

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah membawa banyak perubahan dalam berbagai bidang kehidupan. Sistem informasi kini dimanfaatkan untuk mengelola data dan informasi secara lebih cepat, terstruktur, transparan, akurat, dan aman. Sistem ini juga mendukung pengambilan keputusan agar lebih mudah dan efisien sehingga kualitas layanan dapat meningkat (Cholik, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk mempermudah pengumpulan data, penyebaran informasi kepada masyarakat, serta pengolahan data. Seiring perkembangan teknologi, pengelolaan data yang sebelumnya manual kini beralih ke sistem komputerisasi. Pencatatan secara manual sering kali rentan terhadap kesalahan manusia (*human error*), sehingga diperlukan sistem yang dapat membantu mengurangi masalah tersebut (Agustin et al., 2019). Adapun salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang kesehatan adalah mulai diterapkannya SIMRS.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 (2009) tentang Rumah Sakit, setiap rumah sakit wajib mencatat dan melaporkan semua kegiatannya melalui SIMRS. Dengan penerapan SIMRS, rumah sakit bisa memperoleh banyak manfaat, baik di bidang pelayanan medis maupun administrasi (Esfahani et al., 2017). SIMRS digunakan untuk mengolah dan mengintegrasikan semua proses pelayanan rumah sakit dalam satu jaringan terkoordinasi. Sebagai bagian dari sistem informasi kesehatan, SIMRS bertujuan meningkatkan ketepatan dan akurasi data. Tujuan SIMRS adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi, profesionalisme kerja, serta mempermudah akses dan pelayanan rumah sakit (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2013).

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan nasional terkait penggunaan SIMRS, RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah telah mengembangkan sistem informasi manajemen rumah sakit terintegrasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan manajemen di lingkungan rumah sakit. RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah merupakan rumah sakit tipe A milik Kementerian Kesehatan yang berlokasi di Bali dan menjadi rumah sakit rujukan bagi wilayah Bali serta Nusa Tenggara. Dalam

upaya menyelenggarakan pelayanan rekam medis yang berkualitas, RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah didukung oleh berbagai unit kerja di Instalasi Rekam Medis, khususnya pada bagian rawat jalan. Rumah sakit ini telah menggunakan SIMRS yang dikenal dengan nama SIMETRIS (Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit). Sistem ini telah diterapkan hampir di seluruh instalasi, termasuk di Instalasi Rekam Medis yang meliputi kegiatan pendaftaran (TPPRJ, TPPRI, TPPUGD), pengelolaan berkas dan distribusi, koding rawat jalan dan rawat inap, kelengkapan rekam medis elektronik (RME), pembuatan surat keterangan medis, hingga pelaporan. Dengan penerapan tersebut, sebagian besar pencatatan medis pasien di RSUP Ngoerah kini telah terkomputerisasi dalam bentuk elektronik.

SIMETRIS dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan rumah sakit. Sistem ini memungkinkan data pasien diakses secara cepat, aman, dan terintegrasi antarunit. Menurut Fitriana (2022), penerapan SIMRS dapat mempermudah proses pencatatan, pengubahan, dan pelaporan data, serta mengurangi risiko kesalahan akibat informasi yang tidak lengkap, sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Integrasi SIMETRIS di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah dimulai sejak akhir tahun 2024 sebagai hasil kerja sama dengan RSUP Dr. Sardjito. Penerapannya pada pelayanan rawat jalan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, menjaga keamanan data, dan mempermudah akses informasi. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam optimalisasi penggunaan oleh seluruh pengguna sistem.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama masa Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan sejak tanggal 25 Agustus hingga 14 November 2025, diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Hasil wawancara dan observasi terhadap petugas pendaftaran menunjukkan bahwa Sebagian petugas masih mengalami kesulitan dalam melakukan verifikasi data pasien secara teliti saat proses pendaftaran. Akibatnya, ditemukan kasus di mana pasien yang sama terdaftar lebih dari satu kali, sehingga sistem secara otomatis membuat nomor rekam medis ganda. Kondisi ini menimbulkan duplikasi data pasien dalam sistem SIMETRIS. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1.

