

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat dan alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah pusat, Pemerintah Daerah, dan atau masyarakat. Fasilitas kesehatan yang dimaksud salah satunya yaitu rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (RI Menteri Kesehatan, 2020). Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit memerlukan manajemen data yang baik. Untuk mendukung terwujudnya integrasi data pelayanan kesehatan di Indonesia maka seluruh rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS sebagai bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Permenkes, 2013).

Sistem Informasi Kesehatan merupakan sistem integrasi dari semua perangkat serta prosedur yang digunakan dalam pengelolaan siklus informasi yang digunakan dalam upaya meningkatkan akurasi perencanaan, pelaksanaan, serta pemantauan kinerja sebuah sistem kesehatan (UU No. 17 Tentang Kesehatan, 2023). SIMRS merupakan suatu sistem teknologi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan rumah sakit daerah milik Pemerintah Sidoarjo dan merupakan rumah sakit pendidikan yang terakreditasi A sejak tahun 2023. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak tahun 2010 dengan bantuan vendor atau pihak ke 3 yang kemudian dilakukan transfer knowledge kepada tim IT

sehingga pengembangan sistem sepenuhnya dilakukan oleh tim IT RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.



Gambar 1. 1 Tampilan Billing SIMRS

Gambar 1.1 merupakan tampilan billing system SIMRS yang digunakan untuk menunjang pelayanan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo mulai dari penerimaan pasien pada pendaftaran sampai dengan pengolahan data laporan internal dan eksternal rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Molly & Itaar, 2021) yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sebuah sistem informasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen rumah sakit mulai dari penanganan diagnosa dan tindakan untuk pasien, rekam medis, apotek, gudang farmasi, penagihan, database personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai dengan pengendalian oleh manajemen.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa dalam pengimplementasian SIMRS RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo khususnya pada bagian pendaftaran pasien BPJS terdapat beberapa kendala. Adapun kendala yang ditemukan oleh peneliti antara lain yaitu masih terdapat kolom pengisian yang kurang menunjang kebutuhan, khususnya pada kolom pengisian alamat kecamatan dan kelurahan yang masih belum lengkap karena hanya terbatas pada kelurahan dan kecamatan yang berada di daerah Sidoarjo saja. Hal ini dapat menimbulkan kesulitan pada petugas yang melakukan pendaftaran pada pasien dengan alamat domisili di luar Sidoarjo, karena data yang diinputkan

tidak dapat disesuaikan kedetailannya dengan identitas asli pasien. Hal yang serupa juga terjadi pada kolom pengisian rumah sakit rujukan, yang mana pada list pilihan rumah sakit terbatas hanya beberapa rumah sakit perujuk saja, sehingga menyulitkan petugas untuk memilih rumah sakit asal rujukan yang tidak tersedia pada daftar rumah sakit di SIMRS. Loker pendaftaran pasien BPJS di RSUD R.T. Notopuro terdapat 4 loket yang terdiri dari 1 loket untuk pasien BPJS baru, 1 loket untuk pasien BPJS berkebutuhan khusus dan lansia dan 2 loket lainnya merupakan loket pendaftaran pasien BPJS lama. Pada loket pendaftaran pasien BPJS baru, harus memperhatikan kebenaran data pasien yang baru pertama kali ke rumah sakit secara lengkap dan hal tersebut akan memakan waktu yang lebih lama dari loket pendaftaran lainnya. Apalagi jika terdapat kendala ketika ada pasien dengan domisili yang tidak terdapat pada SIMRS sehingga petugas harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada atasan untuk prosedur penyesuaian domisili tersebut, kecepatan atasan dalam memberikan respon ini akan berpengaruh pada waktu lama pemberian pelayanan pasien di unit lainnya. Selain itu, SIMRS masih belum bisa digunakan untuk melakukan pendaftaran pasien dengan tujuan klinik orthodontist, sehingga untuk pendaftaran pasien dengan tujuan klinik orthodontist dilakukan melalui aplikasi lain yaitu v klaim dari BPJS. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan yang masih belum terfasilitasi pada SIMRS.

Dengan ditemukannya beberapa kendala dalam pengimplementasian SIMRS maka dirasa perlu dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui dan menilai keberhasilan suatu sistem SIMRS dalam mencapai sasaran yang diharapkan (Inggil, 2019). Hal ini akan mempermudah tim IT dalam melakukan pengembangan SIMRS di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo. Terdapat beberapa metode yang digunakan dalam melakukan evaluasi sistem informasi, salah satu metode yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan evaluasi sistem yaitu metode *Task-Technology Fit* (TTF) yang mana pada metode ini fokus pada kesesuaian antara fungsi dari teknologi yang digunakan dengan kebutuhan tugas pengguna. Pada metode ini terdapat 5 variabel yaitu karakter tugas (*Task Characteristic*), Karakter teknologi (*Technology Characteristik*), kesesuaian tugas dan teknologi (*Technology Task Fit*), pemanfaatan (*Utilization*), dan dampak kerja (*Performance Impact*).

