

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 (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit dapat meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan dukungan teknologi informasi, salah satu teknologi informasi yang digunakan di rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Kirana, 2023). SIMRS adalah sistem teknologi informasi komunikasi yang mengolah serta mengintegrasikan seluruh alur pelayanan di rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat (Kemenkes RI, 2013).

Salah satu komponen penting dalam SIMRS adalah Rekam Medis Elektronik (RME). RME merupakan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes RI, 2022). RME berfungsi untuk mengelola data rekam medis dan penelusuran informasi, seperti riwayat penyakit dan tindakan medis yang diterima pasien (Nissa et al., 2020). Kehadiran RME membuat proses pengelolaan ini menjadi lebih efisien (Rustiyanto, 2012). Pelaksanaan SIMRS dan RME harus diawasi sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing pihak, melalui kegiatan pemantauan dan evaluasi (Nissa et al., 2020). Evaluasi merupakan proses untuk mengidentifikasi dan menilai sejauh mana implementasi suatu sistem informasi berjalan dengan baik (Anindhitya, 2023).

Salah satu komponen penting yang perlu dilakukan evaluasi dalam SIMRS adalah modul terkait dengan pengelolaan rekam medis bagian koding. Koding merupakan kegiatan pemberian kode klasifikasi klinis sesuai dengan klasifikasi internasional penyakit dan tindakan medis (Kemenkes RI, 2022). RSPAD Gatot Soebroto memiliki 2 instalasi yang berbeda terkait unit kerja koding yaitu bagian Instalasi Rekam medis Informasi Kesehatan (IRMIK) dan Instalasi Administrasi Penjamin Pasien (IAPP). IRMIK melakukan pengkodean diagnosa dan tindakan

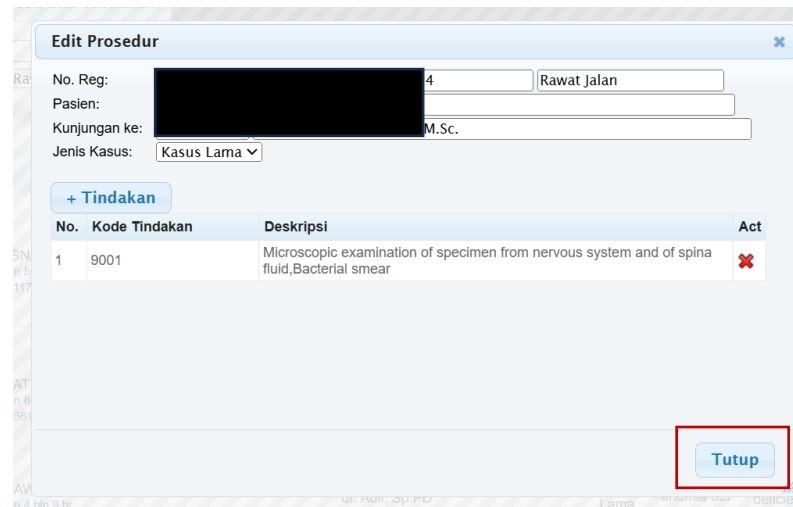
untuk keperluan pelaporan internal, sedangkan IAPP untuk urusan klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS).

Studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSPAD Gatot Soebroto, diperoleh informasi bahwa RSPAD Gatot Soebroto memiliki SIMRS sejak tahun 1990, tetapi baru terintegrasi pada bulan Juli 2022. Adapun pembaruan SIMRS dilakukan sejak bulan September 2023. Pelaksanaan SIMRS baru masih terkendala dengan beberapa permasalahan, khususnya pada bagian petugas koding. Petugas koding belum dapat menginputkan kode dagger asterisk pada sistem dan hanya terfasilitasi sebatas kode umum saja. Penggunaan kode *dagger* dan *asterisk* harus digunakan dengan benar karena kode *dagger* merupakan kode primer dan harus selalu digunakan, tanda *asterisk* tidak pernah digunakan tersendiri (Irmawati et al., 2019). Adapun bukti kondisi tersebut:

No.	Kode	Deskripsi	Act
1	E78.5	Hyperlipidaemia, unspecified	✘
2	E11.6	Non-insulin-dependent diabetes mellitus with other specified complications	✘
3	I10	Essential (primary) hypertension	✘

Gambar 1. 1 Tampilan SIMRS pada Bagian Koding Diagnosa

Gambar 1.1 merupakan tampilan SIMRS pada bagian koding diagnosa, dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa pada bagian koding diagnosa instalasi rekam medis belum terfasilitasi kode *dagger* dan *asterisk*. Hal tersebut berdampak pada hasil pengkodean diagnosa yang tidak sesuai dengan peraturan tanda baca ICD 10 sehingga akan menghasilkan data pelaporan yang kurang akurat (Pariswara, 2023). Permasalahan lain pada SIMRS bagian koding tindakan instalasi rekam medis yaitu belum bisa dilakukan penyimpanan kode tindakan, adapun bukti dari kondisi tersebut:



Gambar 1. 2 Tampilan SIMRS pada Bagian Koding Tindakan

Gambar 1.2 merupakan tampilan SIMRS pada bagian koding tindakan, dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa pada SIMRS bagian koding tindakan sudah terdapat kolom untuk mengisi kode tindakan sesuai dengan ICD 9-CM. Namun setelah dilakukan pengkodean, hasil pengkodean tersebut tidak tersimpan pada SIMRS karena belum ada tombol untuk simpan. Hal tersebut mengakibatkan tidak adanya *output* data laporan dari SIMRS terkait kode tindakan, sehingga petugas koding tidak melakukan pengkodean tindakan. Dampak dari tidak dilakukan pengkodean tindakan pada instalasi rekam medis adalah mutu rekam medis elektronik menjadi kurang karena tidak terisinya kode tindakan medis pada rekam medis elektronik (Anelia, 2023).

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto. Metode yang digunakan untuk evaluasi kepuasan pengguna SIMRS adalah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dan lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan meninjau dari *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Nissa et al., 2020). Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan berdasarkan persepsi pengguna SIMRS, sehingga dapat

menilai sejauh mana sistem mampu memberikan kemudahan dan manfaat bagi pengguna.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis berdasarkan variabel *content* (isi) RSPAD Gatot Soebroto.
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis berdasarkan variabel *accuracy* (keakuratan) RSPAD Gatot Soebroto.
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis berdasarkan variabel *format* (tampilan) RSPAD Gatot Soebroto.
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis berdasarkan variabel *ease of use* (kemudahan penggunaan) RSPAD Gatot Soebroto.
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis berdasarkan variabel *timeliness* (ketepatan waktu) RSPAD Gatot Soebroto.
- f. Menyusun upaya rekomendasi perbaikan terkait dengan SIMRS bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto.

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto dan dapat mengimplementasikan teori yang telah disampaikan dalam perkuliahan untuk penyelesaian masalah.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Menambah referensi penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Rumah Sakit

Memperoleh rekomendasi berupa gambaran kinerja SIMRS berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pengguna, sehingga dapat mengoptimalkan kinerja SIMRS kedepannya khususnya pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi

Lokasi penelitian praktik kerja lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto (RSPAD) yang beralamat di Jl. Abdul Rahman Saleh No. 24, Senen, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, 10410.

1.3.2 Waktu

Kegiatan praktik kerja lapang ini dilaksanakan pada tanggal 01 Oktober – 20 Desember 2024, praktik kerja lapang ini dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jumat.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman atau informasi mendalam tentang kebutuhan pengguna dalam SIMRS (Nurmawati & Erawantini, 2018).

1.4.2 Subjek Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi individu yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan SIMRS bagian koding instalasi rekam medis. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 informan yang terdiri dari 3 informan petugas koding rawat jalan dan 2 informan petugas koding instalasi rekam medis. Berikut adalah daftar subjek dari penelitian:

Tabel 3. 1 Subjek Penelitian

No	Subjek Penelitian	Keterangan	Jumlah
1.	Petugas koding rawat jalan instalasi rekam medis	Memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap SIMRS bagian koding rawat jalan instalasi rekam medis.	3
2.	Petugas koding rawat inap instalasi rekam medis	Memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap SIMRS bagian koding rawat inap instalasi rekam medis.	2
Total			5

Sumber: Data Primer, 2024

1.4.3 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem informasi manajemen rumah sakit yang ada di RSPAD Gatot Soebroto.

1.4.4 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di RSPAD Gatot Soebroto.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan pihak lain atau data yang diperoleh melalui pihak lain dengan perantara. Data sekunder pada penelitian ini berasal dari laporan atau sumber yang sebelumnya sudah ada.

1.4.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah bentuk interaksi antara dua individu untuk saling bertukar informasi melalui proses tanya jawab (Sugiyono, 2023). Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara langsung kepada petugas koding instalasi rekam medis. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan dan penjelasan terkait variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines* dalam rangka mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada bagian koding instalasi rekam medis RSPAD Gatot Soebroto.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam sebuah penelitian (Masturoh dan Anggita, 2018 dalam Antika, 2023). Observasi pada penelitian ini dengan melakukan pengamatan pada SIMRS yang ada di RSPAD Gatot Soebroto. Adapun variabel yang diamati adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi dan sebagai pelengkap dari pengumpulan data observasi dan wawancara, dokumentasi dapat berupa foto (Sugiyono, 2023). Adapun pendokumentasian yang dilakukan merupakan hasil dari observasi pada variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines*.