

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan tempat pelayanan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, berupa promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Suhartati, 2013). Setiap unit pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat membutuhkan pemanfaatan rekam medis sebagai catatan dokumentasi pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Rumah Sakit sangat berperan penting dalam dalam peningkatan Kesehatan suatu Masyarakat. Sistem Kesehatan yang baik menunjang derajat Kesehatan yang bermutu dan peningkatan status Kesehatan suatu Masyarakat (Adam & Astuti, 2018).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tepat, dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan. Setiap rumah sakit harus menyelenggarakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan menunjang proses pelayanan medis di Rumah Sakit mulai dari kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan layanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam penyebaran operasional; kecepatan pengambilan keputusan, ketepatan dan kecepatan dalam mengidentifikasi masalah dan kemudahan merumuskan strategi dalam kinerja manajemen; dan lain-lain. budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi (Suhartati, 2013). Salah satu bagian penting dalam sistem informasi ialah sistem informasi pendaftaran pasien,

sehingga setiap Rumah Sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS, agar mengoptimalkan misi, fungsi dan pelayanan yang diberikan, maka rumah sakit dituntut untuk dapat menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan kesehatan secara optimal. Sehingga diperlukan teknologi informasi untuk dapat mendukung proses pelayanan yang optimal kepada Masyarakat, baik dalam segi pelayanan medis maupun non-medis. (Andi Ritonga & Wannara, 2020).

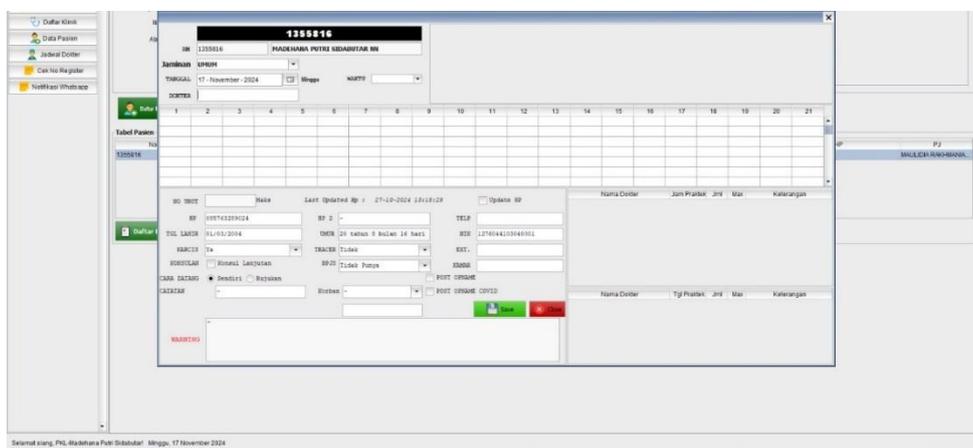
Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang beralamat di Jl. Cik Di Tiro No. 30, Samirono, Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55223. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta merupakan rumah sakit tipe B yang terakreditasi tingkat paripurna dan salah satu rumah sakit rujukan dari berbagai semua rumah sakit. Pelayanan rekam medis di rumah sakit panti rapih Yogyakarta diselenggarakan oleh unit rekam medis dan Manajemen Informasi Kesehatan. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Panti Rapih (SIMRSPR) dilaksanakan secara bertahap tahun 2010, setelah berjalan 10 tahun SIMRSPR mulai dikembangkan sehingga menghasilkan SIMRS baru yang mana diuji coba. Hingga pada tahun 2020-2024 telah dilakukan pengembangan SIMRS pasien rawat inap dan rawat jalan secara bertahap yang diimplementasikan dalam pelayanan Unit Rawat Jalan (GRJT), Unit Rawat Inap, Unit Gawat Darurat (IGD), Farmasi, Laboratorium, Radiologi, serta Keuangan.

Evaluasi dilakukan untuk melihat implementasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) yang selama ini berlaku di Rumah Sakit Panti Rapih, dengan dilakukan evaluasi diharapkan dapat memperoleh gambaran lapang terkait SIMRS yang digunakan sehingga dapat dilakukan pengembangan dan juga perbaikan terhadap masalah yang ada pada SIMRS. Evaluasi sistem informasi merupakan proses untuk menggali dan mencari tahu, tentang sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem informasi, baik dari sudut pandang pengguna, organisasi, maupun dari segi teknologi sistem informasinya (Hakam, 2016 dalam Siregar, 2021).

Pemantauan dan evaluasi yang perlu dilakukan guna pelaksanaan pengembangan sistem bukan merupakan satu-satunya hal yang mendasari pengambilan topik terkait evaluasi sistem pada penelitian ini. Berdasarkan studi

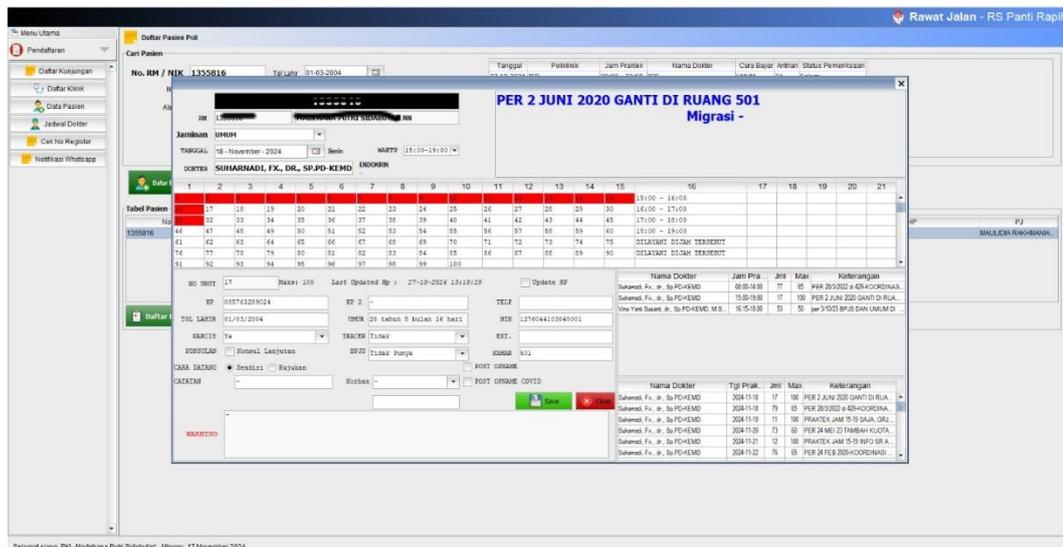
pendahuluan yang dilaksanakan saat Praktek Kerja Lapangan, Rumah Sakit Panti Rapih sudah mengimplementasi SIMRS, namun petugas masih menggunakan SIMRS lama dan baru saat melakukan pelayanan kepada pasien terhubung SIMRS lama yang belum terintegrasikan secara keseluruhan di SIMRS baru. Sehingga berdampak bagi pelayanan dimana petugas harus bekerja dua kali untuk input data pasien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat yang dilakukan peneliti terdapat beberapa permasalahan yaitu tidak terdapat nama dokter dan nama poli secara langsung saat mendaftarkan pasien yang akan di tuju pasien pada hari itu juga sehingga menyebabkan salah mendaftarkan pasien ke poli dikarenakan ada nama dokter yang sama hanya beda nama poli. Berdasarkan hasil wawancara studi pendahuluan kepada petugas pendaftaran rawat jalan (GRJT) “ *apakah dalam tampilan layar pendaftaran pasien perlu ditambah nama dan jadwal dokter yang real time praktek ?* “ petugas mengatakan bahwa “ *perlu adanya nama dan jadwal dokter di tampilan layar SIMRS untuk mempermudah petugas dalam mendaftarkan pasien, dan waktu pelayanan pasien jauh lebih efisien.*”



Gambar 1. 1 Kendala dalam pemilihan nama dokter

Gambar 1.1 diatas merupakan tampilan awal pada SIMRS pasien rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta yang digunakan untuk mendaftarkan pasien dirawat jalan di GRJT. Petugas rekam medis menginput nomor rekam medis pasien, menginput jaminan serta nama dokter sesuai poli tujuan pasien. Kemudian akan muncul tampilan seperti gambar 1.2 dibawah ini :



Gambar 1. 2 Kendala memilih jadwal dokter

Gambar 1.2 diatas terlihat di SIMRSPR petugas memiliki kendala tidak terdapat pilihan nama dan jadwal dokter real time yang sedang praktek dihari itu. Petugas masih melihat brosur jadwal dokter secara manual karena adanya fitur yang belum sesuai dibagian pemilihan nama dokter memperlambat proses pelayanan pendaftaran Rawat Jalan di loket (GRJT) RSPR, sehingga berdampak ke waktu pelayanan standar minimal (SPM) sesuai (Permenkes,2008). Gambar diatas Maka perlu dilakukan tindakan evaluasi untuk mengetahui pencapaian tujuan dan masalah yang terjadi pada kinerja SIMRS yang sedang diimplementasikan. Metode yang tepat untuk melakukan evaluasi kepuasan petugas terhadap kinerja suatu sistem yaitu metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Berdasarkan hasil observasi pada SIMRS, maka perlu dilakukan evaluasi SIMRS Rawat Jalan. Evaluasi sangat penting dilakukan sebagai acuan dalam mengukur kepuasan penggunaan suatu sistem informasiditemukan permasalahan sering terjadi trouble pada komputer saat petugas melakukan pelayanan pada pasien. Trouble yang terjadi yaitu computer mengalami eror sistem saat beroperasi saat pelayanan, sehingga berdampak pada waktu pelayanan. sistem yang berkualitas akan berdampak pada kinerja petugas dan peningkatan mutu layanan rumah sakit.

Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah system informasi(Syahrullah et al., 2016). Model evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai 5 indikator untuk menilai kepuasan penggunaan suatu sistem informasi yang terdapat suatu hubungan antar variabel yang kemudian dapat menuntukan berhasil atau tidaknya penerapan suatu sistem, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP SIMRS DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) di RS PANTI RAPIH YOGYAKARTA”

## **1.2 Tujuan Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Mengetahui Tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSPR Yogyakarta.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Content* (isi) di RSPR Yogyakarta.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMRS) dari sisi *Accuracy* (Keakuratan) di RSPR Yogyakarta.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMRS) dari sisi *Format* (Tampilan) di RSPR Yogyakarta.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMRS) dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSPR Yogyakarta.

- e. Mengetahi tingkat kepuasan pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (SIMRS) dari sisi *Timeliness* ( ketepatan waktu) di RSPR Yogyakarta.

### 1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan referensi dan pembelajaran untuk mahasiswa Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember di waktu mendatang yang akan melakukan penyusunan laporan magang khususnya dalam bidang evaluasi sistem informasi

- b. Bagi RSPR Yogyakarta Hasil pelaporan nantinya bisa dimanfaatkan sebagai pengambilan kebijakan, keputusan, serta masukan terhadap RSPR Yogyakarta, khususnya pada unit Pendaftaran.
- c. Bagi penulis, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis serta dapat menganalisa faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian identifikasi pasien di RSPR Yogyakarta.

## 1.3 Lokasi dan Waktu

Tempat praktek kerja lapangan dilakukan pada RSPR Yogyakarta jalan Cik Di Tiro dan untuk waktu dibutuhkan penulis dari tanggal 23 September sampai dengan 13 Desember 2024.

## 1.4 Metode Pelaksanaan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yaitu petugas pendaftaran sebagai responden.

### 1.4.1 Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan penggunaan SIMRS Pendaftaran Rawat Jalan GRJT selama kegiatan magang berlangsung untuk mengetahui

kondisi dan permasalahan yang terdapat pada SIMRS Rawat Jalan GRJT secara langsung

b. Lembar Kuesioner

Pengumpulan data melalui kuesioner berupa pertanyaan dari setiap variable yang akan diukur dengan skala *likert*. Kuesioner dalam penelitian ini berisi informasi mengenai pandangan pengguna terhadap kinerja sistem yang memuat seluruh variabel dalam metode EUCS. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan menggunakan instrument berupa *google form*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil observasi dan pengisian kuesioner yang bersumber dari dokumen, gambar atau foto. Pengumpulan data melalui dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pendokumentasian terhadap SIMRS Rawat Jalan GRJT di RS Panti Rapih Yogyakarta.

#### 1.4.2 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulan. Populasi tidak harus manusia tetapi bisa juga hewan, tumbuhan, fenomena, gejala, atau peristiwa lainnya yang memiliki karakteristik dan syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel (Suriani et al., 2023). Populasi penelitian ini adalah semua pengguna SIMRS di RSPR Yogyakarta.

#### 1.4.3 Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan sebagai objek penelitian yaitu sebanyak 30 petugas rawat jalan menggunakan metode *Total sampling*. Total sampling adalah Teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 1967). Alasan mengambil total sampling karena menurut (Sugiyono, 1967) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya, dapat dilihat pada tabel 1.1.

Posisi Kerja	Jumlah Petugas
Pendaftaran GRJT	10 PETUGAS
Pendaftaran Poli Eksekutif	10 Petugas
Pendaftaran Poli Klinik Umum	10 Petugas

Tabel 1. 1 Populasi Penelitian

#### 1.4.4 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan dan menggambarkan setiap variabel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik skoring. Skor adalah nilai yang digunakan untuk membedakan antar data yang diperoleh serta mendeskripsikan tiap variabel yang digunakan dalam metode penelitian dengan kategori skoring sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Kemudian hitung skor :

$\Sigma$  Skor untuk responden menjawab Sangat Tidak Puas (1) :  $n \times 1 = n_1$

$\Sigma$  Skor untuk responden menjawab Tidak Puas (2) :  $n \times 2 = n_2$

$\Sigma$  Skor untuk responden menjawab Puas (3) :  $n \times 3 = n_3$

$\Sigma$  Skor untuk responden menjawab Sangat Puas (4) :  $n \times 4 = n_4$

Jumlah total =  $\Sigma n$

Jumlah skor ideal (skor tertinggi) :  $4 \times$  total responden =  $4n$  (Sangat Puas)

Jumlah skor rendah :  $1 \times$  total responden =  $1n$  (Sangat Tidak Puas )

Kriteria pengukuran yaitu  $\Sigma$  skor ideal =  $4 \times \Sigma$  item pertanyaan  $\times \Sigma$  responden

Langkah selanjutnya yaitu membuat kriteria interpretasi skor menggunakan

#### Rumus:

$$\frac{\text{jumlah skor tertinggi } (\Sigma n)}{\text{jumlah skor tertinggi}} \times 100\%$$

Data kuisioner diolah untuk memperoleh hasil dari analisis tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat melalui interval persentase kepuasan pengguna seperti pada tabel 1.2.

Interval	Kriteria
0% - 20%	Sangat Tidak Puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas
61% - 80%	Puas
81% -100%	Sangat Puas

*Tabel 1. 2 Interval Nilai Kriteria Kepuasan*

Keterangan :

0% - 21% = Sangat Tidak Puas

21% - 40% = Tidak Puas

41% - 60% = Cukup Puas

61% - 80% = Puas

81% - 100% = Sangat Puas.