

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Rumah Sakit hadir sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan dan dapat menjaga serta mempertahankan kualitas produk dan layanan yang berpusat pada pasien (Pratama, 2020). Dalam proses pelayanan di rumah sakit profesi rekam medis tidak kalah penting dengan profesi lain. Perekam medis memiliki 7 kompetensi salah satunya yaitu Manajemen data dan informasi kesehatan untuk mendesain dan mengelola struktur, format, dan isi data kesehatan, termasuk pemahaman tentang sistem klasifikasi dan perancangan sistem pembayaran pelayanan kesehatan, baik secara manual maupun elektronik (Kemenkes RI, 2020).

Faktor pendukung keberhasilan mutu pelayanan pastinya ditunjang dengan kemajuan teknologi salah satu contoh yaitu penerapan Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan sehingga data dari SIMRS dapat memberikan informasi yang baik dan akurat (Agustina et al., 2018). SIMRS diharapkan dapat membantu meringankan beban administratif, yang semula dilakukan secara manual yang cukup memakan waktu untuk proses penyelesaian tugas dari berbagai laporan serta banyaknya tumpukan kertas berupa data-data penting yang akan disimpan setelah dikelola datanya. Sistem informasi administrasi merupakan bagian dari proses efisiensi pelaksanaan yang berhubungan dengan pencatatan, perhitungan, dan pelaporan (Advistasari et al., 2015).

RSUP dr. Kariadi Semarang merupakan rumah sakit rujukan bagi wilayah Jawa Tengah. Saat ini RSUP dr. Kariadi adalah rumah sakit kelas A pendidikan dan

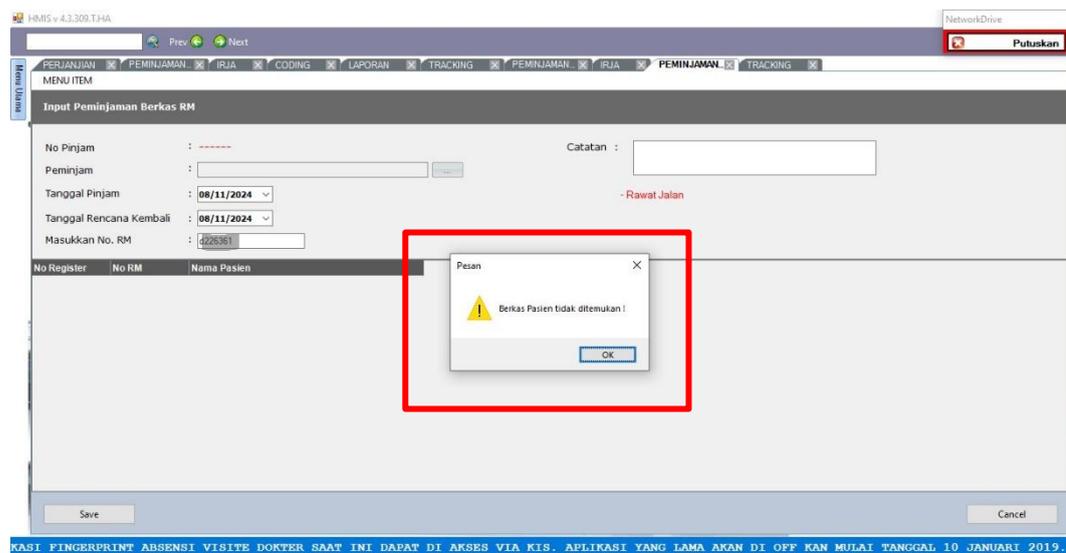
berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan bagi dokter, dokter spesialis, dan sub spesialis dari FK UNDIP, dan institusi pendidikan lain serta tenaga kesehatan lainnya. Sejalan dengan hal tersebut RSUP dr. Kariadi telah mengimplementasikan SIMRS yang biasa disebut dengan KIS (*Kariadi Information System*). Di dalam KIS ini terdapat beberapa menu salah satunya yaitu HMIS (*Health Management Information System*). Terdapat beberapa menu yang dapat diakses di dalam HMIS ini yaitu *patient information system, medical record, material management, dan regulation*. Penggunaan HMIS sudah mencakup hampir keseluruhan instalasi pelayanan dan sudah saling terintegrasi antara satu dengan yang lainnya, diantaranya yaitu Instalasi rawat jalan, Instalasi rawat inap, Instalasi gawat darurat, serta instalasi-instalasi lainnya.

