

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit berperan penting dalam mendukung efisiensi, efektivitas dan kualitas pelayanan, teknologi informasi memungkinkan integrasi data dan alur kerja yang lebih baik di lingkungan Rumah Sakit (Nur et al., 2024). Seiring meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan, rumah sakit sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan memiliki peran penting dalam implementasi teknologi informasi tersebut. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2022). Rumah Sakit merupakan organisasi yang kompleks, memerlukan dukungan sistem teknologi informasi yang lengkap, akurat serta sesuai dengan kebutuhan dan tujuan rumah sakit tersebut untuk mendukung kegiatan operasionalnya agar berjalan efektif dan efisien (Khasanah & Fajar Imani, 2022). Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan efisien diperlukan sebuah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang mampu mengakomodir seluruh kegiatan dan kebutuhan rumah sakit secara optimal dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

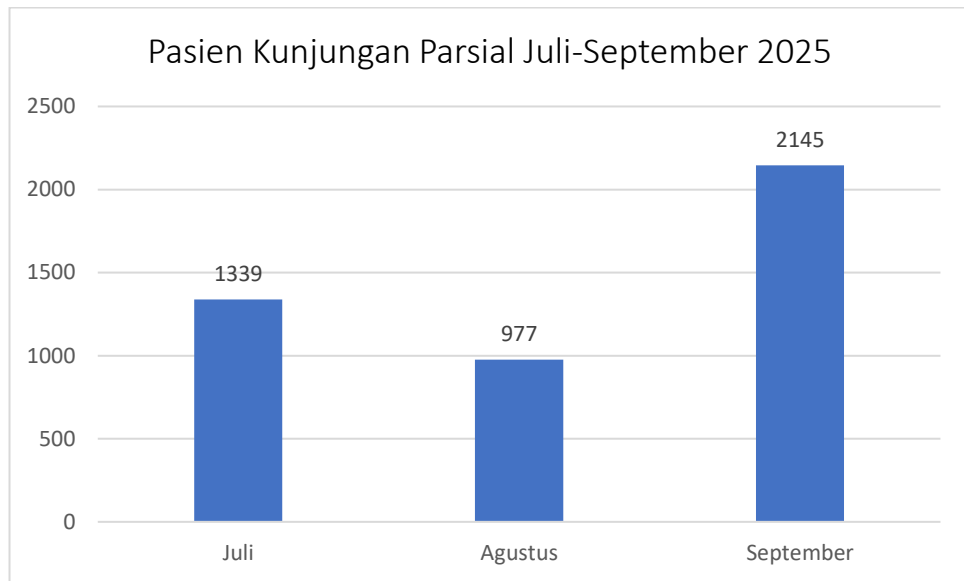
Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Selain itu, SIMRS merupakan sistem terintegrasi yang dirancang untuk mendukung seluruh aspek operasional rumah sakit, mulai dari administrasi, pelayanan medis, hingga manajemen data pasien (Silvia et al., 2024).

Salah satu komponen penting dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien merupakan tahap awal dalam

pelayanan kesehatan yang berfungsi mencatat dan mengelola data identitas pasien, jenis layanan yang dibutuhkan, serta penentuan unit yang akan dituju oleh pasien. Pendaftaran pasien merupakan proses awal terjadinya rekam medis di setiap fasilitas pelayanan kesehatan, di tempat pendaftaran pasien akan di data identitas pribadi pasien serta keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Selain mencatat data identitas pasien, akan diperlukan juga pendataan lain mengenai penanggung jawab pasien, asuransi, pekerjaan, dan lain sebagainya (Simbolon et al., 2022). Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit memungkinkan pencatatan data secara lebih cepat, akurat dan terintegrasi, sehingga meminimalkan risiko kesalahan manual yang sering terjadi dalam pencatatan konvensional (Rekam et al., 2025).

