

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam program yang berfokus pada keberlangsungan hidup masyarakat melalui upaya kesehatan. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di rumah sakit, dan fasilitas pelayanan Kesehatan lainnya. Fasilitas Kesehatan di rumah sakit maupun lainnya dapat ditingkatkan melalui manajemen informasi kesehatan yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Republik Indonesia, 2009). Selain itu, faktor penting yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan salah satunya adalah memberikan informasi yang berkualitas. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan rekam medis.

Rekam medis adalah suatu berkas yang berisikan data tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan oleh pemberi pelayanan baik itu dokter, perawat dan yang bertanggung jawab kepada pasien (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022) Pelayanan rekam medis juga mencakup pelayanan pada semua unit baik itu unit rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat. Penyelenggaraan rekam medis dimulai dari pencatatan selama pasien mendapatkan pelayanan medis, penyelenggaraan, penyimpanan serta pengambilan dokumen rekam medis dari tempat penyimpana guna melayani permintaan/peminjaman oleh pasien atau keperluanlainnya (Silalahi & Sinaga, 2019). Salah satu kegiatan rekam medis yakni penerimaan pasien, dimana penerimaan pasien ini adalah suatu pelayanan pendaftaran pasien.

Pelayanan pendaftaran pasien merupakan salah satu kegiatan rekam medis yaitu penerimaan pasien baik itu penerimaan pasien baru maupun lama. Seiring berkembangnya teknologi pelaksanaan pendaftaran rekam medis dilakukan secara terkomputerisasi atau digital. Salah satu penerapan teknologi informasi di rumah

sakit yaitu SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah sakit). Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 44 tahun 2019 yang menyatakan “Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Republik Indonesia, 2009). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SIMRS sangat penting dalam pelayanan rumah sakit guna menunjang pelayanan yang berkualitas.

SIMRS adalah sebuah teknologi informasi yang digunakan untuk mengintegrasikan seluruh alur pelayanan rumah sakit dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dari proses administrasi sampai dengan proses pelaporan. SIMRS berfungsi untuk pengendalian mutu pelayanan, penilaian produktivitas, penyerdehanaan pelayanan, analisis manfaat serta perencanaan dan evaluasi program. Implementasi SIMRS sangat dibutuhkan untuk mengintegrasikan seluruh pelayanan di Rumah Sakit, SIMRS modern sangat komprehensif, terintegrasi, dan dikhususkan sebagai sistem informasi yang didesain untuk mengatur proses administratif, keuangan, aspek klinis Rumah Sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan, yang menjadi fokus penting sebagai dasar informasi pemberian perawatan bagi pasien dan integrasi dengan lembaga eksternal seperti jaminan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang saling berkaitan dalam pertukaran informasi (Fadilla & Setyonugroho, 2024).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar merupakan rumah sakit pemerintah bertipe A yang menjadi rujukan faskes tingkat 1 dan 2. Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diketahui bahwa proses pendaftaran pada Rumah Sakit Saiful Anwar sudah dilakukan sejak lama, yaitu pada tahun 2020 RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur menerapkan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). Salah satu unit pelayanan yang membutuhkan kecepatan dan keakuratan dalam pelayanan yaitu adalah bagian pendaftaran instalasi gawat darurat. instalasi gawat darurat merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan utama masuknya pasien (Setiawan, 2023). Oleh karena itu, dibutuhkannya

proses pendaftaran yang cepat yaitu menggunakan SIMRS.

Penggunaan SIMRS di rumah sakit bertujuan untuk mencapai layanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, pemerintah telah mewajibkan penggunaan SIMRS untuk setiap rumah sakit di seluruh Indonesia (Malahayati & Syamsuar, 2022). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi sistem guna untuk mengetahui hambatan atau hambatan pada penerapan SIMRS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur. Selain itu hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 dijelaskan bahwa perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan guna untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan dan mengembangkan penyelenggaraan SIMRS. Dimana pembinaan dan pengawasan yang dimaksud salah satunya dapat dilakukan melalui pemantauan dan evaluasi (Kementerian Kesehatan RI, 2013)

