

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Untuk mengoptimalkan tugas, fungsi, serta pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, diperlukan penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan kesehatan secara optimal. Oleh karena itu, teknologi informasi sangat diperlukan untuk mendukung proses pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut, sistem informasi sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan agar rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas (Putri, 2023).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang memproses serta mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan di rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat. Sistem ini merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Setiap rumah sakit diwajibkan menyelenggarakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan medis di rumah sakit dengan berbagai cara. Hal ini meliputi peningkatan kecepatan, akurasi, dan integrasi layanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam operasional, serta kecepatan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, SIMRS harus memungkinkan identifikasi masalah dengan cepat dan tepat, serta memudahkan perumusan strategi dalam kinerja manajemen. SIMRS juga harus mendukung budaya kerja yang lebih baik, meningkatkan transparansi, memperkuat koordinasi antar unit, meningkatkan pemahaman sistem, dan mengurangi biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi (Kemenkes RI, 2013).

RSUD Blambangan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diwajibkan menjalankan SIMRS memiliki bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kabupaten Banyuwangi. Upaya peningkatan mutu pelayanan ini mencakup berbagai aspek, termasuk perbaikan dalam pengelolaan rekam medis dan informasi kesehatan. Pengelolaan rekam medis dan informasi kesehatan merupakan elemen yang tak terpisahkan dari operasional rumah sakit dan sangat penting karena semua informasi yang berguna, baik untuk pasien, dokter, maupun manajemen rumah sakit, tersedia dalam sistem informasi manajemen rumah sakit yang telah digunakan oleh rumah sakit sejak tahun 2013. Salah satu bagian penting dalam SIMRS ialah sistem pelaporan. Menurut Kemenkes RI (2009), setiap rumah sakit diwajibkan untuk mencatat dan melaporkan seluruh kegiatan operasionalnya melalui SIMRS.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 06 dan 30 Maret serta 06 April 2024 di RSUD Blambangan, terdapat permasalahan dalam penggunaan SIMRS di bagian pelaporan diantaranya: 1) tidak terdapat laporan pasien rawat inap yang pulang atas permintaan sendiri (APS), 2) tidak terdapat laporan indikator rumah sakit dan per ruangan rawat inap pada SIMRS. Kedua laporan tersebut dibutuhkan oleh petugas dalam pembuatan laporan internal rumah sakit sebagaimana tercantum pada lampiran 5 dan 6. Permasalahan berikutnya yaitu terdapat beberapa laporan yang sudah tersedia namun tidak digunakan oleh petugas yakni: 1) laporan mutu pelayanan rumah sakit NDR GDR, dan 2) Rekapitulasi Laporan (RL) 3. Permasalahan tersebut termasuk dalam variabel isi (*content*). Menurut Saputra & Kurniadi (2019), variabel isi (*content*) meliputi aspek – aspek yang terkait dengan kelengkapan konten sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, ketersediaan *fitur – fitur* yang mendukung proses pelayanan bagi pengunjung.

Menu laporan mutu pelayanan rumah sakit tidak digunakan oleh petugas dikarenakan tidak memiliki *fitur* untuk mengelompokkan data pelaporan per kelas atau per-ruangan seperti yang dibutuhkan oleh pengguna seperti yang tercantum pada lampiran 2. Laporan RL 3 tidak digunakan oleh petugas karena data terkait RL 3 tidak tampil atau kosong sebagaimana yang tercantum pada lampiran 7. Jika

laporan tidak tersedia di SIMRS petugas harus mengerjakan laporan secara manual menggunakan *excel*. Menurut Zulkarnain *et al.* (2023), proses pelaporan yang masih dilakukan secara manual menggunakan perangkat lunak microsoft *excel* membuat pekerjaan kurang efisien dan membutuhkan waktu lebih lama. Penggunaan SIMRS harus bisa meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit hal ini mencakup kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional (Kemenkes RI, 2013).

Permasalahan berikutnya yakni terdapat ketidakakuratan pada laporan 10 besar penyakit rawat inap yang dihasilkan oleh SIMRS jika dibandingkan dengan perhitungan secara manual. Menurut penuturan petugas pelaporan RSUD Blambangan, informasi yang dihasilkan pada laporan 10 besar penyakit rawat inap yang dihasilkan oleh SIMRS tersebut tidak dapat digunakan dikarenakan sistem tidak bisa menghitung jumlah kasus dengan tepat. Permasalahan ini dapat dilihat pada lampiran 8 dan 9 dimana pada bulan Desember 2023, pada SIMRS penyakit tertinggi adalah *pneumonia* sedangkan jika dihitung kembali seharusnya penyakit *infark serebral* yang berada di posisi pertama. Selanjutnya ketidakakuratan juga terjadi pada laporan RL 4a yang dihasilkan SIMRS sebagaimana tercantum pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Selisih laporan RL 4a manual dan SIMRS

