

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat demi mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu wujud dalam mendukung pelayanan kesehatan yang bermutu adalah penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis menyediakan sumber data pasien baik data medis maupun data non-medis yang selanjutnya data tersebut dapat diolah menjadi laporan (McLeod 1996).

Rekam Medis adalah dokumen yang berisi catatan-catatan serta dokumen-dokumen yang berisi data pasien baik identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI 2022). Rekam medis dimulai dari diterimanya pasien (pendaftaran) hingga kegiatan pencatatan data rekam medis, serta pengolahan berkas rekam medis. sebagai tempat berkumpulnya data-data pasien yang saling berkesinambungan, keberadaan rekam medis sangat penting. Pengelolaan data pasien dalam rekam medis dapat dilakukan dalam sistem di rumah sakit yang disebut SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)

Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS guna meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan (Bondy *et al.*, 1994). SIMRS dapat membantu mengelola informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit secara cepat dan akurat (Efrisa, 2016).

Penerapan SIMRS pada rumah sakit sering mengalami kendala, hal ini dapat didukung oleh penelitian Efrisa (2016) yang menyatakan bahwa hambatan yang

dialami dalam implementasi sistem informasi manajemen seperti sumber daya manusia, kurangnya kemauan dan inisiatif manajemen untuk belajar teknologi informasi, ketidaktahuan manfaat dan keefektifan SIMRS yang berbasis teknologi informasi dan banyak faktor lainnya.

Rumah Sakit Islam Surabaya merupakan rumah sakit swasta yang bertipe B dan sudah terakreditasi paripurna. Rumah Sakit Islam Surabaya telah menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas Pendaftaran IGD/Rawat Inap didapatkan permasalahan seperti kejadian pada aplikasi SIMRS masih mengharuskan petugas untuk membuka tab yang berbeda, dalam mengentri data terdapat fitur kelas BPJS yang kurang efektif, dimana petugas untuk mengubah kelas pelayanan BPJS pasien harus disave terlebih dahulu data pasien tersebut lalu diedit untuk bisa mengubah kelas pelayanannya, di aplikasi SIMRS masih belum bisa mengecek jenis BPJS pasien yang mengharuskan petugas membuka aplikasi *virtual Claim* untuk mengecek jenis BPJS pasien. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan pasien. Menurut (Jati, 2015) user menjadi sumber daya yang dibutuhkan dan berpengaruh dalam mengoperasikan teknologi informasi dan perilaku user penting sebagai faktor penentu keberhasilan suatu pemanfaatan teknologi. Jika permasalahan tersebut diabaikan akan berdampak buruk bagi rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan, untuk mencegah hal tersebut maka perlu dilakukan Analisis pada sistem sebelum diadakan pengembangan.

Salah satu metode yang digunakan adalah EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Metode ini merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi dan lebih menekankan kepada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi ditinjau dari *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketetapan Waktu), dan *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)(Puspitasari *et al.* 2021)

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di Rumah Sakit Islam Surabaya masih dilakukan pembaruan karena SIM-RS baru digunakan tanggal 1 september 2023, semua petugas masih penyesuaian dalam melaksanakan pelayanan

pada sistem SIM-RS terutama petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap, untuk mendukung data yang didapatkan disini saya mengambil sampel untuk di wawancara sebanyak 4 petugas pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang penelitian tertarik Menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul” Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Pada Bagian Pendaftaran Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2023”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) di Rumah Sakit Islam Surabaya

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) pada bagian pendaftaran berdasarkan variabel *Content* (isi) di Rumah Sakit Islam Surabaya
- b. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) pada bagian pendaftaran berdasarkan variabel *Accuracy* (keakuratan) di Rumah Sakit Islam Surabaya
- c. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) pada bagian pendaftaran berdasarkan variabel *Format* (tampilan) di Rumah Sakit Islam Surabaya
- d. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) pada bagian pendaftaran berdasarkan variabel *Timeliness* (ketepatan waktu) di Rumah Sakit Islam Surabaya
- e. Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM-RS) pada bagian pendaftaran berdasarkan variabel *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di Rumah Sakit Islam Surabaya

1.2.3 Manfaat

- a. Bagi Rumah Sakit Islam Surabaya

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau solusi untuk pihak manajemen Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya meningkatkan kinerja sistem petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surabaya

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil laporan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember, khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan

c. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmu yang didapat selama perkuliahan khususnya dalam menganalisis sistem informasi.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Surabaya yang beralamatkan di Jl. Achmad Yani No.2-4, Wonokromo Surabaya, Jawa Timur 60243. Jadwal praktek kerja lapangan di Rumah Sakit Islam Surabaya tahun 2023 dimulai dari 18 September – 11 Desember 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan variabel content (isi), accuracy (keakuratan data), format (tampilan), easy of use (kemudahan penggunaannya), dan timeliness (ketepatan waktu) sebagai metode tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi.

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui wawancara dengan petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap dan observasi langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada yaitu melalui buku, jurnal, surat edaran, peraturan, atau peneliti terdahulu.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dimana pengamatan yang dilakukan tidak terbatas pada perilaku manusia, proses kerja, dan obyek-obyek alam lainnya (Sugiyono 2019). Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan bagian pendaftaran oleh petugas IGD/Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surabaya

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (Sugiyono 2019). Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada 4 responden dengan mengajukan pertanyaan kepada petugas pendaftaran IGD/Rawat Inap.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil gambar, tulisan, rekaman sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data di Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai salah satu bukti peneliti telah melakukan penelitian. Proses pengambilan data dan penyebaran data dilakukan dengan mendatangi secara langsung responden.