

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia kini memasuki era perkembangan teknologi informasi yang dikenal sebagai revolusi industri 5.0. Penggunaan teknologi informasi memberikan beragam keuntungan. Pemanfaatan teknologi informasi, yang memberikan berbagai keunggulan dan kenyamanan, telah merambah baik sektor swasta maupun sektor publik. Melalui penggunaan teknologi informasi, dampak positif dirasakan dalam proses pengambilan keputusan, meningkatkan tingkat transparansi, dan menjalankan wewenang serta tanggung jawab dengan lebih terstruktur (Wara et al., 2021) Penggunaan teknologi ini salah satunya diterapkan pada pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit.

Menurut Undang – Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dapat meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat dengan adanya bantuan teknologi informasi (Nugraha, 2018).Teknologi informasi yang digunakan dalam membantu mengoptimalkan pelayanan pada rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu teknologi informasi komunikasi yang mengolah dan menggabungkan seluruh proses layanan di rumah sakit menjadi sistem jaringan yang terkoordinasi, melibatkan pelaporan, dan prosedur administratif, bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat dan tepat waktu (Oktaviana et al., 2022). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berfungsi untuk pengendalian mutu pelayanan, pengendalian mutu dan penilaian produktivitas, penyederhaan pelayanan, analisis manfaat dan perkiraan kebutuhan, penelitian klinis, pendidikan, serta perencanaan dan evaluasi program (Oktaviana et al., 2022). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sering dianggap sebagai senjata strategik manajemen dalam

mengarungi kompetisi yang semakin ketat dalam persaingan produk pelayanan kesehatan (Darmawan & Hendyca Putra, 2020).

Berdasarkan survey pendahuluan pada saat Praktek Kerja Lapang (PKL) di RSPAD Gatot Soebroto yang merupakan Rumah Sakit tingkat satu dan menjadi rujukan tertinggi di jajaran TNI yang memberikan perawatan kesehatan untuk prajurit TNI AD, Pegawai Negeri Sipil serta masyarakat umum. RSPAD Gatot Soebroto harus memperhatikan mutu kinerja sistem yang digunakan pada pengelolaan rekam medis. Salah satu usaha yang dilakukan untuk menjaga mutu yaitu dengan memperhatikan mutu kinerja yang digunakan dalam pengelolaan rekam medis khususnya pada instalasi rekam medis. RSPAD Gatot Soebroto memiliki sistem manajemen informasi yang telah terintegrasi proses pelayanan mulai dari pengumpulan data, pengelolaan data, penyajian informasi data hingga penyampain informasi yang dibutuhkan. Sistem manajemen informasi tersebut dikenal dengan SIMRS RSPAD yang beroperasi sejak 1 September tahun 2023. Sistem ini sebagai pengganti SIMRS lama, dengan tambahan penting yaitu RME pada SIMRS yang baru. Sistem informasi ini berisikan berbagai menu yang dapat mendukung berbagai kegiatan kerja, salah satunya unit kerja rekam medis pelaporan atau yang dikenal pada bagian lah data.

Bagian lah data atau bagian Pelaporan merupakan sub unit di instalasi rekam medis suatu rumah sakit dimana berfungsi dalam pengumpulan data, interpretasi, pengolahan, penyajian dan pembuatan laporan rumah sakit (Parulian Gultom & Sopian, 2019). Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa petugas yang menggunakan SIMRS untuk membuat laporan berjumlah 10 orang, 6 orang dari lah data dan 4 orang dari watnap. Pelaksanaan pembuatan laporan ini memanfaatkan menu atau fitur-fitur yang ada pada SIMRS termasuk EMR.

Petugas bagian lah data menyebutkan bahwasannya dengan adanya SIMRS RSPAD ini yang mana didalamnya terdapat menu EMR seharusnya pelaksanaan pelaporan dapat bisa dillaksanakan secara cepat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari (Handiwidjojo, 2009) yang menyebutkan bahwa dengan adanya EMR, proses pelaporan tentang kondisi kesehatan pasien dapat disajikan hanya memakan waktu dalam hitungan menit sehingga kita dapat lebih konsentrasi untuk

menganalisa laporan tersebut. Tidak hanya EMR saja menu utama yang digunakan untuk bagian pelaporan adalah laporan. Namun faktanya pelaksanaan pembuatan laporan mingguan/harian/bulanan untuk saat ini masih semi manual menggunakan excel karena pada SIMRS baru belum mampu untuk memenuhi setengah atau bahkan semua laporan. Sejalan dengan hasil wawancara dengan Kepala Urusan Lah Data dan petugas Lah Data yang menyatakan belum puas dengan SIMRS yang digunakan karena terdapat beberapa kendala dan masalah yang terjadi terutama terkait fitur pelaporan. Hal tersebut dapat dibuktikan pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Tampilan menu laporan pada SIRMRS RSPAD

Berdasarkan Gambar 1.1 merupakan tampilan awal SIMRS RSPAD yang merujuk pada menu laporan. Pada menu laporan hanya tersedia beberapa laporan antara lain, laporan KLPRM (Ketidaklengkapan Pencatatan Rekam Medis), laporan min pasien, laporan rawat jalan, laporan rawat inap, dan laporan informasi. Berdasarkan wawancara, laporan yang dihasilkan masih belum setengah yang dibutuhkan sehingga menurut petugas lah data, hal tersebut belum mampu meringankan beban dalam mengolah data karena masih menggunakan *excel*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nissa (2020) yang menyebutkan bahwa penggunaan sistem bisa dikatakan tidak efisien karena sistem yang digunakan seharusnya mempermudah pengguna dan meringankan tugas bukan untuk

mempersulit. Selain itu yang dikeluhkan petugas adalah fitur-fitur yang tidak diperlukan untuk petugas pelaporan, hal tersebut terkait pembatasan hak akses dan keamanan.

