

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI Nomor 44, 2009). Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat demi mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu wujud dalam mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu adalah penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis menyediakan sumber data pasien baik data medis maupun data non-medis yang selanjutnya data tersebut dapat diolah menjadi laporan (McLeod, 1996).

Pencatatan dan pelaporan yang dilakukan oleh rumah sakit dilakukan dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan. Dalam meningkatkan efektivitas kegiatan pencatatan dan pelaporan, rumah sakit dapat dibantu dengan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS dan melakukan pembinaan dan pengawasan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. SIMRS memiliki peranan penting dan sangat dibutuhkan bagi rumah sakit selain dapat penyimpanan data pasien, SIMRS juga dapat membantu petugas pelaporan dalam mengolah data. Sesuai ketentuan pasal 52 ayat (1) Undang Undang Nomor 44 tahun 2009, setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan yang telah diselenggarakan di rumah sakit dalam tampilan sistem informasi manajemen rumah sakit.

RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar merupakan rumah sakit umum pusat rujukan tertinggi A daerah yang telah menggunakan sistem informasi berbasis komputerisasi sejak tahun 2011 dan merupakan aplikasi berbasis web yang dikembangkan sendiri oleh tim IT di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar. Saat ini Sistem Informasi Manajemen yang digunakan yaitu SIMARS

(Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sanglah) meliputi bagian TPPRJ, TPPRI, Rekam Medis, Pengembalian Dokumen Rekam Medis, Koding Rawat Inap dan Jalan, Farmasi, *billing* serta pelaporan. Keberadaan SIMARS ini diharapkan dapat membantu petugas kesehatan dalam mengelola arisp rekam medis secara efektif dan efisien baik dalam penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian, perawatan dan pelaporan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap sistem informasi pelaporan, ditemukan permasalahan di unit pelaporan yaitu terdapat data yang tidak tersedia dengan kebutuhan *user* dan terdapat beberapa data yang belum tersedia pada SIMARS contohnya pada bagian data laporan RL 2a penyebab kematian, RL 4a yang berisi data keadaan morbiditas pasien rawat jalan penyebab kecelakaan, RL 4b yang berisi data keadaan morbiditas pasien rawat inap penyebab kecelakaan. Tidak tersedianya data laporan dengan baik menyebabkan proses pengerjaan laporan menjadi terhambat dan berdampak pada keterlambatan pengiriman laporan (Handayani et al., 2013).

Salah satu contoh permasalahan lain yang ada di bagian menu pelaporan yaitu pengambilan data laporan diagnosa atau indeks penyakit pada masing-masing unit membutuhkan waktu yang lama (*loading*). Hal tersebut didukung oleh observasi yang dilakukan peneliti bahwa masih terjadi beberapa kendala dalam penggunaan sistem pelaporan di SIMARS yaitu saat penarikan data terjadi *loading* yang cukup lama sehingga waktu petugas menyediakan laporan menjadi lama dan tidak efisien. Sistem informasi yang menyediakan data dengan cepat dapat membantu dan memudahkan petugas dalam menyelesaikan pelaporan dengan efisien.

RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar juga belum pernah dilakukan evaluasi terkait kepuasan pengguna sistem pelaporan. Jika kendala tersebut terus dibiarkan akan berdampak buruk bagi pihak rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit dalam menghasilkan data dan informasi yang akurat. Selain itu, masalah tersebut dapat memungkinkan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIMARS. Menurut HenDriyan (2011) dalam Maulidha (2022) Kepuasan pengguna merupakan salah satu variabel yang

dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap keberhasilan dari suatu pengembangan sistem informasi selanjutnya. Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi pada sistem yang berjalan sebelum dilakukan pengembangan selanjutnya dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan mengetahui variabel apa saja yang menjadi kendala penerapan sistem tersebut. Berdasarkan permasalahan dan beberapa penjelasan diatas, maka peneliti melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar ditinjau dari kepuasan pengguna sistem dengan menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Melakukan analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Menganalisis sistem informasi manajemen informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar ditinjau dari variabel isi (*content*).
- b. Menganalisis sistem informasi manajemen informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar ditinjau dari variabel ketepatan (*accuracy*).
- c. Menganalisis sistem informasi manajemen informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar ditinjau dari variabel tampilan (*format*).
- d. Menganalisis sistem informasi manajemen informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar ditinjau dari variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Menganalisis sistem informasi manajemen informasi pada menu laporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar ditinjau dari variabel ketepatan waktu (*timeliness*).

- f. Implementasi PDCA (*Plan, Do, Check, and Action*) berdasarkan hasil analisis sistem informasi manajemen rumah sakit pada menu laporan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar.

1.2.3 Manfaat PKL

- g. Bagi RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan serta evaluasi bagi rumah sakit dalam pengembangan sistem informasi pelaporan pada unit rekam medik.

- h. Bagi instutisi pendidikan

Manfaat dari penelitian ini untuk instansi pendidikan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang berkaitan dengan sistem informasi dan dapat dijadikan sebagai wawasan dan tambahan ilmu pengetahuan.

- i. Bagi penulis

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti terkait penelitian di bidang kesehatan dan teknologi informasi serta sebagai media implementasi keilmuan yang didapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

- j. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktek kerja lapang dilakukan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar dengan sumber data dari RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar yang beralamat Jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar Bali 80113 (Bali-Indonesia).

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapang disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan yaitu setiap hari Senin-Jum'at pukul 07.30-15.30 WIB yang dimulai dari tanggal 18 September 2023-11 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi pelaporan RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar dilihat berdasarkan variabel isi (*conten*), ketepatan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

1.4.1 Unit Analisis

Objek dalam penelitian ini yaitu Unit Rekam Medis bagian pelaporan di RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar dengan subjek penelitian berjumlah 2 petugas pelaporan.

1.4.2 Sumber Data

k. Data Primer

Data yang didapatkan oleh penulis melalui individu atau perseorangan, dan observasi langsung terhadap responden dan sistem informasi pelaporan RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar seperti hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap petugas.

l. Data Sekunder

Data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

m. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap sistem informasi pelaporan RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar.

n. Wawancara

Mengajukan pertanyaan langsung terhadap petugas pelaporan yang ada di unit pelaporan RSUP PROF. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar.