

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu sektor industri jasa yang memberikan layanan berupa kesehatan kepada masyarakat yang terdiri dari pengobatan, pencegahan, penyakit, dan meningkatkan Kesehatan. Layanan kesehatan masyarakat adalah upaya yang dilakukan pemerintah dan berbagai organisasi untuk menjaga, meningkatkan, dan memelihara melindungi kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Pada era digital ini, teknologi digital mempunyai potensi besar dalam optimalisasi pelayanan kesehatan melalui efisiensi, aksesibilitas dan kualitas layanan (Nugroho *et al.*, 2023).

Berdasarkan Permenkes RI, (Kementerian Kesehatan RI, 2017) implementasi teknologi informasi di bidang kesehatan sudah menjadi tuntutan institusi kesehatan dalam menjalankan operasional pelayanannya supaya pelayanan lebih efisien, tidak terkecuali pada Sistem informasi manajemen rumah sakit. Menurut Kementerian Kesehatan RI, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi komunikasi yang mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit. SIMRS dirancang untuk membantu pengelolaan rumah sakit secara efisien dan efektif.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan rumah sakit type A yang menjadi rujukan tertinggi dan menjadi Rumah Sakit Rujukan Nasional dan Rumah Sakit Pendidikan di Provinsi Jawa Barat. Dalam pelaksanaan pelayanan Kesehatan RSUP Dr. Hasan Sadikin perlu memperhatikan mutu dan kualitas pelayanan termasuk kinerja sistem pengelolaan rekam medis. RSUP Dr. Hasan Sadikin memiliki sistem manajemen informasi yang di sebut dengan Sistem Informasi Rumah Sakit dalam sistem ini berisikan berbagai menu yang mendukung berbagai kegiatan, salah satunya pada unit pendaftaran triage Instalasi Gawat Darurat. Berikut data kunjungan pasien Gawat Darurat Pada Tahun 2022.

Nama Poli	Jumlah	Persentase
Bedah	8874	31%
Non Bedah	15579	55%
Poli senja	3642	13%
Resusitasi	384	1%
Poli Spesialis	1	0%
Jumlah	28480	100%

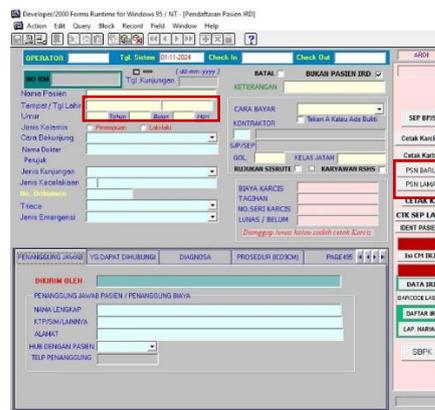
Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien IGD Tahun 2023

Tabel di atas menunjukkan tabel kunjungan pasien gawat darurat pada tahun 2023. Kunjungan terbanyak di peroleh poli Non bedah dengan presentase 55%. Sedangkan kunjungan paling sedikit di peroleh poli Spesialis dengan presentase 0%. Pendaftaran pasien merupakan langkah pertama dalam pembuatan rekam medis di rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Di tempat pendaftaran, identitas pribadi pasien dan tujuan kunjungannya ke fasilitas kesehatan akan dicatat. Selain itu, penting juga untuk mengumpulkan informasi lain seperti data penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan informasi relevan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa petugas pendaftaran triage IGD RSUP Dr Hasan Sadikin berjumlah 12 orang petugas rekam medis Instalasi Gawat Darurat yang terdiri dari 1 Ka Sub rekam Medis IGD, 5 Petugas pendaftaran IGD, 5 Petugas pendaftaran Rawat Inap, dan 1 Petugas Klaim JKN IGD. Dalam pelaksanaan pendaftaran gawat darurat petugas pendaftaran menggunakan SIMRS pendaftaran IGD dengan membuka 3 menu sekaligus yaitu SIMRS pendaftaran Rawat Jalan yang digunakan untuk melihat apakah pasien tersebut merupakan pasien lama atau baru, SIMRS pendaftaran IGD yang digunakan untuk mendaftarkan pasien, dan aplikasi virtual klaim untuk membuat SEP.