Dari 5 variabel yang ada pada metode TTF ini sesuai dengan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti, sehingga metode ini dipilih sebagai acuan bagi peneliti dalam melakukan evaluasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi SIMRS pada bagian pendaftaran pasien BPJS dengan metode *Task Technology Fit* (TTF) di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### 1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi SIMRS pada bagian pendaftaran pasien BPJS dengan metode pendekatan TTF di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

### 1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran pasien BPJS ditinjau dari aspek karakteristik tugas (*Task Characteristic*) di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- b. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran pasien BPJS ditinjau dari aspek karakteristik teknologi (*Technologi Characteristic*) di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- c. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran pasien BPJS ditinjau dari aspek kesesuaian tugas dengan teknologi (*Task-technology fit*) di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- d. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran pasien BPJS ditinjau dari aspek pemanfaatan (*utilization*) di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo
- e. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran pasien BPJS ditinjau dari aspek dampak kinerja (*Performance Impacts*) di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

### 1.2.3 Manfaat Magang

#### 1.2.3.1 Manfaat bagi Rumah Sakit

Bagi rumah sakit penelitian ini dapat sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap penerapan SIMRS di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

#### 1.2.3.2 Manfaat bagi Politeknik Negeri Jember

Bagi Politeknik Negeri Jember, penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi atau bahan ajar khususnya pada bidang evaluasi sistem dengan metode TTF

#### 1.2.3.3 Manfaat bagi Penulis

Bagi penulis sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan terutama dalam keilmuan manajemen informasi khususnya pada bidang evaluasi sistem informasi di rumah sakit.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### 1.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan loket pendaftaran rawat jalan pasien BPJS kesehatan RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo jalan Jl. Mojopahit No.667 Sidoarjo.

#### 1.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 Oktober - 20 November 2024.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### 1.4.1 Sumber Data

##### a. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang langsung dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara langsung dengan petugas loket pendaftaran rawat jalan pasien BPJS RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan melalui buku, jurnal dan yang dapat memberikan wawasan bagi referensi penelitian.

#### 1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan

pencatatan terhadap masalah yang diselidiki. Pada penelitian ini, dilakukan observasi pada SIMRS loket pendaftaran pasien BPJS RSUD R.T Notopuro Sidoarjo untuk mengetahui kesesuaian pada variabel karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas dan teknologi, kebermanfaatan, dan dampak penggunaan SIMRS terhadap kinerja petugas loket pendaftaran di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu untuk memperoleh informasi dari teori wawancara. Pada penelitian ini dilakukan wawancara pada petugas pendaftaran pasien BPJS RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo untuk mengetahui kesesuaian pada variabel karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas dan teknologi, kebermanfaatan, dan dampak penggunaan SIMRS terhadap kinerja petugas loket pendaftaran di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal – hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, majalah, legger, agenda dan sebagainya. (Harahap, 2020). Pada penelitian ini dilakukan dokumentasi sebagai data dukung untuk memperlihatkan kondisi lingkungan dengan kesesuaian terhadap variabel karakteristik tugas, karakteristik teknologi, serta kesesuaian tugas dan teknologi khususnya pada SIMRS loket pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

### **1.5 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang akan diteliti adalah petugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

Tabel 1. 1 Subjek Penelitian

No	Tempat	Subjek	Jumlah
1.	RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo	Petugas Locket Pendaftaran 1	1
		Petugas Locket Pendaftaran 2	2
		Petugas Locket Pendaftaran 13	1
		Petugas Pendaftaran klinik penyakit dalam	1
		<b>Jumlah</b>	<b>5</b>

### 1.6 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sebuah atribut atau sifat yang diperoleh dari orang atau suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Informasi Rumah Sakit RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

### 1.7 Intrumen Penelitian

#### 1.7.1 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dari informan yang diteliti yaitu perugas pendaftaran rawat jalan pasien BPJS kesehatan RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo. Pedoman wawancara disusun berdasarkan variabel penelitian yang meliputi karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas dan teknologi, kebermanfaatan dan dampak kinerja.

#### 1.7.2 Pedoman Observasi

Pedoman observasi dibuat sebagai pedoman bagi peneliti dalam melakukan observasi untuk mengetahui kenyataan dilapangan terhadap kesesuaian penggunaan SIMRS terhadap kebutuhan petugas loket pendaftaran rawat jalan BPJS kesehatan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

## **1.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain(Saleh et al., n.d.).

### **1.8.1 Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keuletakan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Saleh et al., n.d.). Pada dasarnya proses reduksi data bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas dan membuat suatu fokus dengan membuang hal – hal yang kurang penting dan menyederhanakan hal- hal yang penting.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan reduksi data dengan menggunakan metode TTF yang dimana pada metode ini peneliti akan mengelompokkan data sesuai dengan variabel yang terdapat pada metode TTF yaitu karakteristik tugas karakteristik teknologi, kesesuaian teknologi tugas, kebermanfaatan dan dampak kinerja. Pada tahap reduksi data ini peneliti akan mengetahui persepsi petugas pendaftaran melalui hasil wawancara mendalam.

### **1.8.2 Penyajian Data**

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan dntar kategori, flowchart dan sejenisnya(Abdussamad, 2021). Pada penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **1.8.3 Penarikan Kesimpulan**

Setelah dilakukan reduksi dan penyajian data, maka tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti melakukan



penarikan kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat yang diperoleh dari proses pengumpulan data sebelumnya.