Pada Instalasi Rekam Medis, terdapat beberapa bagian yaitu rekam medis bagian rawat jalan, rekam medis bagian rawat inap, rekam medis bagian pelaporan dan penyimpanan. HMIS di RSUP dr. Kariadi terbagi berdasarkan hak akses, setiap petugas memiliki *id* dan *password* untuk dapat mengakses HMIS sesuai dengan tupoksi pekerjaan petugas masing-masing. Instalasi Rekam Medis khususnya di bagian *filing* rawat jalan sangat terbantu dengan adanya HMIS. Keberadaan HMIS diharapkan dapat membantu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Keunggulan menerapkan HMIS adalah menyederhanakan rangkaian aktivitas di rumah sakit yang tersusun secara rapi dan sistematis melalui sistem komputerisasi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan (Alfiansyah et al., 2020).

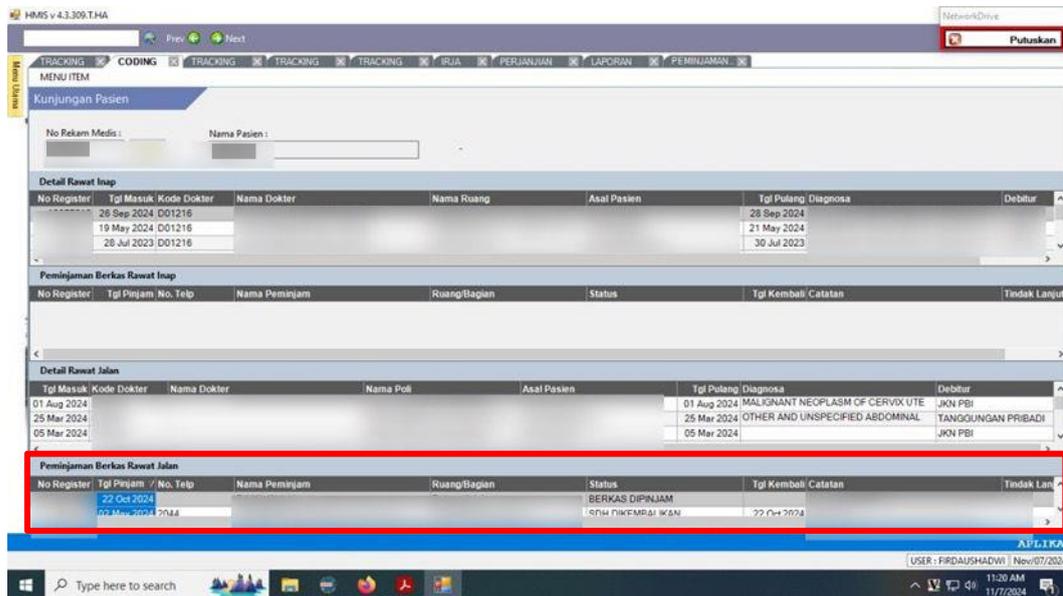
Di RSUP Dr. Kariadi telah menerapkan RME sejak tahun 2019 secara bertahap. Saat ini RME telah diterapkan di semua instalasi. Namun RME belum diterapkan secara keseluruhan pada instalasi onkologi yang terdapat di gedung kasuari. Hal ini dikarenakan di instalasi onkologi ada beberapa formulir yang belum dapat di elektronikkan seperti arsipiran obat kemoterapi. Sehingga kegiatan penyediaan, peminjaman, pengembalian rekam medis manual tetap dilakukan oleh petugas. Keluar masuknya rekam medis manual tersebut telah terakomodasi *by sistem*, namun selama kegiatan tersebut berlangsung ditemukan masalah terhadap

sistem peminjaman yang ada di HMIS. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap sistem peminjaman untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Evaluasi sistem informasi mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari suatu aplikasi yang sedang digunakan, mengetahui tersedia atau tidaknya suatu informasi saat diperlukan, dan mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu (Nissa' et al., 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala *filling* rekam medis rawat jalan kasuari didapatkan permasalahan berkaitan dengan sistem peminjaman. Semua petugas *filling* mengeluh terhadap sistem peminjaman yang terdapat di aplikasi HMIS. Petugas sering sekali menemukan status peminjaman yang masih menggantung dalam artian status masih bertuliskan “Berkas Dipinjam”, namun pada realitanya rekam medis tersebut sudah berada di ruang filling. Ketika terjadi proses peminjaman pada berkas tersebut saat melakukan input data peminjaman pada sistem HMIS akan muncul notifikasi berupa “Berkas pasien tidak ditemukan”. Jika terjadi hal demikian petugas harus melakukan pengembalian terlebih dahulu agar proses peminjaman rekam medis dapat diproses oleh sistem. Ketidaksiesuaian tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. 1 Notifikasi yang muncul di sistem peminjaman