No. RM	Nama Pasien	Jenis Kelamin	Tanggal Lahir	Alamat	Nama Ayah	Nama Ibu
26034229	I Komang	L	10-04-2023	JALAN BATUYANG GANG PIPIT 12B BLOK A NO 2 Batubulan Kangin Sukawati Kab. Gianyar Bali		
26037521	I Komang	L	10-04-2023	JALAN BATUYANG GANG PIPIT 12B BLOK A NO2 Nyalian Banjarangkan Kab. Klungkung Bali		

Data Pribadi Pasien		Data Alamat Pasien		Data Lain	
Tanggal Daftar	23-10-2025	Kewarganegaraan	WNI / WNA	Pendidikan Pasien	
NO RM		Wilayah Negara	Indonesia	Pekerjaan Pasien	Tidak Bekerja
Tempat/Tgl Lahir		Alamat	DUSUN PEMENANG DESA NYALIAN	Nama Istri	
		RT/RW	/ Kode Pos	Pendidikan Istri	
		Propinsi	Bali	Pekerjaan Istri	
		Kab./Kotamadya	Kab. Klungkung	Nama Ayah	I WAYAN SUPA
		Kec./Kelurahan	Banjarangkan / Nyalian	Pendidikan Ayah	
		Suku/Bahasa	/ INDONESIA	Nama Ibu	NI NYIMAN SRI ARYANI
				Pendidikan Ibu	

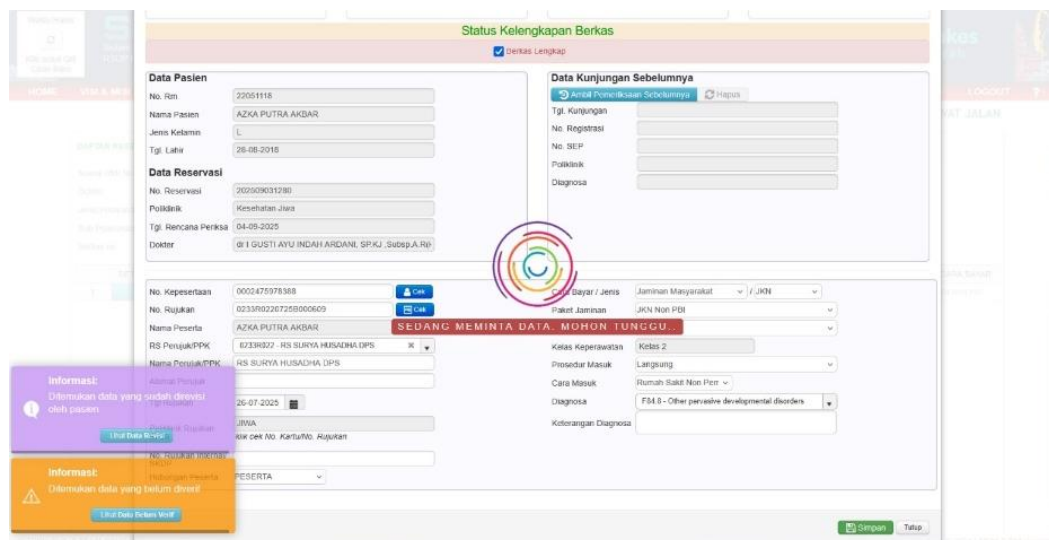
Gambar 1.1 Duplikasi Nomor Rekam Medis

Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa proses verifikasi data pasien masih perlu diperkuat agar sistem tidak membuat nomor RM baru bagi pasien lama. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurmawati dan Arofah (2019) yang menyatakan bahwa kesalahan identitas pasien sering kali disebabkan oleh kurangnya ketelitian serta keterampilan petugas dalam melakukan verifikasi data. Selain itu, beberapa petugas juga mengungkapkan bahwa mereka masih mengalami kesulitan memahami alur kerja dan tampilan sistem SIMETRIS, terutama bagi petugas baru yang belum terbiasa. Faktor pengalaman dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi menjadi aspek penting dalam mendukung efisiensi kerja petugas pendaftaran (Putra, D. M., Hunna, C. M., & Fadhila, 2022).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara singkat yang dilakukan bersama petugas, diperoleh informasi bahwa di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah belum seluruh Standar Operasional Prosedur (SOP) tersedia secara lengkap, khususnya SOP penggunaan SIMETRIS pada proses pendaftaran pasien. Kondisi tersebut menyebabkan petugas sering mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem karena tidak memiliki acuan kerja yang jelas. Ketiadaan SOP yang spesifik mengenai alur penggunaan SIMETRIS juga membuat petugas harus belajar secara mandiri atau bergantung pada rekan kerja yang lebih berpengalaman. Selain itu, kurangnya pedoman tertulis berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penginputan data serta memperlambat proses pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan. Menurut Rahmawati (2024), SOP memiliki peran penting dalam meningkatkan

