

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari – hari. Kesehatan merupakan keadaan sehat baik fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009). Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang terbesar adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Menurut Savitri (2011), rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kompleks dan menyeluruh dibandingkan dengan pelayanan kesehatan lainnya. Oleh karena itu rumah sakit membutuhkan suatu layanan yang cepat, akurat, dan andal dalam pelayanan kesehatan.

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini akan berpengaruh terhadap berbagai segi kehidupan dan profesi khususnya pada bidang pelayanan kesehatan (Arif & Ambarita, 2016). Sebagaimana rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan efektif dan efisien. Dalam menjalankan tugas serta fungsinya, manajemen rumah sakit memiliki kewajiban untuk membangun sebuah sistem pelayanan rumah sakit yang paripurna. Penerapan teknologi informasi dapat mendukung keakuratan informasi dan memudahkan dalam pengambilan keputusan sehingga sesuai dengan penerapannya (Muslamet, Suryoputro, & Mawarni, 2019).

Rekam medis merupakan sekumpulan berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap pasien yang berobat ke rumah sakit maupun fasilitas kesehatan lainnya, baik rawat jalan maupun rawat inap, segala tindakan pemeriksaan yang dilakukan kepada pasien wajib dicatat di rekam medis pasien. Hasil pemeriksaan penunjang baik laboratorium, radiologi, maupun pemeriksaan penunjang lainnya juga disimpan di rekam medis pasien agar

riwayat penyakit pasien tersimpan dan tercatat dengan baik, sebagai dasar pengobatan selanjutnya (Kemenkes RI, 2022). Dalam meningkatkan ketepatan, kecepatan, keakuratan proses pelayanan pasien serta pengolahan data pasien, maka diperlukan penerapan suatu sistem informasi dan manajemen rumah sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 menyebutkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan 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 (Kemenkes RI, 2013). Salah satu rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS adalah RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

RSUD Haji Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu rumah sakit umum daerah kelas B Pendidikan milik Pemerintah yang terletak di Jawa Timur, tepatnya di kota Surabaya dan mulai beroperasi sejak tahun 1993. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang melakukan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, Dalam menjaga kualitas, efektif dan efisien di bidang pelayanan, RSUD Haji Provinsi Jawa Timur menerapkan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) sejak tahun 2012 dengan nama *Healthy Plus* yang diimplementasikan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet hampir disemua bagian di rumah sakit seperti bagian tata usaha, bagian perencanaan dan keuangan, rekam medis, gudang, bagian umum dan kepegawaian, bidang pelayanan medik dan penunjang medik, serta bidang keperawatan dan penunjang non medik serta telah terintegrasi dengan system informasi yg dibuat oleh BPJS yaitu *V-Claim* dan *E-Claim*. Proses selanjutnya yang harus dilakukan rumah sakit adalah melakukan penilaian atau evaluasi bertujuan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi tersebut. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, SIMRS RSUD Haji Provinsi Jawa timur merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan publik yang harus dievaluasi secara periodik dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan

kualitas pelayanan publik, namun selama ini di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur belum pernah dilaksanakan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di bagian pendaftaran rawat jalan.

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Rawat Jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa timur tanggal 09-13 Oktober Tahun 2023

| No           | Tanggal    | Jumlah Pengunjung |
|--------------|------------|-------------------|
|              |            | Total             |
| 1            | 09-10-2023 | 876               |
| 2            | 10-10-2023 | 749               |
| 3            | 11-10-2023 | 777               |
| 4            | 12-10-2023 | 737               |
| 5            | 13-10-2023 | 761               |
| <b>Total</b> |            | <b>3900</b>       |

Sumber : Data Sekunder RSUD Haji Provinsi Jawa timur Tahun 2023

Berdasarkan hasil studi pendahuluan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur jumlah pengunjung rawat jalan pada tanggal 09-13 oktober 2023 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan per hari cukup banyak oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien. Penggunaan SIMRS pada rumah sakit akan mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran yang merupakan awal dari sebuah pelayanan yang ada di rumah sakit. Karena itu jika SIMRS eror akan mengganggu proses pendaftaran yang akan mengakibatkan tertundanya waktu pelayan pasien untuk dilakukan pemeriksaan guna memberikan pelayanan yang optimal. Sistem informasi rumah sakit yang selama ini digunakan RSUD Haji Provinsi Jawa timur hampir setiap hari diatas jam 09.00 mengalami kendala pelayanan yaitu kinerja sistem lambat loading saat melakukan pelayanan terhadap pasien sehingga mengakibatkan pelayanan sedikit terhambat, terdapat fitur yang kurang difungsikan secara maksimal seperti (inden kamar; informasi tarif pelayanan), tidak adanya aplikasi antivirus dalam komputer. Selain itu pada Rabu tanggal 10 oktober 2023 terjadi eror SIMRS mulai jam 12.00 sampai dengan tanggal 11 oktober 2023 jam 14.00 sehingga menghambat pelayanan selama 26

jam sehingga pelayanan pendaftaran rawan jalan dilakukan secara manual.

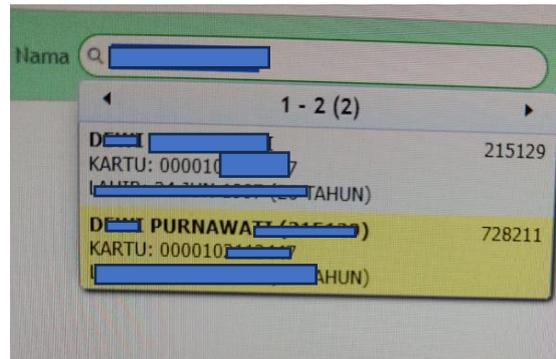
Berdasarkan aspek *Accuracy*, terdapat permasalahan duplikasi nomor rekam medis yaitu satu pasien memiliki nomor rekam medis lebih dari satu.

Tabel 1. 2 Jumlah Duplikasi No Rekam Medis di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tanggal 20-22 Oktober Tahun 2023

| No    | Tanggal            | Duplikasi No Rekam Medis |
|-------|--------------------|--------------------------|
| 1     | 20- Oktober -2023  | 8                        |
| 2     | 21- Oktober -2023  | 10                       |
| 3     | 22- Oktober - 2023 | 12                       |
| Total |                    | 30                       |

Sumber : Data Sekunder RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 didapatkan informasi bahwa jumlah data permasalahan duplikasi no rekam medis RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, terdapat 30 permasalahan penggunaan SIMRS yaitu duplikasi no rekam medis pada bulan Tanggal 20 Oktober- 22 Oktober beberapa pasien ada yang memiliki dua sampai tiga nomor rekam medis. Hal ini dikarenakan pasien tidak membawa kartu berobat saat datang untuk mendaftar di pendaftaran RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. Akibatnya petugas pendaftaran rawat jalan membuatkan nomor rekam medis baru yang tidak tercover dalam aplikasi SIMRS. Tidak terdapat peringatan (*warning*) pada aplikasi SIMRS terkait data ganda, sehingga petugas pendaftaran tidak mengetahui apakah pasien tersebut sudah memiliki nomor rekam medis dan sudah pernah berkunjung sebelumnya. Rahardhini (2016) menyatakan bahwa permasalahan yang ditemukan merujuk pada aspek *Accuracy* sistem manual dalam pengolahan input data nomor rekam medis masih rawan terjadi duplikasi.



Gambar 1. 1 Duplikasi No Rekam Medis

Gambar 1.1 merupakan tampilan SIMRS RSUD Haji Provinsi Jawa timur yang muncul Ketika terdapat duplikasi no rekam medis. Diketahui NY. DP mempunyai dua no rekam medis dengan no 215129 dan 728211. Duplikasi dapat diketahui ketika petugas pendaftaran rawat jalan hendak menginput data pendaftaran pasien untuk kunjungan pada hari pasien tersebut mendaftar, petugas pendaftaran akan mengabungkan data pasien menjadi satu ke nomor rekam medis yang berkas medisnya lebih banyak berisi tentang informasi kesehatan pasien.

Aspek *Efficiency* berkaitan dengan kemudahan petugas dalam mengakses, mengoperasikan dan mengolah data pada SIMRS sehingga tercapai peningkatan efisiensi operasi dan lebih unggul dibandingkan dengan sistem manual (Ragil, 2006). Berdasarkan wawancara dengan petugas rekam medis pendaftaran rawat jalan, kendala yang dihadapi dalam menggunakan SIMRS adalah ada beberapa menu dalam *system* yang tidak digunakan seperti pada menu registrasi pasien baru ada No CM yang Kosong dan NRP sedangkan pada menu SEP terdapat menu PISA, suplesi . Adapun tampilan SIMRS pada bagian pendaftaran ditunjukkan oleh gambar berikut.



mampu *logout* sendiri Ketika sudah tidak digunakan sehingga pada segi keamanannya masih kurang maksimal.

Berdasarkan masalah yang terjadi pada SIMRS RSUD Haji Provinsi Jawa timur jika terus dibiarkan dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi untuk mempercepat pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup banyak tiap harinya. Selain itu, pihak manajemen rumah sakit dapat mengetahui pelaksanaan dan hambatan SIMRS yang sedang berjalan serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perkembangan SIMRS di tahun berikutnya. Metode yang tepat untuk dilakukannya evaluasi pada RSUD Haji Provinsi Jawa timur yaitu metode analisis PIECES. Metode PIECES digunakan sebagai analisis sistem secara detail yang memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan metode lainnya karena PIECES tersebut mengukur enam aspek yang terdiri dari *Performance*, *Information/Data*, *Economic*, *Control/Security*, *Efficiency*, *Service* (Porter *et al.*, 2014). Hasil dari penelitian ini akan menjelaskan beberapa permasalahan yang berasal dari aspek *Performance* kinerja SIMRS yang kurang maksimal, tampilan web yang kurang efisien sesuai kebutuhan sebagai aspek *Information*, dari aspek *Economic* perlu adanya pengembangan sistem guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, dari aspek *Control* untuk meningkatkan keamanan data yang harus ditingkatkan, dari aspek *Efficiency* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi sistem, dan dari aspek *service* diperlukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, pegawai dan manajemen (Porter *et al.*, 2014).

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode PIECES di RSUD Haji Provinsi Jawa timur”. dengan metode evaluasi PIECES dan jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1. Tujuan Umum PKL

Melakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

### 1.2.2. Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi SIMRS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Performance* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
- b. Mengevaluasi SIMRS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Information* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
- c. Mengevaluasi SIMRS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Economic* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
- d. Mengevaluasi SIMRS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Control/Security* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
- e. Mengevaluasi SIMRS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Efficiency* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
- f. Mengevaluasi SIMRS Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek *Service* di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

### 1.2.3. Manfaat PKL

- a. Bagi RSUD Haji Provinsi Jawa Timur
  - 1) Sebagai bahan Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.
  - 2) Sebagai bahan masukan dan saran untuk proses pengembangan tentang system Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan mutu perencanaan selanjutnya.
- b. Bagi institusi pendidikan

Sebagai bahan referensi dan pembelajaran untuk mahasiswa Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember diwaktu mendatang yang akan melakukan penyusunan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

c. Bagi Penulis

Hasil penulisan diharapkan mampu membuka wawasan serta menerapkan ilmudan teori yang didapatkan selama di bangku kuliah dalam mengatasi permasalahan yang ada.

### **1.3. Lokasi dan Waktu Magang**

#### 1.3.1. Lokasi Magang

Praktek Kerja Lapang ini dilakukan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur yang beralamatkan di Jalan Manyar Kertoadi No 11, Klampis Ngasem, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 60117.

#### 1.3.2. Waktu Magang

Pelaksanaan magang dilakukan pada tanggal 18 September sampai dengan 11 Desember 2023.

### **1.4. Metode Pelaksanaan**

#### 1.4.1. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013). Data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur kepada petugas pendaftaran rawat jalan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2013). Data sekunder pada penelitian ini adalah data pelaporan kunjungan rawat jalan bulan 18 September 2023 – 11 Desember 2023.

#### 1.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara diantaranya adalah sebagai berikut.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan pada kepala rekam medis, petugas bagian pendaftaran pasien rawat jalan dan petugas SIMRS RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.

b. Observasi

Pedoman observasi melalui pengamatan penggunaan SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan secara nyata dan harapan dari pengguna SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan

c. Dokumentasi

Melakukan pendokumentasian dari hasil observasi yang dilakukan pada SIMRS pendaftaran pasien rawat jalan.