunakan EUCS Di RS Bethesda Yogyakarta”. Kepuasan Pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007:23 *pada* Utomo et al., 2017). Evaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas pelaporan diharapkan dapat mendorong perkembangan sistem pelaporan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan di rumah sakit terutama pada petugas pelaporan rumah sakit.

Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Doll & Torkzade, 1998 *pada* Alfiansyah et al., 2020). Berdasarkan penelitian dari Alfiansyah et al. (2020), dengan menggunakan model evaluasi 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). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2022) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah salah satu indikator dari keberhasilan sistem informasi sehingga sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas pelaporan berdasarkan aspek isi, keakuratan, tampilan, waktu, dan kemudahan pengguna sistem.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Melakukan evaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas pelaporan di RS Bethesda Yogyakarta menggunakan metode EUCS.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

1. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Pelaporan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta ditinjau dari faktor *content* (isi)
2. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Pelaporan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta ditinjau dari faktor *accuracy* (keakuratan)
3. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Pelaporan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta ditinjau dari faktor *format* (tampilan)
4. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Pelaporan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta ditinjau dari faktor *ease of use* (kemudahan pengguna)
5. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Pelaporan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta ditinjau dari faktor *timelines* (ketepatan waktu)

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

Manfaat bagi RS Bethesda Yogyakarta yaitu sebagai bahan kajian, evaluasi, dan masukan alternatif penyelesaian masalah terkait penerapan SIMRS di petugas pelaporan.

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 khususnya mengenai evaluasi kepuasan pengguna SIMRS.

3. Bagi Mahasiswa

Menambah ilmu serta wawasan baru terkait manajemen informasi kesehatan khususnya mengenai evaluasi kepuasan pengguna SIMRS.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Praktek Kerja Lapangan bertempat di RS Bethesda Yogyakarta

1.3.2 Waktu

Praktek Kerja Lapang dilaksanakan dari tanggal 2 Oktober hingga 23 Desember 2023

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas pelaporan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode EUCS. Metode EUCS terdiri dari lima dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna sistem (*ease of use*), serta ketepatan waktu penggunaan (*timeliness*).

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu petugas pelaporan di Bidang Rekam Medis RS Bethesda Yogyakarta. Subjek penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) orang petugas pelaporan.

1.4.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari hasil penelitian di lapangan. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pada petugas pelaporan di RS Bethesda Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak didapatkan langsung oleh peneliti di lapangan, akan tetapi melalui sumber lain atau dokumen.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan dengan menggunakan indera untuk mendapatkan data yang diinginkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh di lapangan dengan bentuk gambar atau tulisan. Dokumentasi dilakukan untuk menjang data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.