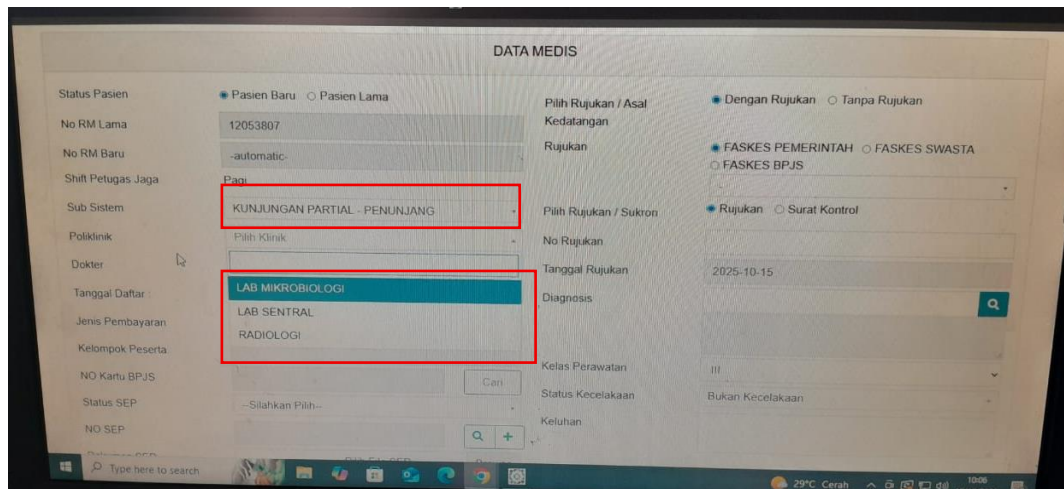
Dalam pelaksanaannya, proses pendaftaran pasien di rumah sakit tidak hanya mencakup pemeriksaan rawat jalan atau rawat inap, tetapi juga mencakup pasien dengan kunjungan parsial. Kunjungan parsial adalah pengiriman pasien atau spesimen ke pemberi pelayanan kesehatan lain dalam rangka menegakkan diagnosis atau pemberian terapi, yang merupakan satu rangkaian perawatan pasien di Faskes tersebut (BPJS Kesehatan, 2014). Berdasarkan Panduan Sistem Rujukan Berjenjang yang diterbitkan oleh BPJS Kesehatan, apabila pasien tersebut adalah pasien rujukan parsial, maka penjaminan pasien dilakukan oleh fasilitas kesehatan perujuk. Dengan demikian, koordinasi dan integrasi data antar fasilitas perujuk dan rumah sakit rujukan menjadi sangat penting agar proses administrasi dapat berjalan lancar dan jelas sesuai ketentuan. Namun, dalam implementasinya, sistem pendaftaran kunjungan parsial di beberapa rumah sakit masih menghadapi kendala, baik dari segi integrasi data, alur kerja, maupun kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna.

RSUD Dr. Saiful Anwar Malang merupakan salah satu rumah sakit rujukan utama bagi pasien yang berasal dari dalam maupun luar Kota Malang. Hal ini disebabkan oleh ketersediaan fasilitas kesehatan yang lengkap, tenaga medis yang kompeten, serta layanan penunjang yang memadai. Rumah sakit ini menerima dan melayani pasien rujukan secara penuh, termasuk rujukan kunjungan parsial, guna memastikan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.



Gambar 1.1 Grafik Pasien Kunjungan Parsial Juli-September 2025

Berdasarkan grafik di atas, jumlah pasien kunjungan parsial di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang mengalami fluktuasi selama periode Juli hingga September 2025. Pada bulan Juli tercatat sebanyak 1.339 pasien, kemudian menurun pada bulan Agustus menjadi 977 pasien, dan kembali meningkat cukup tinggi pada bulan September dengan jumlah 2.145 pasien. Peningkatan jumlah kunjungan pasien parsial tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rujukan parsial memiliki peran yang cukup besar dalam aktivitas pelayanan rumah sakit. Kondisi ini menegaskan perlunya sistem pendaftaran pasien yang mampu mengakomodasi berbagai jenis kunjungan, termasuk kunjungan parsial, secara efektif dan terintegrasi, agar proses pelayanan dan pencatatan data pasien dapat berjalan dengan optimal. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem pendaftaran pasien kunjungan parsial pada SIMRS masih belum sepenuhnya mengakomodir kebutuhan petugas dalam menjalankan proses pendaftaran pasien.



