

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi akan terus berkembang seiring dengan berkembangnya zaman dari waktu ke waktu. Teknologi memiliki peran penting dalam berbagai bidang termasuk pada bidang kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat ataupun instansi yang ada di dalam berbagai bidang seperti Rumah Sakit. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, menjelaskan rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Menurut Aribowo *et al.*, (2018), pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan mempengaruhi penilaian pasien mengenai harapan, persepsi, dan penilaian terhadap kualitas layanan sehingga keberhasilan rumah sakit tergantung pada hal tersebut. Penggunaan teknologi komputer dan sistem informasi pelayanan administrasi di Rumah Sakit akan membuat pelayanan menjadi lebih efisien dan bermutu. Sejalan dengan penelitian Suhartatitik *et al.*, (2022), pelayanan kesehatan akan lebih efektif dan efisien jika dilakukan secara terintegrasi menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Teknologi komputer yang digunakan pada pelayanan di Rumah Sakit dapat disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang 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. Menurut Puspitasari *et al.*, (2013) mengatakan bahwa penerapan SIMRS sangat penting karena bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai subsistem, mengumpulkan,

menyajikan dan mengolah data rumah sakit sehingga menghasilkan informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan bagi rumah sakit.

RSUD Drs. H. Abu Hanifah merupakan Rumah Sakit Umum Daerah tipe C yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis website pada awal tahun 2020 hingga sekarang. SIMRS dibuat dan dikelola oleh pihak ketiga (*vendor*) dan pihak IT Rumah Sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Drs. H. Abu Hanifah terintegrasi dengan rawat jalan, IGD, rawat inap dan unit penunjang (Fisioterapi, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, Haemodialisa, CSSD, Kamar Operasi, Gizi, Rekam Medis, *Ambulance* dan Jenazah) serta telah terintegrasi dengan sistem informasi yang dibuat oleh pemerintah seperti *V-Claim* dan *E-Claim*. Menurut Permenkes RI Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, arsitektur SIMRS sekurang-kurangnya terdiri atas kegiatan pelayanan utama (*front office*), kegiatan administratif (*back office*), dan komunikasi kolaborasi. Pelayanan utama merupakan suatu prosedur pelayanan yang terintegrasi dari proses pendaftaran, rawat jalan atau inap, dan proses pulang. Sedangkan pelayanan administratif merupakan unit yang mengelola sumber daya fisik baik manusia, uang, mesin/alat kesehatan, dan lainnya yang terdiri atas perencanaan, pembelian/pengadaan, pemeliharaan, dan pengelolaan. Pada arsitektur SIMRS disebutkan proses pendaftaran merupakan pelayanan utama, pada bagian pendaftaran, petugas pendaftaran melakukan proses registrasi pasien yang akan melakukan pemeriksaan pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Registrasi pasien merupakan pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dan sebagai sumber dari pengumpulan informasi data pasien. Reisita (2019), registrasi pasien harus memiliki sistem informasi yang mumpuni untuk membantu dalam penyimpanan data pasien secara tepat dan aman agar dapat digunakan ke dalam proses pelayanan kesehatan dan proses pelayanan administrasi selanjutnya. Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 16 dan 17 Januari 2023 di RSUD Drs. H. Abu Hanifah, terdapat masalah dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bagian registrasi pasien rawat inap, yaitu

keterlambatan pengiriman data pasien rawat inap. Tabel 1.1 merupakan keterlambatan pengiriman data pasien pada registrasi rawat inap.

Tabel 1.1 Keterlambatan Pengiriman Data Pasien Rawat Inap Di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Periode Oktober s.d Desember Tahun 2022

No	Periode	Σ pasien rawat inap	Σ keterlambatan pengiriman data pasien rawat inap	Persentase
1.	Oktober 2022	471	84	17,83%
2.	November 2022	417	93	22,30%
3.	Desember 2022	454	77	16,96%

Sumber : Data Laporan Pasien Rawat Inap (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada registrasi pasien rawat inap masih terjadi keterlambatan pengiriman data pasien rawat inap oleh petugas pendaftaran, dengan persentase tertinggi terjadi pada bulan November yaitu sebesar 22,30%. Keterlambatan pengiriman data pasien tersebut disebabkan koneksi internet yang tidak stabil, sehingga petugas pendaftaran kesulitan dalam mengakses Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mengirim data pasien rawat inap ke *database* rawat inap. Bagi pengguna baru belum terdapat panduan penggunaan sistem sehingga pengguna merasa sedikit kesulitan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Hal tersebut dapat dikategorikan kedalam indikator sarana dan prasarana serta buku pedoman/modul pada variabel eksternal dalam metode *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis *et al.*, 1996 dalam Chamid *et al.*, 2022).