Waktu	Pasien Keluar Hidup & Mati			Pasien Keluar Mati		
	SIMRS	Manual	Selisih	SIMRS	Manual	Selisih
Desember 2023	1241	1087	154	296	127	169
Januari 2024	1199	1091	108	254	118	136
Februari 2024	1056	959	97	254	117	137

Sumber : Data Sekunder

Tabel 1.1 menunjukkan ketidakakuratan laporan RL 4a yang dihasilkan SIMRS. Pada bulan Desember 2023 – Februari 2024 terdapat selisih jumlah pasien keluar hidup dan mati. Selanjutnya data jumlah pasien keluar mati di bulan Desember 2023 – Februari 2024 juga terdapat selisih antara perhitungan SIMRS dan manual. Hal ini disebabkan karena SIMRS tidak dapat mengolah data pasien dengan akurat. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa selisih yang

dihasilkan sangat jauh, hal ini sesuai dengan faktor keakuratan (*accuracy*) yakni mencakup ketepatan data yang dihasilkan oleh SIMRS (Saputra & Kurniadi, 2019).

Permasalahan berikutnya pada SIMRS RSUD Blambangan yakni ketidaksesuaian *format* 3 laporan dengan kebutuhan pengguna diantaranya: 1) laporan tingkat efisiensi pengelolaan rumah sakit yang tercantum pada lampiran 10 dan 11, 2) laporan pasien dirujuk rawat inap yang tercantum pada lampiran 12 dan 13, dan 3) laporan kematian pasien rawat inap yang tercantum pada lampiran 14. Permasalahan ini menyebabkan petugas harus mengerjakan laporan secara manual menggunakan *excel*. Permasalahan tersebut termasuk dalam faktor bentuk (*format*). Menurut Safira (2021), tampilan dan estetika antarmuka SIMRS, serta *format* laporan atau informasi yang dihasilkannya, memainkan peran penting dalam menentukan daya tarik dan kemudahan penggunaan SIMRS. Selain itu, *format* dan struktur laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan laporan pengguna.

SIMRS belum dilengkapi menu bantuan sehingga jika terjadi kendala saat penggunaan SIMRS, petugas pelaporan harus menghubungi bagian *Information Technology* (IT). Permasalahan ini sesuai dengan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemudahan penggunaan sistem informasi didukung oleh beberapa kriteria, seperti kemudahan dalam penggunaan agar tidak membingungkan pengguna, konsistensi dalam penggunaannya, ketersediaan alat bantu yang memudahkan penggunaan, serta penyampaian pesan kesalahan yang lebih *informatif* (Saputra & Kurniadi, 2019).

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilakukan evaluasi agar pihak rumah sakit dapat mengetahui keberhasilan penerapan SIMRS bagian pelaporan dari sisi kepuasan pengguna. Pawirosumarto, (2016) dalam (Golo *et al.*, 2021) menyatakan keberhasilan sistem informasi dapat diukur dari tiga aspek: kualitas sistem, manfaat yang dihasilkan, dan kepuasan pengguna. Evaluasi bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menjelaskan informasi penting tentang objek yang dievaluasi (Putri, 2023). Untuk mengukur efektivitas sistem maka diperlukan hal yang berhubungan langsung dengan sistem yakni pengguna

sehingga dalam melakukan evaluasi sistem peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Hal ini dikarenakan karakteristik permasalahan yang muncul di RSUD Blambangan sesuai dengan variabel metode *EUCS* yaitu yang terdiri dari beberapa aspek yaitu variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Banyak peneliti telah menguji keandalan Metode *EUCS*, dan hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan meskipun metode tersebut telah diterjemahkan ke dalam berbagai Bahasa (Saputra & Kurniadi, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* di RSUD Blambangan**”. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan hasil berupa rekomendasi atau upaya dalam pengembangan dan perbaikan SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang didapat dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Menggunakan Metode *EUCS* di RSUD Blambangan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum Penelitian

Untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan menggunakan metode *EUCS* di RSUD Blambangan.

1.3.2 Tujuan Khusus Penelitian

- 1) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor isi (*content*) di RSUD Blambangan.

- 2) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor keakuratan (*accuracy*) di RSUD Blambangan.
- 3) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor bentuk (*format*) di RSUD Blambangan.
- 4) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) di RSUD Blambangan.
- 5) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Blambangan.
- 6) Menyusun upaya rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil dari evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran bagi penulis khususnya untuk pengetahuan mengenai evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan di RSUD Blambangan.

1.4.2 Manfaat Bagi RSUD Blambangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi penting dan evaluasi bagi RSUD Blambangan dalam mengembangkan sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan.

1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi perpustakaan, menambah pengetahuan dan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan di rumah sakit.