Gambar 1.2 Tampilan fitur pada menu poliklinik

Berdasarkan hasil observasi, fitur pada menu poliklinik saat ini hanya mencakup tiga lokasi pelayanan, yaitu laboratorium mikrobiologi, laboratorium sentral, dan radiologi. Hal ini dikarenakan saat ini STIM masih dalam tahap perencanaan pengembangan untuk layanan lainnya. Kondisi tersebut belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, mengingat kunjungan pasien parsial tidak terbatas pada tiga lokasi pelayanan tersebut. Situasi ini berdampak pada proses pendaftaran pasien parsial umum, di mana sistem hanya mengakomodasi tiga lokasi layanan tersebut. Akibatnya, pasien parsial umum yang melakukan kunjungan di luar tiga lokasi tersebut harus didaftarkan melalui sub sistem kunjungan reguler sehingga dikenakan biaya pendaftaran sebesar Rp90.000. Dampak selanjutnya, pasien kunjungan parsial yang didaftarkan sebagai pasien reguler akan tercatat sebagai pasien kunjungan reguler sehingga seluruh kasus dan datanya terekam sebagai kunjungan reguler.

Hal ini menyebabkan perbedaan dalam proses pelayanan, karena pasien parsial umum yang didaftarkan melalui sistem reguler dikenakan biaya sebesar Rp90.000 akibat munculnya billing otomatis saat pendaftaran di loket. Padahal, pada kunjungan parsial, nomor billing seharusnya muncul ketika pasien berada di ruang penunjang, bukan pada saat pendaftaran di loket. Oleh karena itu, sistem pendaftaran kunjungan parsial seharusnya mampu menyesuaikan mekanisme pembiayaan tersebut, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses penagihan maupun pengelolaan data pasien. Padahal spesifikasi kebutuhan sistem itu sangat

penting untuk menyelaraskan antara kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan masalahnya, sehingga perangkat lunak atau sistem yang dibangun harus sesuai dengan tujuan dan fungsinya (D.S.S, 2021).

Berdasarkan penjabaran permasalahan tersebut, peneliti merasa perlu melakukan redesain pada *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) sistem pendaftaran pasien kunjungan parsial di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Optimalisasi ini bertujuan agar petugas dapat melaksanakan proses pendaftaran secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memastikan bahwa data kunjungan pasien rujukan parsial tercatat secara tepat sesuai dengan mekanisme rujukan yang berlaku.

Metode yang digunakan dalam perancangan ulang UI/UX ini adalah *User Centered Design* (UCD). Metode ini digunakan untuk menganalisis kebutuhan serta melibatkan pengguna secara langsung sejak tahap awal hingga tahap akhir proses perancangan, dengan fokus utama pada kebutuhan dan pengalaman pengguna. Hasil dari penelitian ini berupa sebuah *prototype* yang dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan tampilan dan pengalaman pengguna (UI/UX) pada sistem, yang diharapkan dapat diterapkan untuk mempermudah petugas dalam melakukan proses pendaftaran pasien. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Fitur Sistem Pendaftaran Kunjungan Parsial Pada SIMRS Menggunakan Metode UCD Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Untuk mengoptimalkan Fitur Sistem Pendaftaran Kunjungan Parsial Pada SIMRS Menggunakan Metode UCD Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengidentifikasi UI/UX Sistem Pendaftaran Kunjungan Parsial Pada SIMRS Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang berdasarkan aspek *Specify Context of Use*.

- b. Mengidentifikasi UX/UI Sistem Pendaftaran Kunjungan Parsial Pada SIMRS Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang berdasarkan *aspek Specify User and Organizational Requirement*.
- c. Menghasilkan desain antarmuka baru berdasarkan aspek *Produce Design Solution*.
- d. Mengevaluasi hasil rancangan desain antarmuka baru berdasarkan aspek *Evaluate Design Againsts User Requirement*.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang
Sebagai bahan kajian, evaluasi serta masukan yang dapat digunakan dalam memberikan rekomendasi Fitur Sistem Pendaftaran Kunjungan Parsial Pada SIMRS Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang berdasarkan hasil penelitian disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
- b. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - 1. Sebagai referensi tambahan dalam proses pembelajaran dan pengembangan ilmu di bidang Manajemen Informasi Kesehatan, khususnya terkait perancangan dan evaluasi sistem informasi rumah sakit.
 - 2. Sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya guna mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Informasi Kesehatan.
- c. Bagi Peneliti
 - 1. Sebagai sarana menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan memperluas wawasan, serta menambah pengalaman dalam menganalisis, mengevaluasi, dan melakukan *redesain* sistem informasi di bidang kesehatan.
 - 2. Sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan analisis, perancangan, dan evaluasi sistem informasi, khususnya dalam konteks Fitur Sistem Pendaftaran Kunjungan Parsial Pada SIMRS Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi praktik kerja lapang bertempat di RSUD Dr. Saiful Anwar dengan alamat Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 Klojen, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, Kode Pos 65112. Praktik kerja lapang pada instansi rekam medis RSUD Dr. Saiful Anwar dilaksanakan pada 25 agustus – 14 November.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif, dimana penelitian ini cenderung memakai analisis mendalam. Metode penelitian kualitatif melibatkan penggunaan data kualitatif, seperti hasil wawancara, dokumen dan observasi untuk memahami dan menjelaskan berbagai fenomena sosial (Fristia Sinaga et al., 2021).