Strategi keamanan untuk SIMRS RSPAD ini yaitu menggunakan password dan username untuk setiap *user*. Hak akses *user* sudah dibedakan antar unit atau instalasi, namun belum terdapat pembatasan hak akses antar bagian di instalasi rekam medis. Petugas laporan dapat mengakses bagian pendaftaran, sirkulasi dan bagian lainnya.

Tabel 1. 1 Progress *Update* Menu Bulan November 2023

Minggu	Progress
Minggu Pertama	1. Menarik laporan 10 Besar penyakit 2. Status pasien hanya berlaku pada rawat jalan
Minggu Kedua	-
Minggu Ketiga	Ruang keluar ruang terakhir perawatan menu pasien
Minggu Keempat	Menarik laporan pada rawat jalan

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan *progress update* belum tiap minggu. Berdasarkan hasil wawancara pada bagian status pasien juga hanya bisa diakses untu laporan rawat jalan belum untuk laporan rawat inap. Hal ini tentu berdampak pada proses kegiatan pelaporan. Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan penilaian terhadap sistem yang telah diterapkan untuk mengidentifikasi faktor positif yang mendorong penggunaan sistem serta mengidentifikasi faktor yang menjadi hambatan (Alfiansyah et al., 2020). Dalam penelitian ini, penilaian sistem mengacu pada model Delone dan McLean (2003), sebuah model kesuksesan sistem informasi yang telah banyak digunakan dan direkomendasikan oleh peneliti lain karena dianggap sebagai model yang sangat komprehensif. Model ini memungkinkan evaluasi dari berbagai sudut pandang, yang memberikan kerangka evaluasi yang mendalam bagi peneliti untuk mengevaluasi yang mendalam bagi peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi (Meidiawani et al., 2021)

Pendekatan model Delone dan McLean (2003) dipilih telah melalui proses validasi dan variabel yang digunakan sesuai dengan aplikasi khusus, seperti informasi kesehatan di rumah sakit (Muhammad & Arief, 2020). Dengan dasar ini, peneliti tertarik untuk menjadikan judul penelitian sebagai “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Bagian Pelaporan Dengan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023”, yang mencakup 6 variabel, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna, dan *net benefit* (Elsdaig & Nassar, 2019)

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023 ditinjau dari kualitas sistem.
- b. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023 ditinjau dari kualitas informasi
- c. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023 ditinjau dari kualitas pelayanan
- d. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023 ditinjau dari Intensitas penggunaan
- e. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023 ditinjau dari kepuasan pengguna
- f. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023 ditinjau dari *Net benefit*

1.2.3 Manfaat PKL

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan dan referensi bagi pihak rumah sakit terkait dengan hasil evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai bentuk untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan dalam memberikan gambaran evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMRS Pada Bagian Pelaporan Metode *Delone And Mclean* Di RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023

3. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dijasikan sebagai referensi bahan pembelajaran yang berhubungan dengan evaluasi sistem manajemen informasi rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto berlokasi di Jalan Kwini No.1, RT.5/RW.1, Senen, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta pada tanggal 2 Oktober – 23 Desember 2023. Kegiatan praktek kerja lapang dilakukan sertiap hari senin hingga jumat dimulai pukul 07.00 – 14.00.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam mengevaluasi SIMRS RSPAD adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan metode model *Delone and McLean*. Model evaluasi sistem *Delone and McLean* (2003) merupakan model evaluasi kesuksesan informasi dengan melihat dari banyak sisi secara menyeluruh yang terdiri dari enam variabel, yakni kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, intensitas pengguna, kepuasan pengguna, dan *net benefit* (Elsdaig & Nassar, 2019)

1.4.2 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah atau objek penelitian (Nurrahman, et al., 2021). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh petugas yang terkait dalam kegiatan pelaporan yang berjumlah 10 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakter sama dengan populasi (Nurrahman, et al., 2021). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maksud sampel dalam penelitian ini adalah petugas yang terkait dalam kegiatan pelaporan di RSPAD Gatot Soebroto yang berjumlah 10 orang.

1.4.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pengguna SIMRS oleh petugas pelaporan berjumlah 2 orang. Objek penelitian dari penelitian ini adalah SIMRS RSPAD Gatot Soebroto bagian pelaporan

1.4.4 Sumber data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada tempat penelitian (Abdullah, 2015). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil metode survey dengan memberikan kuesioner dan wawancara langsung kepada responden yang dilakukan selama PKL berlangsung

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melainkan melalui perantara (Abdullah, 2015). Data sekunder yang dilakukan dalam penelitian didapatkan oleh mahasiswa tidak langsung dari lapangan melainkan melalui jurnal, arsip rekam medis, buku dan lain-lain.

1.4.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Wawancara dalam penelitian dilakukan secara langsung dan tidak terstruktur kepada 1 responden yaitu kepala bagian lah data di RSPAD Gatot Soebroto

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Kueisioner dalam penelitian ini berisi pernyataan-pernyataan untuk menilai presepsi masing-masing petugas pelaporan mengenai evaluasi SIMRS RSPAD berdasarkan aspek kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan, dan *net benefit* di RSPAD Gatot Soebroto.

3. Observasi

Obervasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dimana pengamatan yang dilakukan tidak terbatas pada perilaku manusia, proses kerja, dan obyek-obyek alam lainnya (Sugiyono, 2019). Observasi dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan yang berkaitan dengan topik peneliti yakni evaluasi SIMRS RSPAD Gatot Soebroto Tahun 2023.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil gambar, tulisan, dan rekaman sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainnya (Sugiyono, 2019). Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengambil gambar dalam proses penelitian