Berdasarkan hasil observasi dalam pelaksanaan pendaftaran pasien gawat darurat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna SIMRS Pendaftaran IGD didasarkan pada beberapa aspek, permasalahan pertama ditinjau dari segi

kualitas sistem (*System Quality*) dimana pada dimensi ini digunakan untuk mengukur kualitas keberhasilan suatu sistem, pada SIMRS Pendaftaran IGD belum mempunyai menu/form update data tersendiri, sehingga jika kita mendaftarkan pasien dan pasien tersebut termasuk pasien lama dan ketika kita tidak sengaja mengubah data pasien maka data pasien tersebut akan berubah di dalam form pendaftaran tersebut. Kemudian dalam menu SIMRS Pendaftaran Gawat Darurat belum adanya button untuk save, maka dari itu untuk melakukan penyimpanan data ke dalam database petugas pendaftaran harus mengklik button “Pasien baru “ dan “Pasien lama” jika petugas tidak mengklik button tersebut maka data yang sudah diinputkan tidak terkirim ke SIMRS.

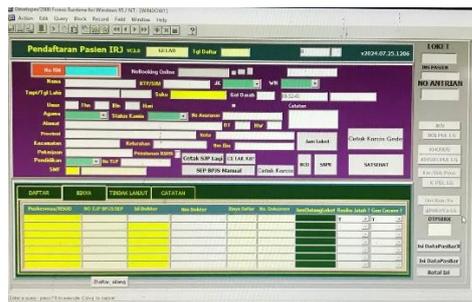


Gambar 1.1 Menu Pendaftaran SIMRS IGD

Masalah kedua yang dialami oleh petugas pendaftaran Instalasi gawat Darurat berkaitan dengan kualitas informasi (*Information quality*) dari hasil wawancara dan observasi SIMRS Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat Belum terintegrasi dengan SIMRS unit lainnya seperti Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap. Ketika kita akan mendaftarkan pasien gawat darurat dan pasien tersebut mempunyai riwayat kunjungan di instalasi rawat jalan dan ketika kita menginputkan data pasien dengan cara menggunakan nama dan tanggal lahir di SIMRS Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat maka yang akan muncul hanya data identitas pasien lalu kemudian petugas pendaftaran akan menginputkan kembali nomor rekam medis secara manual di SIMRS Instalasi Gawat Darurat hal ini akan menimbulkan Duplikasi Nomor Rekam Medis. Penelitian ini sejalan dengan (Pasaribu & Sihombing, 2017) yang menyatakan

bahwa pelaksanaan sistem rekam medis sangat penting untuk mencegah kesalahan prosedural dalam pengelolaannya. Apabila sistem rekam medis tidak diterapkan dengan benar, maka pelayanan kepada pasien bisa menjadi tidak efektif dan efisien.

Masalah yang ketiga berkaitan dengan Kualitas layanan (*Service Quality*) petugas pendaftaran Instalasi Gawat Darurat sedikit mengalami kesulitan karena mereka harus menyesuaikan apakah pasien tersebut merupakan pasien lama atau pasien baru dari aplikasi Virtual klaim dan aplikasi SIMRS pendaftaran rawat jalan, lalu kemudian baru menginputkan ke dalam SIMRS pendaftaran gawat darurat hal ini dapat memperlambat waktu pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan (Ritonga & Wannara, 2020) bahwa Pelayanan rekam medis yang berkualitas dan bermutu dapat dilihat dari sikap ramah, kecepatan, dan kenyamanan yang diberikan.