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan melalui sesi tanya jawab kepada informan yaitu petugas loket umum pada bagian pendaftaran rujukan parsial BPJS dan Non BPJS, untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian terkait redesain UI/UX Sistem Rujukan Parsial BPJS dan Non BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar. Sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati dan menganalisis kebutuhan fitur pendukung agar sistem yang dirancang dapat sesuai dengan kebutuhannya.

1.4.3 Sumber Data

Objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bagian pendaftaran loket umum di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Subjek pada penelitian ini adalah dua petugas loket umum, yang menjadi pengguna langsung sistem tersebut dan memiliki pengalaman dalam menjalankan proses pendaftaran menggunakan SIMRS.

1.4.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam redesain UI/UX sistem Sistem Rujukan Parsial BPJS dan Non BPJS di RSUD Dr. Saiful Anwar

adalah metode UCD (*User Centered Design*). Metode UCD (*User Centered Design*) merupakan metode perancangan yang memfokuskan pengguna sebagai tumpuan utama dalam proses pengembangan antarmuka (Dakhilullah & Suranto, 2022). Metode ini melibatkan pengguna secara aktif pada setiap tahap perancangan agar sistem yang dihasilkan benar- benar sesuai dengan kebutuhan dan dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem rujukan parsial.

Tahapan yang dilakukan dalam perancangan UI/UX menggunakan metode UCD (*User Centered Design*) meliputi beberapa laur utama, yaitu:

a. Menentukan konteks penggunaan (*Specify the context of use*)

Specify the context of use adalah tahapan pertama yang dilakukan untuk menentukan produk serta mengidentifikasi target pengguna dan kondisi calon pengguna sistem. Pada penelitian ini, produk yang dimaksud adalah fitur sistem pendaftaran pasien kunjungan parsial pada SIMRS RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Pengguna utama sistem yaitu petugas pendaftaran pasien di loket umum, dengan konteks penggunaan berada di unit pendaftaran rumah sakit yang memiliki aktivitas pelayanan setiap harinya.

b. Menentukan kebutuhan pengguna dan organisasi (*Specify user and organization requirement*)

Specify user and organization requirement adalah tahapan yang dilakukan untuk mengidentifikasi apa saja yang pengguna butuhkan pada aplikasi tersebut. Pada penelitian ini, tahap ini bertujuan mengetahui kebutuhan petugas pendaftaran pasien dan kebutuhan organisasi rumah sakit terhadap fitur sistem pendaftaran kunjungan parsial pada SIMRS RSUD Dr. Saiful Anwar Malang agar sistem dapat berjalan sesuai dengan alur pelayanan dan ketentuan yang berlaku.

c. Menghasilkan solusi design (*Produce design solution*)

Produce design solution adalah tahapan yang dilakukan untuk merancang desain yang merupakan bagian penting yaitu pembuatan prototype untuk dilakukan pengujian terhadap calon pengguna agar

menghasilkan solusi dari permasalahan yang didapatkan dari prototype yang telah dibuat. Pada tahap ini dilakukan pembuatan prototype tampilan sistem pendaftaran kunjungan parsial pada SIMRS RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, yang nantinya akan diuji kepada calon pengguna untuk memastikan desain mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih optimal.

- d. Mengevaluasi desain tersebut konsisten dengan kebutuhan pengguna (*Evaluate design against user requirement*)

Evaluate design against user requirement adalah tahapan yang dilakukan untuk mengevaluasi desain yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya dan sudah sesuai dengan keinginan pengguna dimana telah dilakukan pengujian pada rancangan sebelumnya apakah sudah sesuai dengan keinginan pengguna atau belum. Pada tahap ini dilakukan pengujian prototype kepada petugas loket umum sebagai pengguna sistem, untuk menilai apakah rancangan yang dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, serta mengidentifikasi bagian yang masih perlu diperbaiki agar sistem dapat digunakan secara optimal.