

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dibutuhkan pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, mutu pelayanan rumah sakit dapat ditinjau salah satunya dari sistem manajemen rekam medis pasien. Berdasarkan Surat Keputusan Menkes RI No. 228/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menjelaskan bahwa sebuah rumah sakit memerlukan suatu dukungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang handal sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Menurut Permenkes RI No. 82 Tahun 2013, SIMRS adalah sistem informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi. Dalam peraturan tersebut juga menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Dengan adanya SIMRS diharapkan dapat membantu meringankan beban administratif yang pada awalnya dilakukan secara manual menjadi sistem yang dapat menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung yang berada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung merupakan rumah sakit tipe B yang menjadi salah satu rumah sakit rujukan, khususnya untuk masyarakat daerah Kabupaten Badung. Sejak tahun 2022 RSD Mangusada Badung telah menerapkan SIMRS yang bernama aplikasi *Transmedic* dengan dasar sistem *Web Application*. Aplikasi *Transmedic* tersebut diterapkan diseluruh bagian rumah sakit, termasuk pada bagian pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara pada petugas loket pendaftaran rawat jalan pada tanggal 1 sampai 5 Oktober 2024, diperoleh informasi bahwa secara umum petugas loket pendaftaran rawat jalan sudah cukup puas dengan adanya aplikasi *Transmedic*, dikarenakan menurut mereka aplikasi berbasis web tersebut sudah kompleks dan tentunya proses pelayanan kepada pasien menjadi lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala atau permasalahan yang dapat mengganggu kelancaran penggunaan *Transmedic*, mengingat akan tingginya frekuensi pemakaian *Transmedic* khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan tabel di bawah ini yang menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung pada Bulan Juli sampai September 2024.

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien RJ Juli-September 2024 di RSD Mangusada Badung

Bulan	Jenis Kunjungan		Jumlah
	Pasien Baru	Pasien Lama	
Juli	695	15.783	16.478
Agustus	521	15.863	16.384
September	541	13.641	14.182

Sumber : *TRANSMEDIC*, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data kunjungan pasien rawat jalan di RSD Mangusada Badung pada bulan Juli sebanyak 16.478 pasien, bulan Agustus sebanyak 16.384 pasien, dan bulan September sebanyak 14.182 pasien yang terdiri dari pasien baru dan lama. Sehingga didapatkan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di RSD Mangusada Badung selama tiga bulan yaitu sebanyak 15.682 pasien. Berdasarkan jumlah tersebut, terbukti bahwa frekuensi pemakaian SIMRS di bagian pendaftaran rawat jalan cukup tinggi, sehingga perlu dilakukannya evaluasi kepuasan pengguna SIMRS, karena diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

Rumah sakit wajib melakukan evaluasi atau penilaian untuk mengukur keberhasilan dalam pengimplementasian SIMRS. Akan tetapi dalam penerapannya

masih banyak yang mengalami kegagalan maupun keberhasilan. Keberhasilan penggunaan SIMRS sangat bergantung pada peran pengguna (*user*) sebagai penginput data, dukungan organisasi, dan kemampuan teknologi SIMRS itu sendiri. Sedangkan menurut (Wilson & Howcroft, 2002), Kegagalan dalam penerapan sistem informasi dapat disebabkan oleh sistem yang tidak berfungsi dengan baik dan tidak sesuai harapan. Dalam penggunaannya, SIMRS di RSD Mangusada khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan masih ditemukan kendala, yaitu koneksi internet yang kurang baik sehingga sistem berjalan lambat hingga tidak dapat digunakan dalam beberapa saat di waktu tertentu, terutama saat antrian pendaftaran rawat jalan sedang ramai.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukannya Evaluasi Kepuasan Pengguna (*User*) SIMRS Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan, dimana metode yang tepat dan sesuai dengan karakteristik permasalahan di atas adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan. Selain itu, metode ini digunakan untuk mengevaluasi secara keseluruhan pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut (Aswad dkk., 2022). Model evaluasi yang dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) ini lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), serta Kemudahan Penggunaan Sistem (*Ease Of Use*). Oleh karena itu, penulis tertarik mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum PKL

Melakukan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.

### 1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Isi (*Content*) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.
- b. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Keakuratan (*Accuracy*) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.
- c. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Tampilan (*Format*) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.
- d. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.
- e. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Kemudahan Penggunaan Sistem (*Ease Of Use*) di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.

### 1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Rumah Sakit  
Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan hasil evaluasi bagi Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung untuk melakukan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berikutnya.
- b. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan serta pengalaman tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan referensi tentang evaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

Kegiatan praktek kerja lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung yang beralamat di Jalan Raya Kapal, Mangupura, Mengwi, Kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351 dan dilaksanakan selama 3 bulan pada tanggal 23 September sampai 13 Desember 2024 di Instalasi Rekam Medis.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### **1.4.1 Jenis Penulisan**

Penulisan laporan ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:213) metode kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data, dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metode kualitatif disini digunakan dengan tujuan untuk Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RSD Mangusada Badung ditinjau dari aspek isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna.

#### **1.4.2 Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang secara langsung dikumpulkan dan diperoleh oleh penulis (Sugiyono, 2019). Data primer dalam laporan ini

diperoleh dari observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan kepada petugas pendaftaran rawat jalan yang mengoperasikan SIMRS.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber lain (Sugiyono, 2019). Data sekunder dalam laporan ini diperoleh dari *Transmedic* dan studi berkastasi yang diperoleh dari jurnal, buku, skripsi penulisan yang berhubungan dan internet yang dapat menjadi referensi laporan ini untuk mendukung keperluan dari data primer.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan perilaku dalam situasi tertentu, kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang telah diamati tersebut (Ni'matuzahroh & Prasetyaningrum, 2018). Observasi dalam laporan ini dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan RSD Mangusada Badung.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka, dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* (penanya) dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* (penjawab) dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. *Interviewer* menanyakan sejumlah pertanyaan kepada *interviewee* untuk mendapatkan jawaban (Fadhallah, 2021). Wawancara dalam laporan ini dilakukan kepada petugas pendaftaran rawat jalan sebagai pengguna SIMRS di RSD Mangusada Badung.