efisiensi kerja dengan memastikan setiap tahapan proses dilaksanakan secara sistematis, efektif, dan efisien. SOP juga berfungsi untuk meminimalkan risiko kesalahan operasional dengan memberikan panduan yang jelas bagi petugas. Oleh karena itu, keberadaan SOP penggunaan SIMETRIS menjadi aspek yang sangat penting untuk menjamin kelancaran, ketepatan, dan konsistensi operasional pelayanan rekam medis di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan bersama petugas, diperoleh informasi bahwa SIMETRIS sering mengalami *server down* saat proses pelayanan berlangsung. Gangguan ini diduga terjadi karena sistem digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna, sehingga menyebabkan penurunan kinerja sistem. Kondisi tersebut mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama untuk proses verifikasi, sehingga pelayanan menjadi terhambat dan kurang efisien. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Kondisi Ketika Server Down

Gambar 1.2 di atas merupakan gambar dari tampilan SIMETRIS yang mengalami *server down* sehingga menyebabkan pelayanan pada rawat jalan terganggu. Kondisi ini mengakibatkan proses pendaftaran dan verifikasi data pasien harus tertunda hingga sistem kembali normal. Gangguan seperti ini tidak hanya memperlambat alur kerja petugas, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien yang sedang menunggu pelayanan. Jika kondisi tersebut terjadi secara berulang, maka dapat berdampak pada menurunnya efektivitas kerja petugas,

meningkatnya waktu tunggu pasien, serta menurunnya kualitas pelayanan secara keseluruhan. Keandalan sistem informasi merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan, karena sistem yang stabil dan responsif akan memastikan proses administrasi dan pengelolaan data berjalan dengan efisien dan akurat. Menurut Elyanovianti (2021) bahwa kualitas sistem informasi, termasuk aspek keandalan dan kecepatan akses, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sistem yang tidak handal dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan kepuasan pasien. Sistem informasi manajemen yang tidak berfungsi optimal dapat menghambat efisiensi operasional, terutama dalam pelayanan kepada pasien. Gangguan sistem dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses registrasi dan pengelolaan rekam medis, yang berdampak pada antrian dan kepuasan pasien (Wijaya et al., 2024).

Evaluasi terhadap penerapan sistem informasi merupakan langkah penting yang harus dilakukan secara berkala untuk memastikan sistem tetap relevan, efektif, dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelayanan kesehatan. Menurut Soraya et al. (2019), sistem informasi yang telah diterapkan perlu dievaluasi secara berkelanjutan agar fungsinya tetap optimal dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi maupun kebutuhan organisasi. Hal serupa ditegaskan oleh Khotimah dan Lazuardi (2021) bahwa kegiatan evaluasi bertujuan untuk menilai sejauh mana manfaat sistem mampu mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan institusi. Melalui Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan menegaskan bahwa setiap rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap penyelenggaraan sistem informasi, guna menjamin kualitas data dan efektivitas pemanfaatannya (Kementrian Kesehatan RI, 2013). Selain itu, Dewi et al. (2021) menyatakan bahwa evaluasi sistem informasi diperlukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan sistem serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kinerja dan efektivitas penerapan sistem informasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti memperoleh informasi bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit (SIMETRISS) di RSUP Prof. dr.