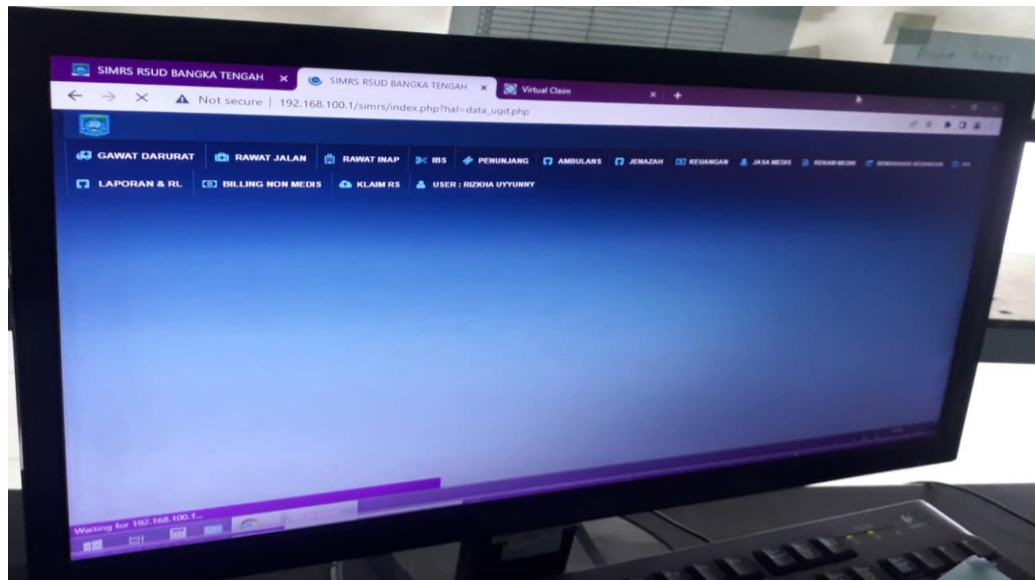
Lambatnya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMS) juga dirasakan pada saat pencarian data pasien. Seluruh data pasien dengan nama yang sama akan tampil, hal tersebut menyebabkan petugas pendaftaran kesulitan dalam pencarian data pasien sehingga petugas pendaftaran membuatkan nomor rekam medis baru. Hal ini menyebabkan terdapat nomor rekam medis ganda. Sejalan dengan penelitian Pinerdi *et al.*, (2020) kasus duplikasi nomor rekam medis terjadi karena petugas kurang teliti serta sistem autentifikasi menu pencarian pasien tidak terintegrasi. Menurut SOP penyelenggaraan nomor rekam medis di RSUD Drs. H. Abu Hanifah, setiap pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Drs. H. Abu Hanifah hanya menggunakan satu nomor rekam medis untuk seumur hidup. Hal tersebut sesuai dengan indikator mudah digunakan pada variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam metode *Technology*

Acceptance Model (TAM) (Davis *et al.*, 1989) dalam (Fahlevi *et al.*, 2019). Tabel 1.2 dibawah ini merupakan daftar nomor rekam medis ganda pasien yang ditemukan di dalam SIMRS RSUD Drs. H. Abu Hanifah.

Tabel 1.2 Nomor Rekam Medis Ganda Pasien Di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Periode Oktober s.d Desember Tahun 2022

No	Periode	Nama Pasien	Jumlah Duplikasi	Nomor Rekam Medis
1	Oktober	Yo**	2	07.90.** dan 10.15.**
2		Su*****	2	03.94.** dan 11.34.**
3		Mu*****	2	04.58.** dan 09.61.**
4		Li*****	2	05.90.** dan 10.15.**
5		Ma*****	3	00.76.**, 01.73.** dan 10.61.**
1	November	Ti*****	2	02.31.** dan 09.64.**
2		Zu*****	2	00.68.** dan 11.98.**
3		Nu*****	2	06.41.** dan 10.51.**
4		Me*****	2	05.31.** dan 10.61.**
1	Desember	Sr*****	2	02.84.** dan 11.25.**
2		De*****	2	06.74.** dan 11.77.**
3		Ma*****	2	11.93.** dan 11.93.**
4		Ho****	2	07.17.** dan 09.47.**
5		Ry*****	2	02.54.** dan 10.83.**
6		Re*****	2	06.92.** dan 09.76.**
7		Ro*****	2	05.14.** dan 11.88.**
8		Tj*****	2	03.32.** dan 10.33.**

Sumber : Data Laporan Nomor Rekam Medis Ganda Pasien (2022)



Gambar 1.1 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Saat *Error*

Gambar 1.1 merupakan tampilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit saat *error* pada tanggal 17 Januari 2023. Sistem yang digunakan juga sering mengalami *error* saat mendaftarkan pasien, sehingga petugas pendaftaran harus membuka aplikasi dan harus login kembali. Hal ini menyebabkan petugas pendaftaran mengalami kesulitan dalam mendaftarkan pasien. Hal tersebut sesuai dengan indikator mempermudah pekerjaan pada variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived Usefulness*) dalam metode *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis *et al.*, 1989 dalam Fahlevi *et al.*, 2019).

Dampak dari hal tersebut, dapat mengurangi minat petugas pendaftaran dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Rahayu *et al.*, (2017) menjelaskan bahwa pengguna akan cenderung memiliki intensi untuk terus memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka secara efisien. Dampak bagi pelayanan rekam medis jika Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) tidak digunakan, pelayanan dan pengolahan data pasien menjadi lama, selain itu data pasien tidak akurat. Ariantoro (2021) menjelaskan pengelolaan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat besar.

Evaluasi dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Drs. H. Abu Hanifah belum pernah dilakukan dari awal diterapkan. Berdasarkan penelitian yang di temukan oleh Agustina (2015) sistem teknologi yang diterapkan perlu dilakukan penelitian terutama pada tingkat seberapa penting sebuah teknologi diperlukan, seberapa besar manfaat dan seberapa besar penerimaan pengguna terhadap sebuah sistem teknologi yang sedang digunakan. Salah satu metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode TAM dapat digunakan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu teknologi oleh pengguna. TAM juga mampu memberikan penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan sebuah sistem teknologi. Venkatesh (2000) menyatakan bahwa TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi yang baru. TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu teknologi oleh pengguna. Maka dari itu peneliti mengambil judul “Evaluasi Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Registrasi Pasien Di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Registrasi Pasien di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah berdasarkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien ditinjau dari aspek variabel eksternal berupa pelatihan (*training*), pedoman/modul (*manual book*), dan Kebijakan (*Policy*), serta sarana dan prasarana (*facilities and infrastruktur*).
- b. Mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien ditinjau dari aspek persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).
- c. Mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien ditinjau dari aspek persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*).
- d. Mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien ditinjau dari aspek persepsi minat perilaku (*behavioural intention to use*).
- e. Mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien ditinjau dari aspek penggunaan nyata (*Actual System Use*).
- f. Menentukan prioritas masalah penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan menggunakan metode USG (*urgent, seriousness, growth*) dan menyusun rekomendasi upaya pemecahan masalah terkait penggunaan SIMRS dengan menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

- a. Sebagai solusi permasalahan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien guna

meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Drs. H. Abu Hanifah Kabupaten Bangka Tengah.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Dapat dijadikan sumber pembelajaran bagi mahasiswa/i Politeknik Negeri Jember umumnya dan mahasiswa/i Jurusan Kesehatan Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan khususnya.
- b. Dapat dijadikan sebagai tambahan untuk bahan kepustakaan dalam menambah ilmu pengetahuan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Dapat dijadikan sebagai media penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan khususnya dalam Manajemen Unit Rekam Medis.
- b. Sebagai media untuk menambah pengetahuan dalam mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada registrasi pasien.