

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi sekarang ini kemajuan teknologi sangat berkembang dengan begitu pesat. Salah satu kemajuan teknologi tersebut ialah teknologi informasi (TI) yang telah merambah keberbagai bidang, salah satunya adalah bidang kesehatan (Rosari et al., 2023). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan memberikan berbagai manfaat yang signifikan. Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi mengharuskan semua instansi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan zaman secara menyeluruh dan berkelanjutan. Sejalan dengan itu, instansi pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit harus melakukan persiapan untuk dapat bersaing di tingkat global. Pada era digital, masyarakat juga semakin sadar bahwa teknologi merupakan salah satu alat yang memiliki peran utama dalam mengatasi cepatnya penyebaran arus informasi. Kemajuan teknologi dalam bidang kesehatan sangat berkembang begitu cepat, sehingga banyak temuan yang didapatkan dengan bantuan teknologi informasi, baik dalam bidang pengorganisasian rumah sakit, pengobatan, maupun penelitian pengembangan dari ilmu kesehatan (Yuniar et al., 2022). Kemajuan teknologi dalam bidang kesehatan dapat meningkatkan kualitas kehidupan manusia karena kemajuan teknologi informasi telah menunjang pelayanan, salah satunya dalam dunia medis (Pramita & Wibawa, 2022). Dalam perkembangan berbagai ilmu di bidang kesehatan, teknologi informasi memiliki peran yang sangat berharga dalam penanganan dan pemberian pelayanan kesehatan. Dengan demikian, teknologi informasi menjadi peran penting dalam pemanfaatan teknologi kesehatan yang lebih integratif (Kemenkes, 2019).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2013 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) untuk meningkatkan pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Tujuan dari penerapan SIMRS adalah untuk menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan guna mendukung proses dan fungsi-fungsi manajemen serta pengambilan keputusan dalam memberikan layanan kesehatan di rumah sakit (Kemenkes RI, 2013). SIMRS merupakan sistem teknologi informasi

yang mengelola serta mengintegrasikan seluruh proses layanan rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administratif untuk memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu. SIMRS dapat menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Putra et al., 2020).

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan satu satunya rumah sakit tipe A yang dimiliki oleh pemerintah yang terletak di wilayah Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. RSUD R.T Notopuro Sidoarjo telah menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). RSUD R.T Notopuro Sidoarjo telah menerapkan sistem sejak tahun 2003, namun masih berbasis *desktop* hingga tahun 2008, lalu melakukan pengembang sistem dan berubah menjadi berbasis *website* hingga sekarang. Pada SIMRS RSUD Sidoarjo terdapat beberapa menu antara lain *Billing System*, Farmasi, Akutansi, Keuangan, Bank Darah, Aset, Kepegawaian, Pendidikan, Asuhan Keperawatan, *Inventory*, Rekam Medis Elektronik, Sistem Antrian, Sistem Informasi Rawat, Informasi Kamar, *Help Desk*, *Summary Record*, Manajemen Operasi, Manejemen Hemodialisa, E-Tamat, Layanan Pengaduan, Remunerasi, dan *E-Office*.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Oktober 2024, diketahui terdapat beberapa masalah pada penerapan SIMRS, salah satunya yaitu permasalahan pada bagian pelaporan kematian. Pelaksanaan pelaporan kematian diawali dengan berkas masuk, kemudian di entry dan dievaluasi oleh petugas filling, lalu berkas diterima oleh petugas pelaporan kematian internal untuk diolah menjadi laporan kematian yang bermutu, kemudian dikumpulkan ke koordinator pelaporan. Permasalahan yang terdapat pada pelaporan kematian salah satunya adalah ketidakakuratan data jumlah diagnosa pasien yang meninggal antara SIMRS dengan laporan jumlah kematian sesungguhnya yang dihitung manual oleh petugas yang akan dijadikan sebagai laporan internal rumah sakit. Berikut adalah tabel data jumlah pasien meninggal pada bulan Juli-September Tahun 2024 :

Tabel 1.1 Data Jumlah Diagnosa Pasien Meninggal Berdasarkan SIMRS dan Berdasarkan Pelaporan Kematian Internal Rumah Sakit Pada Bulan Juli-September 2024

No	Bulan	Jumlah	
		SIMRS	Laporan Internal
1	Juli	194	149
2	Agustus	176	156
3	September	167	154

Sumber : SIMRS dan perhitungan excel petugas di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo Bulan Juli-September Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa total jumlah pasien antara SIMRS dan laporan jumlah kematian yang didapat dari perhitungan petugas memiliki perbedaan. Adanya perbedaan tersebut, dapat mengakibatkan pengambilan keputusan yang tidak tepat. Pengambilan keputusan yang dimaksud yaitu pengambilan keputusan untuk laporan *statistic* kesehatan yang digunakan untuk memonitor tren kesehatan masyarakat. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*) dapat dinilai dari keakuratan informasi yang dihasilkan dan laporan yang dihasilkan dapat digunakan untuk pendukung pengambilan keputusan (Putri et al., 2020).

Permasalahan lain yaitu terdapat pada aspek *format*, yaitu terjadi ketidaksesuaian format golongan usia pasien yang ada pada SIMRS dengan format golongan usia yang diminta oleh kemenkes. Format golongan usia pasien yang diminta oleh kemenkes yaitu di input dari pasien yang berumur 0-6 hari dan juga dibedakan berdasarkan jenis kelamin, sedangkan pada SIMRS RSUD R.T Notopuro Sidoarjo, kolom awal inputnya adalah pasien yang berumur 0-28 hari dan tidak dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Format golongan usia pasien tersebut ditentukan oleh Kemenkes berdasarkan peraturan yang dibuat oleh kemenkes itu sendiri. Hal tersebut menjadi kendala bagi petugas karena harus menyesuaikan golongan umur yang diminta oleh kemenkes. Golongan usia yang ditetapkan kemenkes dimulai dari usia 0-6 hari (L), 0-6 hari (P), 6-28 hari (L), 6-28 hari (P), 28 hari-1 tahun (L), 28 hari-1 tahun (P), 1-4 tahun (L), 1-4 tahun (P), 4-14 tahun (L), 4-14 tahun (P), 14-24 tahun (L), 14-24 tahun (L), dan seterusnya. Golongan usia pada SIMRS dimulai dari 0-28 hari, 28 hari-1 tahun, 1-4 tahun, 5-14 tahun, 15-

24 tahun, 25-44 tahun, 45-64 tahun, 63tahun +. Adanya perbedaan format golongan umur antara SIMRS dengan kemenkes, menyebabkan petugas memilah terlebih dahulu jumlah pasien yang masuk kolom umur dan jenis kelamin, dikarenakan di SIMRS tidak dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas kerja dari petugas (Putri et al., 2020). Dimensi tampilan (*format*) mengukur kepuasan pengguna dari isi tampilan, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna (Alfiansyah et al., 2020).

Permasalahan lain juga terdapat pada aspek *timeliness*, yaitu pada saat petugas ingin menampilkan tampilan laporan satu tahun, SIMRS mengalami *down time* dalam menampilkan data tersebut. Hal itu akan membuat petugas semakin lama untuk mendapatkan suatu informasi. Waktu *down time* yang dialami petugas pada saat penarikan data yaitu sekitar 10 menit, terlebih lagi pada saat jam pelayanan, penarikan data tidak dapat dilakukan, jadi harus menunggu selesai pelayanan baru bisa melakukan penarikan data. Kepuasan pengguna berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dapat dinilai dari kecepatan sistem menghasilkan informasi, ketersediaan informasi sepanjang waktu, sistem dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang cepat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Amalia Putri et al., 2020).

Berdasarkan uraian masalah di atas, kendala penggunaan SIMRS bagian pelaporan kematian di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo didapatkan keluhan dari pengguna terkait ketidakpuasan pengguna terhadap sistem. Hal tersebut dapat dilihat dari kendala kendala yang dialami oleh petugas. Maka perlu dilakukannya evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS menggunakan salah satu metode evaluasi kepuasan terhadap sistem informasi (SIMRS bagian pelaporan kematian) yaitu model End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Vionalita, 2020). Metode EUCS dari sebuah sistem informasi yaitu metode untuk mengevaluasi sistem secara

keseluruhan dari para pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Metode evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dengan memiliki 5 (lima) variabel dalam model tersebut yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* (Sorongan et al., 2019). Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi (Siregar et al., 2021). Beberapa permasalahan yang terjadi telah memenuhi kriteria dari variabel yang ada pada EUCS. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk mengambil topik terkait “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Kematian Menggunakan Metode EUCS di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Mengevaluasi SIMRS bagian pelaporan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek (*content*) di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo.
- b. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek (*accuracy*) di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo.
- c. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek (*format*) di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo.
- d. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek (*timeliness*) di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo.
- e. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek (*ease of use*) di RSUD R.T Notopuro Sidoarjo.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi Rumah Sakit

Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada bagian sistem informasi manajemen rumah sakit.

b. Bagi Instituti Pendidikan

Sebagai bahan untuk memperkaya ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi kesehatan, khususnya mengenai evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit.

c. Bagi Mahasiswa

Memperdalam pemahaman tentang evaluasi sistem informasi di sektor kesehatan, serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam penerapan rekam medis elektronik.

1.3 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) R.T Notopuro Sidoarjo yang beralamat di Jl. Mojopahit No.667, Sidowayah, Celep, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61215 yang dilaksanakan pada tanggal 23 September – 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan mengevaluasi masalah menggunakan pendekatan metode EUCS yang terdiri dari dimensi *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Data dalam penulisan laporan magang ini dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh gambaran yang terperinci terkait evaluasi SIMRS pada bagian pelaporan kematian. Penelitian kualitatif merupakan suatu metodologi yang menyediakan instrumen untuk dapat memahami makna secara mendalam mengenai fenomena yang kompleks serta proses yang terjadi pada kehidupan sosial secara praktis (Abdi, 2020).

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh oleh mahasiswa secara langsung dari hasil wawancara dengan petugas pelaporan kematian selama masa magang.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh oleh mahasiswa melalui berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan sumber lain yang dapat memberikan wawasan sebagai referensi penelitian.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan kepada informan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam pembuatan laporan praktik kerja lapangan ini.

b. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data di mana peneliti dapat melihat, mendengar, atau memperoleh informasi secara langsung dengan turun ke lapangan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan melihat langsung SIMRS pada bagian pelaporan kematian di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan yang menyediakan atau mengumpulkan bukti terkait keterangan, seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lainnya. Dokumentasi dalam penelitian ini akan dilakukan pada SIMRS bagian pelaporan kematian.

1.5 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah kepala instalasi rekam medis dan petugas di bagian pelaporan kematian.

1.6 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah SIMRS pada bagian pelaporan kematian di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.