I.G.N.G. Ngoerah, khususnya pada unit rawat jalan. Hingga saat ini, evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas penerapan sistem tersebut belum pernah dilakukan, sehingga penting untuk menilai sejauh mana sistem telah berjalan sesuai tujuan dan mendukung kebutuhan operasional rumah sakit. Unit rawat jalan dipilih sebagai fokus penelitian karena memiliki tingkat aktivitas tertinggi, melibatkan berbagai jenis pelayanan pasien, serta menjadi titik awal utama dalam pengelolaan data rekam medis dan administrasi pasien, sehingga kompleksitas prosesnya lebih tinggi dibandingkan dengan unit rawat inap. Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan model *Human, Organization, and Technology* (HOT-Fit) yang menilai tiga aspek utama dalam keberhasilan sistem informasi. Aspek manusia (*human*) dianalisis melalui variabel penggunaan sistem dan kepuasan pengguna; aspek organisasi (*organization*) dilihat dari struktur organisasi serta lingkungan kerja yang mendukung penerapan sistem; sedangkan aspek teknologi (*technology*) dianalisis melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor manusia, organisasi, dan teknologi masih sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan SIMETRIS di rumah sakit (Nurhayati et al., 2022). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diberi judul “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen pada Unit Rawat Jalan Menggunakan Model HOT-Fit di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.” Hasil evaluasi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat efektivitas penerapan SIMETRIS serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan di unit rawat jalan RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Pada Unit Rawat Jalan Menggunakan Model Hot-Fit Di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek *Human (system use, user satisfaction)* pada unit pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

- b. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek *Organization (structure, environment)* pada unit pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.
- c. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek *Technology (system quality, information quality, service quality)* pada unit pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.
- d. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berdasarkan aspek *Net-Benefit* (manfaat) pada unit pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Manfaat bagi RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah yaitu sebagai bahan kajian, evaluasi, dan masukan alternatif penyelesaian masalah terkait penerapan SIMETRIS, khususnya pada unit rawat jalan.

- b. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah ilmu serta wawasan baru terkait implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Serta implementasi teori yang didapatkan di dunia perkuliahan terkait evaluasi sistem informasi.

- c. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Bahan tambahan referensi dalam proses pembelajaran program studi manajemen informasi kesehatan Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember dan menjadi bahan kajian lebih lanjut untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen informasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 Lokasi Magang

Lokasi Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. dr. I.G.N.G Ngoerah Denpasar yang berlokasi di jl. Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113.

1.3.2 Waktu Magang

Praktik Kerja Lapang dilaksanakan selama 12 minggu, dari 25 Agustus s.d. 14 November 2025.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi nyata penerapan SIMETRIS pada unit pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah dengan menggunakan model HOT-Fit.

1.4.2 Objek dan Subjek Penelitian

a. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti adalah Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit (SIMETRIS) di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

b. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Rekam Medis dan 4 petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Petugas pendaftaran rawat jalan merupakan pengguna langsung Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit (SIMETRIS) dalam kegiatan pelayanan pasien, sedangkan Kepala Rekam Medis berperan sebagai pihak manajerial yang mengawasi pelaksanaan dan pemanfaatan sistem tersebut di unit rekam medis..

1.4.3 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung kepada petugas pendaftaran rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Wawancara dilakukan untuk menggali pendapat, pengalaman, serta penilaian pengguna terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit (SIMETRIS) berdasarkan model HOT-Fit, sedangkan observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan dan penggunaan sistem dalam kegiatan pelayanan pasien.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu berasal dari hasil pengumpulan oleh pihak lain atau melalui dokumen yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui dokumen organisasi yaitu studi pustaka yang meliputi buku dan jurnal ilmiah yang relevan, yang berfungsi sebagai referensi pendukung dalam penyusunan penelitian ini.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan data berdasarkan variabel model HOT-Fit, yaitu *Human, Organization, dan Technology*. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai persepsi dan pengalaman petugas terhadap penerapan SIMETRISS pada unit rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah. Data yang diperoleh dari hasil wawancara ini digunakan untuk mengidentifikasi keberhasilan penerapan SIMETRISS berdasarkan model HOT-Fit pada unit rawat jalan RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.

b. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi untuk mengumpulkan data dengan cara melihat langsung kondisi penerapan SIMETRISS pada unit pendaftaran rawat jalan RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah serta fenomena yang terjadi selama proses penggunaannya. Observasi ini juga didukung dengan berbagai instrumen pendukung seperti dokumentasi (foto), rekaman suara, dan catatan lapangan. Metode observasi difokuskan pada tiga variabel utama model HOT-Fit, yaitu *Human* (pengguna sistem), *Organization* (dukungan dan kebijakan rumah sakit), dan *Technology* (fasilitas dan sistem SIMETRISS yang digunakan).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber tertulis atau arsip yang berkaitan

dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang berhubungan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit (SIMETRISS) pada unit rawat jalan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah.