

BAB 1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menerapkan kesehatan perseorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Penyelenggaraan rumah sakit bertujuan untuk menaikkan mutu dan menjaga standar pelayanan rumah sakit (Depkes, 2009). Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit, terdapat dua jenis pelayanan utama yaitu pelayanan medis dan pelayanan non medis. Salah satu contoh pelayanan non medis yang sangat penting di rumah sakit adalah penyediaan layanan rekam medis (Rohmah, 2020).

Rekam medis merupakan dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis dibuat secara tertulis, lengkap, dan jelas atau secara elektronik. Setiap dokter atau dokter gigi dalam menjalankan praktik kedokteran bertanggung jawab dan wajib membuat rekam medis yang harus dibuat segera dan dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan. Setiap pencatatan ke dalam rekam medis harus dibubuhi nama, waktu, dan tanda tangan dokter, dokter gigi, atau tenaga kesehatan tertentu yang memberikan pelayanan kesehatan secara langsung (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan, rumah sakit di Indonesia mulai beralih dari sistem pencatatan manual menuju sistem digital melalui penerapan Rekam Medis Elektronik (RME). Penerapan RME bertujuan untuk mempercepat proses pencatatan dan pencarian data pasien, meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data pasien (Damayanti et al., 2025). Implementasi RME juga menjadi bagian dari upaya transformasi digital rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan serta mendukung tata kelola data kesehatan yang lebih efektif dan terintegrasi (Iftitah et al., 2022).

RSUD Dr. Moewardi sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Jawa Tengah telah menerapkan sistem RME dalam mendukung pelayanan berbasis digital. Melalui digitalisasi formulir dan pencatatan medis, data pasien dapat diolah, disimpan, serta diakses dengan lebih cepat oleh seluruh unit pelayanan rumah sakit. Dalam pelaksanaannya, tenaga perekam medis memiliki peran penting dalam memastikan

kelancaran alur pelayanan, khususnya pada tahap pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang merupakan unit dengan tingkat urgensi dan intensitas pelayanan tinggi.

Pendaftaran pasien di IGD merupakan titik awal dari proses pelayanan rumah sakit. Pencatatan data pasien yang akurat dan cepat sangat penting untuk mendukung kesinambungan pengobatan selanjutnya. IGD sendiri berfungsi sebagai pintu masuk utama pasien ke rumah sakit dan memberikan pelayanan awal kepada pasien dengan kondisi gawat darurat. Kondisi tersebut memerlukan tindakan medis yang cepat, tepat, dan terkoordinasi untuk menyelamatkan nyawa serta mencegah kecacatan (Puspitasari et al., 2021).

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien IGD

No.	Periode	Jumlah Kunjungan Pasien IGD
1.	2023	30.552
2.	2024	33.067
3.	2025 (1 Januari – 12 November)	29.126

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Moewardi selama periode tahun 2023 hingga 2025 menunjukkan adanya tren peningkatan kunjungan pasien secara konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 30.552 kunjungan. Kemudian pada tahun 2024 mengalami peningkatan menjadi 33.067 kunjungan. Tidak hanya itu, pada tanggal 12 November 2025 jumlah kunjungan pasien telah mencapai 29.126, hal ini menunjukkan bahwa dalam waktu kurang dari satu tahun angka kunjungan pasien IGD hampir menyamai total kunjungan sepanjang tahun 2023.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa jumlah kunjungan pasien IGD pada tahun 2025 berpotensi mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan dua tahun sebelumnya apabila tren tersebut berlanjut hingga akhir tahun. Peningkatan jumlah kunjungan ini mencerminkan semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan gawat darurat sekaligus menjadi tantangan bagi rumah sakit untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia, sarana, dan sistem informasi yang memadai dalam mendukung pelayanan pasien. Oleh karena itu, tenaga medis maupun

nonmedis dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat guna menjaga mutu dan keselamatan pasien di tengah peningkatan beban kerja yang terjadi.

Salah satu peran utama perekam medis adalah memberikan pelayanan pendaftaran pasien secara efektif agar pasien dapat segera mendapatkan tindakan medis yang diperlukan. Di IGD RSUD Dr. Moewardi proses pendaftaran telah terintegrasi melalui sistem informasi rumah sakit berbasis RME sehingga data pasien dapat diakses dan diproses secara digital oleh seluruh unit terkait. Hal ini menjadikan proses pelayanan di IGD lebih efisien dan terkoordinasi. Namun, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala, khususnya pada pelayanan pasien kecelakaan. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah belum tersedianya fitur atau kolom khusus untuk mencatat kronologi kejadian kecelakaan secara rinci. Kekurangan tersebut berpotensi memengaruhi kelengkapan data rekam medis serta memperlambat proses administrasi dan pelayanan medis terhadap pasien kecelakaan.

Evaluasi formulir pendaftaran di IGD RSUD Dr. Moewardi dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap formulir dengan menggunakan salah satu metode evaluasi kepuasan terhadap formulir bagian IGD yaitu model End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Vionalita, 2020). Metode EUCS dari sebuah sistem informasi yaitu metode untuk mengevaluasi sistem secara keseluruhan dari para pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Metode evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dengan memiliki 5 (lima) variabel dalam model tersebut yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness (Sorongan et al., 2019). Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi (Siregar et al., 2021).

Untuk memastikan sistem pendaftaran pasien berjalan optimal perlu dilakukan evaluasi menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini sering digunakan dalam penelitian di bidang manajemen informasi kesehatan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, termasuk aspek kemudahan penggunaan, keakuratan, format, ketepatan waktu, dan isi

informasi (Adrianti, 2018). Oleh karena itu peneliti bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem pendaftaran pasien kecelakaan di IGD RSUD Dr. Moewardi menggunakan metode EUCS agar pelayanan pendaftaran pasien di IGD dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan gawat darurat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Mengevaluasi formulir pendaftaran khususnya pasien kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Moewardi menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan ketepatan pelayanan pendaftaran pasien.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian formulir pendaftaran khususnya kasus kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) ditinjau berdasarkan variabel isi (*Content*) di RSUD dr.Moewardi.
- b. Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian formulir pendaftaran khususnya kasus kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) ditinjau berdasarkan variabel *Format* di RSUD dr.Moewardi.
- c. Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian formulir pendaftaran khususnya kasus kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) ditinjau berdasarkan variabel Keakuratan (*Accuracy*) di RSUD dr.Moewardi.
- d. Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian formulir pendaftaran khususnya kasus kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) ditinjau berdasarkan variabel kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) di RSUD dr.Moewardi.
- e. Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian formulir pendaftaran khususnya kasus kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) ditinjau berdasarkan variabel ketepatan waktu (*Time Line*) di RSUD dr.Moewardi.

1.2.3 Manfaat Magang

- a. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi bagi RSUD Dr. Moewardi dalam meningkatkan kualitas formulir pendaftaran pasien IGD khususnya pada kasus kecelakaan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan mendukung kelengkapan data rekam medis elektronik.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai referensi penelitian bagi mahasiswa di bidang manajemen informasi kesehatan atau rekam medis.

c. Bagi Peneliti

Hasil laporan ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan kegiatan magang. Diharapkan melalui penyusunan laporan ini, mahasiswa dapat menambah pengetahuan serta memperoleh manfaat dengan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

a. Lokasi magang

Lokasi magang bertempat di Rumah Sakit Dr. Moewardi yang beralamat di Jl. Kolonel Sutarto No.132, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126.

b. Waktu magang

Waktu magang dilaksanakan selama 14 minggu, dimulai dari tanggal 25 Agustus 2025 sampai dengan 14 November 2025. Waktu magang di RS Dr. Moewardi sesuai dengan jam kerja sebagai berikut :

- a. Senin - Kamis : pukul 07.00-15.30 WIB
- b. Jumat : pukul 07.00-14.00 WIB
- c. Shift pagi : pukul 07.00-14.00 WIB
- d. Shift siang : pukul 14.00-21.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, mengeksplorasi, dan menjelaskan secara mendalam suatu fenomena atau permasalahan yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan

untuk menggambarkan secara rinci proses pendaftaran pasien kecelakaan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Moewardi, termasuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi petugas serta menilai kesesuaian sistem pendaftaran berbasis Rekam Medis Elektronik (RME) dengan kebutuhan pelayanan gawat darurat.

1.4.2 Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan terpilih pada lokasi penelitian. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dengan melakukan wawancara terhadap 2 petugas pendaftaran IGD dan observasi terhadap sistem pendaftaran pasien IGD khususnya pasien kecelakaan.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan yang memiliki keterkaitan dengan sistem pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Moewardi. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada petugas Pendaftaran IGD sebanyak 2 orang untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pendaftaran pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) khususnya pasien kecelakaan. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami secara mendalam tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem serta kebutuhan perbaikan formulir pendaftaran yang ada.

b. Observasi

Observasi merupakan alat pengumpulan data dimana peneliti dapat melihat, mendengar, atau mendapatkan informasi secara langsung dengan mengamati langsung ke lapangan. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati dan melihat sistem pendaftaran pasien IGD khususnya pasien kecelakaan.