

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik, rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera dan melahirkan (Permenkes RI). Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di bidang kesehatan, pada satu sisi dapat menjawab tuntutan kebutuhan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks. Masyarakat kita yang tidak lagi awam terhadap adanya kemajuan IPTEK menjadikan semakin beragam pula tuntutan kebutuhan yang ada. Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat, tuntutan terhadap tatakelola rumah sakit menjadi semakin besar, tidak hanya dalam sisi klinis (*clinical governance*), tapi juga manajemen. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien yaitu Kewajiban Rumah Sakit memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat 1 terdiri atas: a. informasi umum tentang Rumah Sakit; dan b. informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada pasien. Pasien serta masyarakat menuntut adanya informasi dan manajemen yang jelas terhadap setiap pelayanan yang diberikan.

Rumah sakit bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan individu penggunaanya, yaitu berupa sistem tata kelola yang baik, informasi antar bagian di dalam rumah sakit menjadi hal penting. Ada beberapa kendala untuk penerapan sistem informasi di bidang kesehatan diantaranya, aspek ketersediaan data, akurasi, control dan verifikasi data, sosioteknis, infrastruktur, manajemen, kebijakan, jaringan ataupun sumber daya manusia.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang memiliki SIMRS yang sudah berjalan dan diimplementasikan pada tahun 2011 pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap, kasir dan farmasi. SIMRS yang

berjalan merupakan produk dari salah satu vendor yang dikelola oleh departemen ITIKOM rumah sakit. Dalam membangun sebuah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pihak manajemen rumah sakit memiliki kewajiban untuk mengelola SIMRS yang menghasilkan informasi berkualitas berupa sistem yang dapat meningkatkan kinerja rumah sakit serta pelayanan yang cepat dan nyaman bagi pasien dan keluarga pasien. Sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya di bagian pendaftaran yang ada di rumah sakit di Indonesia sebagian besar sudah ada komputer di bagian pendaftaran tapi penggunaannya kurang maksimal, untuk mempermudah semua kegiatan di bagian pendaftaran, salah satu solusinya, yaitu dengan memaksimalkan penggunaan sistem informasi pendaftaran dengan membuat atau memiliki software yang lebih lengkap isinya, termasuk di dalamnya sistem informasi di bagian pendaftaran.

Berdasarkan hasil survey di bagian Tempat pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) di RSUD Dr. Saiful Anwar, pada saat pasien mendaftar untuk mendapatkan pelayanan rawat inap terdapat beberapa kendala yang ditemukan, yaitu pasien yang mendaftar untuk rawat inap di ruang tertentu tidak bisa langsung mendapatkan kamar perawatan karena beberapa ruang rawat inap masih penuh, serta petugas TPPRI harus konfirmasi lebih dari satu kali kepada pihak ruangan untuk mengetahui jumlah kamar perawatan yang tersedia.

Hal tersebut merupakan kejadian yang dikatakan pasien stagnasi. Rata-rata jumlah pasien stagnasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang mendapat kamar perawatan untuk rawat inap pada periode 2016 sekitar 49,75 % dari total keseluruhan pasien stagnasi. Beberapa akibat yang ditimbulkan antara lain terdapat pasien yang meninggalkan RS tanpa pelayanan lanjutan, waktu tunggu pasien yang lama, kondisi pasien yang bertambah buruk karena tidak ditangani secara cepat, adanya penundaan pemberian obat penting kepada pasien, tingkat komplikasi penyakit yang tinggi, risiko terjadinya kejadian tidak diinginkan dan dapat membahayakan nyawa pasien (Singer et al, 2011 dalam Puti Damayanti, 2015).

Tingginya kejadian komplain dari pasien yang mengalami stagnasi menyebabkan pasien mendapatkan pelayanan yang kurang efektif serta mutu

pelayanan dinilai kurang baik, karena terjadi penumpukan pasien sehingga pelayanan berfokus pada keselamatan pasien/ *patient safety* kurang terpenuhi terutama untuk pasien yang dalam keadaan kronis dan memerlukan penanganan yang cepat, sehingga berpotensi terjadinya infeksi nosokomial dan *decubitus*. Mayoritas pasien serta keluarga pasien mengeluhkan adanya ketidakjelasan informasi mengenai kapan pasien-pasien tersebut akan mendapatkan kamar dan perawatan lanjutan, tidak tahu sampai berapa lama pasien harus menunggu hingga dikonfirmasi, sedangkan kondisi pasien bisa sewaktu-waktu bertambah parah serta tidak tersedianya informasi mengenai ketersediaan kamar di TPPRI.

Salah satu upaya untuk memperbaiki pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD dr. saiful anwar malang tahun 2016 adalah melalui upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. saiful anwar malang tahun 2016. Berdasarkan penelitian Bayu Nugrahanto (2012), dengan objek penelitian pada RSUD Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan menggunakan variabel penelitian berupa dukungan manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi dan kualitas informasi. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti menambahkan dua variabel penelitian yaitu komitmen organisasi dan pengendalian internal. Menurut Arens (2011) Sistem Pengendalian Internal adalah kebijakan dan prosedur yang bertujuan melindungi aset perusahaan dari kesalahan-kesalahan pengguna, dan memastikan bahwa informasi yang disajikan akurat. Tingkat komitmen organisasi yang dimiliki manajer dan karyawan dapat mendorong keberhasilan penerapan sistem informasi di perusahaan, sebagaimana yang dinyatakan oleh Larsen (2006), bahwa dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi, komitmen organisasi adalah faktor utama dan sangat penting. Oleh karena latar belakang permasalahan tersebut, penting untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelaksanaan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah eksplorasi dukungan manajemen puncak terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
2. Bagaimanakah eksplorasi manajemen sistem informasi terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
3. Bagaimanakah eksplorasi kepuasan pengguna terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
4. Bagaimanakah eksplorasi budaya organisasi terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
5. Bagaimanakah eksplorasi penggunaan sistem informasi terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
6. Bagaimanakah eksplorasi kualitas informasi terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
7. Bagaimanakah eksplorasi pengendalian internal terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?
8. Bagaimanakah eksplorasi komitmen organisasi terhadap upaya optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang tahun 2016?

1.3 Batasan masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sistem informasi tempat pendaftaran pasien rawat inap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi dukungan manajemen puncak di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
2. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi tata kelola manajemen sistem informasi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
3. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi tingkat kepuasan pengguna di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
4. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi budaya organisasi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
5. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi penggunaan sistem informasi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
6. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi kualitas informasi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
7. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui eksplorasi pengendalian internal di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016
8. Mengoptimalisasikan pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap melalui komitmen organisasi di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2016

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Penulis

Penelitian ini mampu menambah wawasan bagi penulis tentang implementasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Inap khususnya di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

1.5.2 Bagi Akademis

Bahan masukan untuk institusi pendidikan dalam hal pengembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan serta ketrampilan bagi mahasiswa rekam medis.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit

Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan atau sebagai optimalisasi pelaksanaan sistem informasi pendaftaran pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, terutama bagi pihak manajemen Rumah Sakit sebagai bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit.