Gambar 1. 2 Status Peminjaman Rekam Medis di Menu *Coding*

Pada gambar di atas menunjukkan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh petugas *filing* terhadap sistem peminjaman. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat berdampak pada lamanya waktu penyediaan rekam medis untuk pelayanan peminjaman rekam medis. Standar pelayanan peminjaman tanpa adanya kendala dapat dilakukan dalam waktu 3 menit. Akan tetapi, jika ada kendala durasi yang dibutuhkan sekitar 5-10 menit. Selain itu petugas juga akan membutuhkan waktu yang lama lagi sebab harus menghubungi antar unit *by call* untuk mengetahui keberadaan rekam medis tersebut jika kejadian terjadi sebaliknya. Menurut (Jati, 2015) user menjadi sumber daya yang dibutuhkan dan berpengaruh dalam mengoperasikan teknologi informasi dan perilaku *user* penting sebagai faktor penentu keberhasilan suatu pemanfaatan teknologi.

Berdasarkan hasil observasi di bulan oktober peneliti menemukan 289 rekam medis dari 559 data peminjaman dengan status belum kembali pada sistem. Penyebabnya bermacam-macam seperti ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 1 Data Rekapitulasi Permasalahan di Sistem Peminjaman

No	Permasalahan	Penyebab	Jumlah rekam medis
1.	Status pada menu koding masih “Berkas dipinjam”	Rekam medis kembali lebih 1×24 jam	286

No	Permasalahan	Penyebab	Jumlah rekam medis
2.	Menu peminjaman tidak dapat memproses no RM lama (nomor RM yang tidak memiliki huruf didepan sebelum angka)	No RM lama belum terintegrasi di sistem peminjaman	2
3.	Menu peminjaman memunculkan notifikasi “Berkas pasien tidak ditemukan”	Rekam medis masih menggantung di menu peminjaman rawat inap	1

Sumber: data primer 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui masalah dan penyebab 286 rekam medis dari hasil observasi. Jika permasalahan tersebut diabaikan akan berdampak pada pelayanan peminjaman dan juga akan berdampak pada tugas yang lain, mengingat tugas pokok petugas filing cukup banyak. Oleh karena itu, untuk mencegah hal tersebut maka perlu dilakukan evaluasi pada sistem peminjaman yang ada di HMIS. Salah satu metode evaluasi sistem yang akan digunakan adalah EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Metode ini merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi dan lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi ditinjau dari *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), dan *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna) (Puspitasari et al., 2021).

Penggunaan HMIS bagian peminjaman RM ditinjau dari aspek isi (*content*) terdapat kekurangan informasi terkait dengan penerima rekam medis saat proses pengembalian. Pada sistem peminjaman RM ini tidak adanya informasi terkait siapa user yang menerima berkas pengembalian. Selain itu opsi pilihan peminjam pada menu peminjaman rekam medis tidak sepenuhnya sesuai dengan realitanya. Selanjutnya ditinjau dari aspek keakuratan (*accuracy*) ditemukan kendala terkait dengan tidak updatenya status peminjaman yang ada di menu *coding*. Petugas sering kali mengeluh karena terkendala saat proses peminjaman rekam medis. Aspek tampilan (*format*) pada setiap menu tidak konsisten. Di bagian menu *coding*

antar informasi tidak ada space, sehingga terkesan bertumpuk. Aspek ketepatan waktu (*timelines*), ditemukan kendala terkait ketidaksesuaian antara sop dengan respon sistem terkait waktu pengembalian, seharusnya dapat dikembalikan 3x24 jam sesuai SOP, tetapi sistem hanya dapat merubah status peminjaman ketika dikembalikan di hari yang sama atau 1x24 jam. Selain itu pada menu peminjaman RM bagian setup data peminjam baru sering terjadi error ketika user penggunaan tombol search untuk memilih instansi peminjam.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada sistem peminjaman dibutuhkan evaluasi terhadap sistem. Hasil dari evaluasi menggunakan metode EUCS dapat memberikan saran masukan sebagai upaya perbaikan dan pengembangan sistem kedepannya. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan peneliti tertarik menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul “Evaluasi Sistem Peminjaman Rekam Medis Rawat Jalan pada HMIS Instalasi Onkologi (Kasuari) di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Mengevaluasi kepuasan pengguna HMIS pada menu fitur peminjaman rekam medis pada petugas *filing* poli onkologi (kasuari) di RSUP Dr. Kariadi Semarang

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengevaluasi sistem peminjaman pada menu *medical record* di HMIS berdasarkan kepuasan pengguna ditinjau dari aspek isi (*Content*) di RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- b. Mengevaluasi sistem peminjaman pada menu *medical record* di HMIS berdasarkan kepuasan pengguna ditinjau dari aspek keakuratan (*Accuracy*) di RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- c. Mengevaluasi sistem peminjaman pada menu *medical record* di HMIS berdasarkan kepuasan pengguna ditinjau aspek tampilan (*Format*) di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

- d. Mengevaluasi sistem peminjaman pada menu medical record di HMIS berdasarkan kepuasan pengguna ditinjau dari aspek kemudahan pengguna (*Ease of Use*) di RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- e. Mengevaluasi sistem peminjaman pada menu *medical record* di HMIS berdasarkan kepuasan pengguna ditinjau dari aspek ketepatan waktu (*Timeliness*) di RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- f. Merekomendasikan pemecahan masalah yang teridentifikasi pada sistem peminjaman pada menu medical record di HMIS.

1.2.3 Manfaat Magang

a. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam evaluasi HMIS (*Health Management Information System*) fitur peminjaman bagi tim SIMRS dalam melakukan perbaikan. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja petugas filling dalam peminjaman rekam medis rawat jalan.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

c. Bagi Peneliti

Laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu yang didapat selama perkuliahan khususnya dalam mengevaluasi sistem informasi menggunakan metode EUCS.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Kariadi Semarang yang terletak di Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang. Waktu pelaksanaan PKL ini dilakukan selama 3 bulan (11 minggu) pada tanggal 23 September sampai dengan 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif untuk meneliti objek secara alamiah, dan dalam penelitian kualitatif ini peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi sistem peminjaman rekam medis di menu medical record pada HMIS menggunakan metode evaluasi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Metode EUCS ini terdiri dari 5 variabel. Adapun 5 variabel yang dimaksud yakni isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (format), kemudahan pengguna sistem (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*).

1.4.2 Subjek Penelitian

Subjek *penelitian* pada penelitian ini yaitu petugas filing instalasi onkologi di gedung kasuari RSUP Dr. Kariadi Semarang. Subjek penelitian terdiri dari 3 orang petugas *filing*. Kepala *filing* di instalasi onkologi (kasuari) sebagai informan utama, dan kedua informan lainnya merupakan petugas *filing*.

1.4.3 Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui wawancara dengan petugas *filing* poli onkologi (kasuari) dan observasi langsung terhadap kegiatan peminjaman rekam medis rawat jalan yang dilakukan oleh petugas *filing* rawat jalan poli onkologi (kasuari), serta dokumentasi terkait sistem peminjaman di HMIS.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada yaitu melalui buku dan jurnal-jurnal yang terkait dengan judul penelitian ini.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi 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, 2018). Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan peminjaman rekam medis rawat jalan di poli onkologi (kasuari) RSUP Dr. Kariadi Semarang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2023). Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada 3 informan dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala unit filing rawat jalan kasuari dan petugas filing rawat jalan onkologi (kasuari). Wawancara yang peneliti lakukan dengan menggunakan pedoman wawancara serta alat perekam. Tujuan dari wawancara dalam penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi secara detail terkait kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem peminjaman pada HMIS.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan disajikan dalam bentuk tulisan, gambar, ataupun karya monumental seseorang (Sugiyono, 2023). Dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil gambar pada saat pengumpulan data. Pada penelitian ini hasil dokumentasi digunakan sebagai bukti lampiran penelitian untuk mengevaluasi kinerja petugas dalam mengoperasikan sistem peminjaman pada HMIS di RSUP Dr. Kariadi Semarang