

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang- Undang No. 44 tahun 2009 Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Salah satu proses penting dan perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rekam medis yang mencatat seluruh data riwayat kesehatan pasien (Sistem *dkk.*, 2011). Menurut PERMENKES No.269/MENKES/III/2008 data rekam medis berisi tentang semua catatan tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Informasi yang terdapat pada rekam medis nantinya dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan, misalnya sebagai dasar untuk mengambil keputusan pengobatan, bukti legal atas pelayanan yang telah diberikan kepada pasien, dan bukti kinerja sumber daya manusia pada fasilitas pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 377/MENKES/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Perkam Medis, unit rekam medis bertanggung jawab untuk melakukan pengolahan data pasien menjadi informasi kesehatan yang berguna bagi pihak pengambil keputusan. Unit rekam medis bertugas untuk mengumpulkan data, mengolah data, dan menyajikan dalam bentuk informasi. Pengolahan data yang dikerjakan di unit rekam medis meliputi *assembling*, *coding*, *indexing*, dan pelaporan (Budi, 2011).

Undang- Undang No. 44 tahun 2009 bahwa setiap rumah sakit wajib mencatat dan melaporkan semua kegiatan yang diselenggarakan di rumah sakit dalam bentuk sistem informasi rumah sakit. Mengutip definisi dari peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82 Tahun 2013, sistem informasi manajemen rumah sakit merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang mengintegrasikan dan

memproses seluruh proses pelayanan rumah sakit dalam sistem jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi yang bertujuan memperoleh informasi yang tepat dan akurat. Dalam kebijakan tersebut sistem informasi manajemen rumah sakit diharuskan memiliki prosedur pelayanan terintegrasi meliputi pendaftaran pasien, proses perawatan pasien, pengelolaan sumber daya fisik (manusia, uang, alat/mesin kesehatan, obat, alat tulis kantor, dan barang habis pakai), hingga pelaporan.

Rumah Sakit Djatiroto merupakan rumah sakit milik PT Pertamina Bina Medika yang dikelola oleh PT Nusantara Sebelas Medika. Rumah sakit tipe C ini telah lulus akreditasi rumah sakit tingkat paripurna. Berdasarkan Studi pendahuluan yang dilakukan pada 6 Juni 2022, Rumah Sakit Djatiroto telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2013 yang dikembangkan sendiri oleh tim IT Rumah Sakit Djatiroto. Pada tahun 2017 dilakukan pergantian SIMRS yang dibuat oleh vendor dan di *maintenance* oleh tim IT Rumah Sakit Djatiroto. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala rekam medis Rumah Sakit Djatiroto, SIMRS yang diterapkan di unit rekam medis digunakan untuk mengelola data pasien baik pasien rawat jalan, instalasi RS gawat darurat, dan pasien rawat inap. Fungsi lain dari SIMRS di unit rekam medis untuk memantau keluar masuk berkas rekam medis pasien, data pasien, ICD, dan laporan.

Berdasarkan pernyataan kepala rekam medis saat wawancara pendahuluan penerapan SIMRS di unit rekam medis berjalan dengan baik. Namun ada beberapa kendala dalam penggunaan SIMRS di unit rekam medis. Pertama data SIRS atau laporan RL 1-5 yang dihasilkan pada modul rekam medis tidak akurat. Hal ini dapat dibuktikan dengan data laporan RL 5.4 yang berisi daftar 10 besar penyakit rawat jalan yang dihasilkan oleh SIMRS berbeda dengan hasil laporan yang dibuat oleh petugas secara manual menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*.

Kendala kedua adalah format laporan pada SIMRS tidak sesuai dengan format laporan RL pada Juknis SIRS tahun 2011 sehingga hasil laporan tidak dapat digunakan oleh petugas rekam medis. Ketiga terdapat fitur yang tidak digunakan oleh petugas rekam medis, yaitu fitur ICD-10. Fitur ini tidak digunakan dengan efektif karena belum bisa digunakan untuk *bridging* dengan aplikasi *E-claim*.

Berdasarkan kendala yang terdapat pada SIMRS di Rumah Sakit Djatiroto menyebabkan SIMRS belum digunakan secara efektif oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Djatiroto. Studi pendahuluan yang dilakukan dengan kepala rekam medis didapatkan informasi bahwa jumlah petugas bagian rekam medis hanya 3 orang dan merangkap banyak pekerjaan mulai dari *assembling*, *coding*, *indexing*, penyimpanan, pelaporan, hingga retensi dan pemusnahan. Tidak berfungsinya SIMRS secara efektif menyebabkan beban kerja petugas rekam medis di Rumah Sakit Djatiroto semakin tinggi. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan petugas rekam medis pada wawancara tanggal 24 Juni 2022 bahwa petugas rekam medis di Rumah Sakit Djatiroto hanya sedikit namun merangkap pekerjaan mulai *assembling* hingga pemusnahan dan pembuatan laporan RL dikerjakan secara manual membuat beban kerja meningkat. Menurut petugas rekam medis akan sangat terbantu jika ada tambahan petugas rekam medis atau pelajar magang sehingga dapat meringankan pekerjaan perekam medis.

Berdasarkan wawancara dengan petugas rekam medis, evaluasi sudah pernah dilakukan oleh tim IT akan tetapi evaluasi hanya dilakukan pada unit *front office* yang melakukan pelayanan langsung pada pasien. Evaluasi pada unit rekam medis tidak pernah dilakukan. Menurut Khotimah (2021) Evaluasi sistem informasi manajemen perlu dilakukan pada setiap pengguna untuk menilai manfaat dan menemukan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Untuk memastikan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, evaluasi merupakan hal yang penting untuk mendukung pengambilan keputusan (Sari, 2014). Tujuan dilakukan evaluasi sistem adalah untuk mengurangi kehilangan data dalam sistem yang dapat menyebabkan kerugian serta meningkatkan pengendalian dalam sistem untuk mengurangi kesalahan (Weber,1999).

Menurut Doll & Torkzadeh (1988) Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Model *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan model yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sistem yang digunakan. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) ada lima

faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada penggunaan sistem informasi. Lima hal tersebut adalah isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Metode EUCS sangat cocok untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada unit rekam medis di Rumah Sakit Djatiroto karena variabel dan indikator sesuai dengan permasalahan yang terdapat di SIMRS di unit rekam medis. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pengguna SIMRS di unit rekam medis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Djatiroto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto?”

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka batasan ruang lingkup penelitian ini terbatas pada.

- a. Lokasi dan subjek penelitian yang terbatas pada Rumah Sakit Djatiroto khususnya di unit rekam medis, dan semua petugas rekam medis dan pendaftaran yang ada di rumah sakit tersebut sebagai subjek penelitiannya.
- b. Batasan pada fokus penelitian untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna SIMRS berdasarkan variable dari metode evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan variable penelitian yang diukur terbatas pada lima variable EUCS yakni content, ease of use, format, accuracy, dan timeliness.
- c. Penelitian ini hanya mencakup modul rekam medis dan pendaftaran pada SIMRS, sehingga temuan dan rekomendasi yang dihasilkan mungkin tidak berlaku untuk modul lain dalam SIMRS atau untuk rumah sakit lain yang menggunakan sistem serupa.
- d. Keterbatasan waktu penelitian yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu yang mungkin tidak mencakup perubahan dan pembaruan yang terjadi pada SIMRS setelah waktu penelitian berakhir.

- e. Keterbatasan akses terhadap data laporan manual yang dihasilkan menggunakan Microsoft Excel juga terbatas pada data yang diberikan oleh petugas rekam medis, yang dapat mempengaruhi perbandingan dengan data yang dihasilkan oleh SIMRS.

1.4 Tujuan

1.4.2 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto.

1.4.3 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS berdasarkan faktor isi (*content*) di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto.
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS berdasarkan faktor keakuratan (*accuracy*) di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto.
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS berdasarkan faktor tampilan (*format*) di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto.
- d. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto
- e. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS berdasarkan faktor ketepatan waktu (*Timeliness*) di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Djatiroto.

1.5 Manfaat

Temuan pada penelitian ini dapat digunakan pada sebagai masukan pada proses pengembangan SIMRS unit rekam medis di Rumah Sakit Umum Djatiroto

1.5.1 Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan mengenai kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di Rumah Sakit Djatiroto dan memberikan praktek nyata dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan di bangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Rumah Sakit Djatiroto

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan perencanaan dalam

menyusun strategi menjaga perbaikan sistem informasi manajemen rumah sakit.

1.5.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya untuk dikembangkan khususnya evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi.