

BAB 1.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan berbagai jenis pelayanan kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) serta dilakukan secara menyeluruh (Pemerintah RI, 2009). Menurut Wardhina & Rahmadiliyani (2022) dalam (Ifansyah *et al.*, 2023) salah satu pelayanan yang harus ada di rumah sakit dan wajib diselenggarakan adalah rekam medis.

Rekam medis adalah dokumen yang berisi data identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI, 2022). Rekam medis di Indonesia sudah mengalami perkembangan mengingat telah dikeluarkan regulasi khusus yang mengatur terkait rekam medis yaitu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 tahun 2022 pada pasal 3 bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik dalam rangka upaya untuk peningkatan mutu dan kualitas layanan, peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan keakuratan pendokumentasian, serta meminimalisir *clinical errors*, dan mempercepat pengaksesan data pasien.

Rekam Medis Elektronik merupakan salah satu bentuk layanan informasi kesehatan yang dilakukan secara komputerisasi (Rabiah Demlinur Putri & Dety Mulyanti, 2023), sedangkan berdasarkan Permenkes No. 24 Tahun 2022, Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang merupakan subsistem dari sistem informasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Implementasi Rekam Medis secara Elektronik bermanfaat dalam kemudahan akses informasi, mengurangi kesalahan dalam memberikan

pelayanan, mendukung dalam proses pengukuran kualitas pelayanan, pelaporan dan peningkatan mutu pelayanan (Rizky & Tiorentap, 2020).

Dalam pelaksanaan Rekam Medis Elektronik sendiri, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan salah satu media pelaksana untuk menjalankan rekam medis elektronik. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem teknologi informasi serta komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan semua alur dalam proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, administrasi dan pelaporan untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat (Siregar, 2020). Menurut Bayu dan Muhimmah dalam Devy Igiyany (2019) Secara umum manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah untuk pengendalian mutu pelayanan, serta penilaian produktivitas, penyederhanaan pelayanan, analisis manfaat dan perkiraan kebutuhan, penelitian klinis, pendidikan, serta perencanaan dan evaluasi program di Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar merupakan salah satu Rumah Sakit Tipe A pendidikan yang sudah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak tahun 2020 pada Gawat Darurat, Rawat Jalan dan Rawat Inap, dan hanya pada Rawat Jalan penerapan Rekam Medis Elektronik sudah sepenuhnya dilakukan salah satunya dibagian pendaftaran. Namun masih terdapat masalah yang terjadi pada SIMRS pendaftaran rawat jalan seperti terjadinya kesalahan output seperti duplikasi rekam medis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSUD dr Saiful Anwar dari tanggal 23 September hingga 14 Oktober, penggunaan SIMRS di pendaftaran rawat jalan masih terdapat beberapa kendala, ditemukan masih terdapat duplikasi nomor rekam medis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Duplikasi Rekam Medis Rawat Jalan

NO	NO MR	NAMA	ALAMAT	RUANG
1	11624xxx	Ahmad Sulxxx	Dsn Sonosari Rt5/9 Kebonagung Pakisaji Kab Mlg	Psikiatri / Irja

NO	NO MR	NAMA	ALAMAT	RUANG
2	11625xxx	Ahmad Sulxxx	Dsn Sonosari Rt 50 Rw 09 Pakisaji	Psikiatri / Irja
	11607xxx	Ahmad Tixxx	Jl Ulama Rt 04/02 Ilung Pasar Lama Batang Alai	Bedah / Irja
	11602xxx	Ahmad Tixxx	Jl Ulama Rt 004/Rw 002 Kalimantan	Poli Pelayanan Utama - Irna Ii / IRNA 2
3	11629xxx	Dinda Caxxx	Jl. Bido 21	Gigi Dan Mulut / Inst. Gigi Dan Mulut
	11629xxx	Dobel Pakai 11629xxx / Muhammad Haxxx	Dsn Binangun 03/02 Binangun Blitar	Poli Pelayanan Utama - Irna Ii / IRNA 2
4	11497xxx	Feilynne Prixxxx	Jl. Kutisari Indah Utara Ii/34 Tenggilis Mejoyo Sb	Anak / Irja
	11503xxx	Dobel Pakai Nomer Rm 114972xxx Feilynne Prixxxx	Jl Kutisari Indah Utara Ii/34 Rt 4/6 Kutisari Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya	Anak / Irja
5	11628xxx	Efrixxx	Jl Blimbing 23 17/4 Pakisaji Kab Malang	Gigi Dan Mulut / Inst. Gigi Dan Mulut
	12000xxx	Efrixxx	Jl Blimbing 23 Pakisaji Kab Malang	Gigi Dan Mulut / Inst. Gigi Dan Mulut

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui duplikasi rekam medis pasien pada rawat jalan masih terjadi. Terjadinya duplikasi rekam medis karena sistem tidak bisa selalu memberikan *warning* apabila data pasien seperti alamat yang bisa berubah dilakukan, selain itu sistem juga tidak bisa mendeteksi apabila terdapat perbedaan nama ataupun alamat sehingga sistem akan tetap menyimpan nama pasien dengan no rekam medis yang baru, Duplikasi penomoran juga terjadi karena identifikasi yang kurang tepat sehingga menyebabkan pasien mendapatkan lebih dari satu nomor rekam medis (Feri Sumadi *et al.*, 2022). Dampak dari terjadinya duplikasi rekam medis terhadap pasien yaitu ketidaksinambungannya riwayat berobat pasien yang sangat penting apabila pasien tersebut berobat kembali (Saryadi *et al.*, 2023)

Selain itu ditemukan adanya item pada SIMRS pendaftaran rawat jalan yang tidak terisi lengkap yaitu NIK namun tetap bisa tersimpan pada sistem, hal ini dikarenakan SIMRS yang tidak bisa mengunci item NIK dengan 16 digit sehingga apabila tidak terisi lengkap akan tetap tersimpan, dampak dari ketidaklengkapan NIK akan menyebabkan ketidaklengkapan rekam medis. Pengisian rekam medis baik manual atau elektronik harus lengkap mencakup data identitas pasien minimal nama, nomer rekam medis dan NIK (Permenkes RI, 2022). Menurut (Swari *et al.*, 2019) Tidak lengkapnya informasi pasien akan menyebabkan sulitnya identifikasi, kondisi riwayat serta penyakit pasien terdahulu yang berisiko terjadinya salah pengobatan. Ketidaklengkapan pengisian data pasien juga akan berpengaruh ketika pasien melakukan pelayanan selanjutnya apabila pasien berobat kembali, petugas akan melakukan pengisian kelengkapan terhadap identitas yang tidak lengkap sehingga terjadinya pelayanan yang lambat (Aulia & Ningsih, 2024).

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi sistem agar dapat mengetahui keberhasilan sistem dan permasalahan yang terjadi pada sistem. Evaluasi terhadap penerapan SIMRS penting dilakukan untuk menemukan masalah yang mungkin dihadapi oleh pengguna. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai referensi untuk memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS dan meminimalkan masalah yang ada sehingga SIMRS menjadi lebih baik, sempurna, dan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi (Sugiyarto *et al.*, 2024). Salah satu bentuk evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna yaitu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem informasi (Fitriani *et al.*, 2024), Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan salah satu teknik untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem. Sebuah Sistem Informasi dapat dinilai dengan menggunakan metode yang disebut *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang didasarkan pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem tersebut

dengan mengevaluasi berdasarkan 5 dimensi yaitu berdasarkan dimensi isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), tampilan (*Format*), ketepatan waktu (*Timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*Ease Of Use*).

Penelitian terkait evaluasi sistem menggunakan metode EUCS juga dilakukan oleh (Antika, 2024) pada Instalasi Farmasi RSUD Cilacap. Hasil dari evaluasi menggunakan metode EUCS dengan memberikan saran dan masukan untuk upaya perbaikan dan pengembangan dari sistem yang sudah ada. Evaluasi menggunakan metode EUCS juga pernah dilakukan oleh (Nissa *et al.*, 2020) di RSUP Dr. Kariadi. Menggunakan metode tersebut menjelaskan bahwa sistem masih terdapat permasalahan atau kendala dengan disertai saran dan masukan oleh peneliti. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengikat judul yaitu “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Unit Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur”

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Unit Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengevaluasi kepuasan petugas Unit pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan SIMRS ditinjau dari dimensi *Content* (isi).
2. Mengevaluasi kepuasan petugas Unit pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan SIMRS ditinjau dari dimensi *Accuracy* (keakuratan).
3. Mengevaluasi kepuasan petugas Unit pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan SIMRS ditinjau dari dimensi *Format* (tampilan).
4. Mengevaluasi kepuasan petugas Unit pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan SIMRS ditinjau dari dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu).

5. Mengevaluasi kepuasan petugas Unit pendaftaran rawat jalan dalam penggunaan SIMRS ditinjau dari dimensi *Ease Of Use* (kemudahan pengguna).

1.2.3 Manfaat

- a. Bagi Penulis

Laporan ini dapat menjadi pembelajaran dan peningkatan pengetahuan tentang Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

- b. Bagi Instansi

Hasil Laporan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran di Politeknik Negeri Jember khususnya Proram Studi Manajemen Informasi Kesehatan tentang Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

- c. Bagi Rumah Sakit

Hasil laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk peningkatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan dilaksanakan di RSUD dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112. Kegiatan ini dilaksanakan mulai tanggal 23 September 2024 hingga 13 Desember 2024.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) oleh mahasiswa D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Politeknik Negeri Jember dilaksanakan secara luring selama 3 Bulan dari bulan September-Desember, jadwal pelaksanaan PKL dimulai dari hari Senin- Kamis mulai pukul 07.00-15.00. Pada hari Jumat pukul 07.00-15.30 serta pada hari sabtu sesuai pembagian jadwal apabila ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna

sistem informasi pendaftaran unit Rawat Jalan di RSUD Dr. Saiful Anwar menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Bagian Pendaftaran Rawat Jalan yaitu kualitatif dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung. Data primer bisa didapatkan melalui wawancara dan observasi pada petugas.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui media perantara atau secara tidak langsung, seperti jurnal, buku, peraturan pemerintah, dan penelitian terdahulu.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati terhadap kegiatan kerja yang dilaksanakan pada saat pendaftaran pasien menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) unit Rawat Jalan di RSUD dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur

2. Wawancara

Wawancara secara langsung dengan melakukan sesi Tanya jawab terhadap narasumber yaitu petugas pendaftaran rawat jalan sebagai pengguna SIMRS terkait pendaftaran menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) bagian Rawat Jalan di RSUD dr. Saiful Anwar Provinsi Jawa Timur

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan adanya bukti rekaman dan hasil foto yang diperoleh pada saat penelitian.

1.4.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian berjumlah 6 orang yaitu 1 Kepala Tim Pendaftaran Rawat Jalan, 1 Orang petugas STIM, dan 4 orang petugas pendaftaran rawat Jalan.