Evaluasi dilakukan untuk melihat implementasi SIMRS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur, dengan adanya evaluasi diharapkan dapat dilakukan pengembangan dan juga perbaikan masalah yang ada pada SIMRS. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas pendaftaran UGD, didapatkan informasi bahwasannya SIMRS sudah cukup memberikan informasi sesuai kebutuhan pengguna, namun terkait dengan keakuratan pada SIMRS masih terdapat *output* yang tidak sesuai dengan inputan pada form pendaftaran pasien contohnya yaitu adalah ketidaksesuaian terkait no telepon pada *output*. Hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan karena ketidakakuratan dalam sebuah sistem akan berpengaruh terhadap pengambilan suatu keputusan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Fladyan Grace Wulur et al., 2023) yang menyatakan bahwa suatu sistem yang dapat menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan pengguna dapat menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah sakit.

Selain itu berdasarkan hasil observasi oleh peneliti pada saat melakukan praktik kerja lapang (PKL) di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur, ditemukan *loading* pada SIMRS saat pelayanan pendaftaran pasien. Hal ini berdampak bagi pada pelayanan rumah sakit menjadi lebih lama, sehingga proses pendaftaran menjadi terhambat. Hal ini memungkinkan berdampak pada kepuasan

pengguna SIMRS. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan isu penting karena kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi sistem informasi (Nurchayani, 2024). Berikut merujuk pada tabel 1.1 yaitu terjadinya *loading* SIMRS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur tahun 2024:

Tabel 1. 1 Tabel 1.1 Data Primer Terjadi Loading SIMRS

Hari/Tanggal	Banyaknya terjadi <i>Loading</i>	Lama <i>Loading</i>
Senin, 14 Oktober 2024	4	09.13-09.16
		10.17-10.20
		11.45-11.48
		12.30-12.35
Jumat, 18 Oktober 2024	5	15.30-15.35
		16.45-16.50
		18.20-18.25
		19.00-19.05
		19.25-19.30
Selasa, 22 Oktober 2024	4	08.20-08.22
		09.15-09.20
		10.22-10.25
		13.12-13.16
Sabtu, 26 Oktober 2024	6	14.30-14.33
		15.05-15.08
		16.00-16.04
		16.55-17.00
		18.15-18.20
		19.22-19.24
Rabu, 30 Oktober 2024	3	08.12-08.15
		09.30-09.35
		13.15-13.20

Sumber : data primer hasil observasi terhadap SIMRS Bagian Pendaftaran Unit Gawat Darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah terjadinya *loading* di SIMRS RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur tahun 2024 sebanyak 22 kali. Adanya *loading* SIMRS diakibatkan karena akses jaringan internet yang kurang stabil sehingga hal tersebut dapat memunculkan terhambatnya pekerjaan petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Aliefia et al., 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan SIMRS yang seringkali mendadak *loading* yang dapat menyebabkan terlambatnya pelayanan dikarenakan sistem informasi manajemen yang tidak bisa berfungsi. Selain itu, akibat terjadinya *loading* yang sering dapat menyebabkan terjadinya kesalahan pada saat pendaftaran pasien, dikarenakan nomor rekam medis yang secara otomatis muncul diawal, sehingga dapat menyebabkan duplikasi nomer rekam medis. Berdasarkan penelitian (Pinerdi et al., 2020) Sistem pendaftaran sebaiknya berbasis secara otomatis menghasilkan nomor rekam medis setelah data pasien tersimpan sehingga meningkatkan efisiensi dan kecepatan pengolahan data di fasilitas kesehatan.

Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi untuk mempercepat pelayanan pendaftaran unit gawat darurat dan juga agar terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan. 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 evaluasi sistem terdiri dari beberapa macam salah satunya adalah metode Delone And McLean. Metode ini merupakan metode yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Metode DeLone dan McLean menawarkan sebuah model untuk menilai kesuksesan sistem teknologi informasi. Jadi suatu sistem yang memiliki kualitas yang baik, maka akan membuat pengguna puas dalam menggunakan sistem tersebut. Metode DeLone and McLean memuat beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih (*Net Benefit*) (Ernawati et al., 2020). Dimana dari 6 aspek indikator pada metode delone and mclean, sesuai dengan permasalahan terkait dengan kualitas sistem yaitu terjadinya *loading* pada SIMRS dan masalah pada kualitas informasi pada SIMRS masih terdapat *output* yang tidak sesuai dengan

inputan pada form pendaftaran pasien. Selain itu, berdasarkan penelitian (Wara et al., 2021) metode delone and mclean digunakan untuk mendiskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan *net benefit*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Selain kewajiban untuk melakukan pengembangan SIMRS, perlu dilakukan pembinaan serta pengawasan terhadap beberapa uraian kendala yang terjadi pada SIMRS karena dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Mengingat bahwa kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna maka perlu dilakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar pada bagian pendaftaran di Unit Gawat Darurat ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan metode Delone And McLean. Dalam penelitian ini *output* yang dihasilkan berupa rekomendasi yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Melakukan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan metode Delone And Mclean.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator kualitas sistem (*system quality*) di bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.
2. Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator kualitas informasi (*information quality*) di bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.
3. Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) di bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

4. Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan indikator Intensitas Pengguna (*Use and Intention*) di bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.
5. Melakukan evaluasi Kepuasan Pengguna berdasarkan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) di bagian pendaftaran Unit Gawat Darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.
6. Melakukan evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan *Net Benefit* di bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi Rumah Sakit
 1. Sebagai bahan evaluasi bagi pihak instalasi rekam medis pada bagian pendafrtan unit gawat darurat terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di bagian unit gawat darurat.
 2. Diperoleh suatu gambar tentang kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di bagian unit gawat darurat.
 3. Sebagai bahan masukan dan saran untuk bagi pihak instalasi rekam medis pada bagian pendafrtan unit gawat darurat terhadap proses pengembangan tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pendaftaran pasien unit gawat darurat untuk diajukan kepada pihak STIM (Sistem dan Teknologi Infromasi Manajemen) di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan mutu perencanaan selanjutnya.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.
- c. Bagi Mahasiswa

1. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah dan sebagai pembandingan antara teori dengan penyelenggaraan di rumah sakit
2. Menambah pengetahuan mahasiswa terkait kepuasan pengguna terhadap SIMRS pada bagian pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

Penelitian dilakukan di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jl. Jaks Agung Suprpto No.2, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112, yang dilaksanakan pada tanggal 23 September 2024-13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan secara luring bertempat di RSUD Dr. Saiful Anwar, dilakukan secara luring dengan bimbingan dari pihak clinical instructor (CI), petugas rekam medis dari pihak rumah sakit dan dosen Manajemin Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember yang bertugas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi pendaftaran Unit Gawat Darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur menggunakan metode Delone and McLean.

1.4.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil observasi dan wawancara secara langsung kepada informan yaitu petugas pendaftaran unit gawat darurat di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari hasil pengumpulan orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2014). Pada

penelitian ini data sekunder meliputi jurnal, buku, dan data rumah sakit yang sesuai dengan topik serta internet untuk mendukung data primer.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap suatu subjek maupun objek dengan tujuan untuk dapat mengamati dan membandingkan suatu kegiatan, tingkah laku, pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.

b. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

c. Wawancara Terbuka

Penulis melakukan wawancara kepada 2 petugas pendaftaran di UGD, 1 kepala tim (Katim) pendaftaran unit UGD, dan 1 petugas STIM (Sistem Teknologi dan Informasi Manajemen) untuk memperoleh data terkait kepuasan petugas terhadap sistem yang ada selaku pengguna

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah cara yang dilakukan peneliti untuk menyediakan dokumen dengan adanya bukti yang akurat untuk mengetahui kebenaran data. Dokumentasi yang dilakukan peneliti yaitu berupa rekaman, hasil foto, dokumen atau berkas, peraturan-peraturan ataupun data yang relevan dengan penelitian yang didapatkan pada saat sedang melakukan kegiatan penelitian di RSUD Dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.