Gambar 1.2 Menu pendaftaran SIMRS Rawat Jalan

Masalah keempat ditinjau dari aspek kualitas pengguna (*Usefulness*) ketika “ Down time “ atau sedang mengalami pemadaman Listrik maka petugas disana menginputkan data pasien dalam manual ketika hal ini terjadi petugas tidak bisa menyesuaikan apakah pasien ini termasuk pasien baru atau pasien lama. Masalah selanjutnya ditinjau dari aspek Kepuasan (*Satisfaction*) Pada tampilan menu pendaftaran pada formulir Tempat tanggal lahir petugas masih mengetik manual sehingga dalam pelaksanaan pendaftaran pasien gawat darurat kurang efisien sedangkan dalam KMK.No.HK.01.07/menkes/1423/2022 Tentang Pedoman Variabel dan Meta Data di jelaskan untuk komponen formulir Tanggal Lahir menggunakan “ Tanggal, Waktu “ DD/MM/YYYY.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem yang telah berjalan untuk mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi factor-faktor yang menimbulkan hambatan. Maka peneliti tertarik mengambil judul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Simrs Pendaftaran Igd Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat Di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung**”. Metode evaluasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mengacu pada model Delone and McLean yang merupakan model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Hudin & Riana, 2016). Enam faktor pengukuran yang ada pada model ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih (Delone, 2003)

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin ditinjau dari kualitas sistem.
- b. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin ditinjau dari kualitas informasi.
- c. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin ditinjau dari kualitas pelayanan.
- d. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin ditinjau dari kualitas penggunaan.

- e. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin ditinjau dari kepuasan pengguna.
- f. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pendaftaran IGD Pada Petugas Pendaftaran Instalasi Gawat darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin ditinjau dari kualitas *net benefit*.

1.2.3 Manfaat PKL

- a. Bagi Rumah Sakit RSUP Dr. Hasan Sadikin

Laporan ini diharapkan bermanfaat sebagai evaluasi, masukan, Solusi, dan referensi dengan hasil evaluasi kepuasan pengguna SIMRS pendaftaran Instalasi Gawat Darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

- b. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa untuk menambah wawasan mengenai pengetahuan serta keterampilan dalam memberikan Gambaran evaluasi Sistem Informasi yang digunakan dalam menunjang pelayanan Kesehatan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

- c. Bagi Politeknik Negeri Jember.

Laporan ini diharapkan bermanfaat bagi Politeknik Negeri Jember untuk bahan kegiatan pembelajaran dan bahan referensi sebagai suatu tolak ukur sejauh mana ilmu terkait rekam medis dan informasi kesehatan yang telah diterapkan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. yang beralamat l. Pasteur No.38, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161 Dimana dilaksanakan pada tanggal 23 September 2024 – 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan metode model Delone and McLean. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang dilaksanakan

dengan tujuan untuk mengetahui nilai dari variabel mandiri yang berjumlah minimal satu variabel tanpa membuat komparasi, atau mengkorelasikan dengan variabel yang lain. (Jayusman & Shavab, 2020)

model Delone and McLean sering dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi dengan menggunakan faktor pengukuran yang ada pada model ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. (UTAMA, 2022)

1.4.2 Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh petugas pendaftaran pada Instalasi Gawat Darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan metode di mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 5 petugas Pendaftaran Gawat Darurat di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.4.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data (Sugiyono, 2020). Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari hasil metode survey dengan memberikan kuisioner dan wawancara langsung kepada responden yang di lakukan selama PKL.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2020), data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau melalui dokumentasi. Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan oleh mahasiswa tidak langsung melainkan melalui jurnal, buku, dan arsip rekam medis.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung melalui pertemuan dan tanya jawab antara pengumpul data dan narasumber (Trivaika & Senubekti, 2022). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dan tidak terstruktur kepada 5 responden petugas pendaftaran Triage Gawat Darurat RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Erwin & Wijaya, 2019). Dalam penelitian ini Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan untuk menilai persepsi masing-masing petugas pendaftaran triage gawat darurat berdasarkan aspek kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan, dan net benefit di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

c. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung, yang mencakup tidak hanya perilaku manusia, tetapi juga proses kerja dan objek-objek alam lainnya (Sugiyono, 2020). Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan yang berkaitan dengan topik peneliti yakni evaluasi SIMRS Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

d. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya (Apriyanti

et al., 2019). Dalam penelitian ini dokumentasi di lakukan untuk mengambil gambar.