

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Seluruh kegiatan pelayanan rumah sakit tercatat secara lengkap guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kemajuan teknologi informasi khususnya dalam bidang kesehatan memungkinkan data pelayanan rumah sakit diolah secara komputerisasi. Hal ini mempermudah pihak terkait terutama petugas administrasi dalam memberikan pelayanan. Salah satu langkah pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan menerapkan sistem informasi rumah sakit. Menurut Kemenkes RI (2011), setiap rumah sakit wajib melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang di dalamnya meliputi proses pengumpulan, pengolahan dan penyajian data rumah sakit. Berdasarkan ketentuan tersebut, rumah sakit mulai menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Menurut Kemenkes RI (2013), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang mengolah serta mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. SIMRS juga merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan. Kegiatan yang terdapat dalam SIMRS ini meliputi berbagai kegiatan penting mulai dari pendaftaran pasien, pencatatan, pengelolaan hingga pengolahan informasi medis secara menyeluruh.

RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu rumah sakit pendidikan dan rumah sakit rujukan vertikal, terletak di pusat Kota Bandung tepatnya di Jalan Pasteur No. 38, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161. RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan SIMRS. SIMRS yang digunakan di RSUP Dr. Hasan Sadikin

Bandung sendiri memiliki karakteristik khusus dimana setiap bagian menggunakan aplikasi yang berdiri sendiri-sendiri. Salah satu aplikasi yang dimiliki RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan yang merupakan aplikasi berbasis *desktop* dan *terinstall* di masing-masing komputer milik petugas yang mulai digunakan sejak tahun 1997.

Hasil studi pendahuluan yang telah peneliti lakukan pada sub instalasi pengelolaan rekam medis rawat jalan, peneliti mendapatkan beberapa informasi terkait pendaftaran pasien rawat jalan. Dari wawancara yang dilakukan kepada petugas di pendaftaran rawat jalan, diketahui bahwa RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki rata-rata kunjungan pasien rawat jalan yang tinggi. Hal ini dapat didukung dengan data laporan kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Juli – Desember 2024.

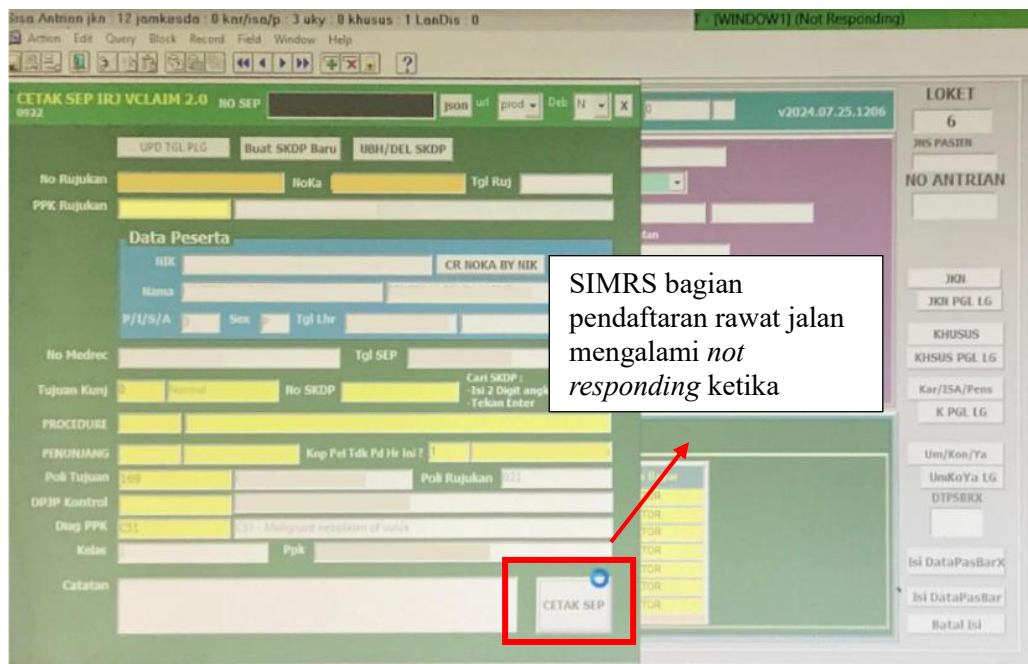
Tabel 1.1 Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Bulan Juli – Desember 2024

No.	Bulan	JKN	Non JKN	Total
1.	Juli	47.539	8.103	55.642
2.	Agustus	45.843	8.412	54.255
3.	September	44.063	7.553	51.616
4.	Oktober	50.216	8.105	58.321
5.	November	45.129	7.307	52.436
6.	Desember	48.253	7.414	55.667
	Rata-rata	46.841	7.816	54.656

Sumber: Data Sekunder

Pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui pada bulan Juli – Desember 2024 jumlah kunjungan pasien rawat jalan, baik pasien JKN maupun non JKN, tergolong tinggi. Rata-rata kunjungan selama enam bulan tersebut mencapai 54.656 pasien, dengan rata-rata pasien JKN sebanyak 46.841 pasien dan rata-rata pasien non JKN sebanyak 7.816 pasien. Tingginya jumlah kunjungan pasien rawat jalan tentu dapat menambah beban kerja petugas pendaftaran rawat jalan (Pradista *et al.*, 2024). Oleh karena itu, tugas tersebut perlu ditunjang dengan sistem pendaftaran yang mampu membuat pekerjaan petugas pendaftaran rawat jalan menjadi efektif dan efisien terutama dalam mempercepat proses *input* data serta pencarian informasi terkait pasien (Windarti *et al.*, 2023). Namun, dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan menggunakan SIMRS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung masih terdapat

beberapa kendala. Permasalahan yang terjadi pada sistem informasi terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan. Pada studi pendahuluan yang telah dilakukan terdapat beberapa permasalahan yang ada di lapangan. Berikut merupakan permasalahan yang ditemukan pada saat pelaksanaan studi pendahuluan melalui wawancara dan observasi.



Gambar 1.1 SIMRS Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Mengalami *Not Responding*

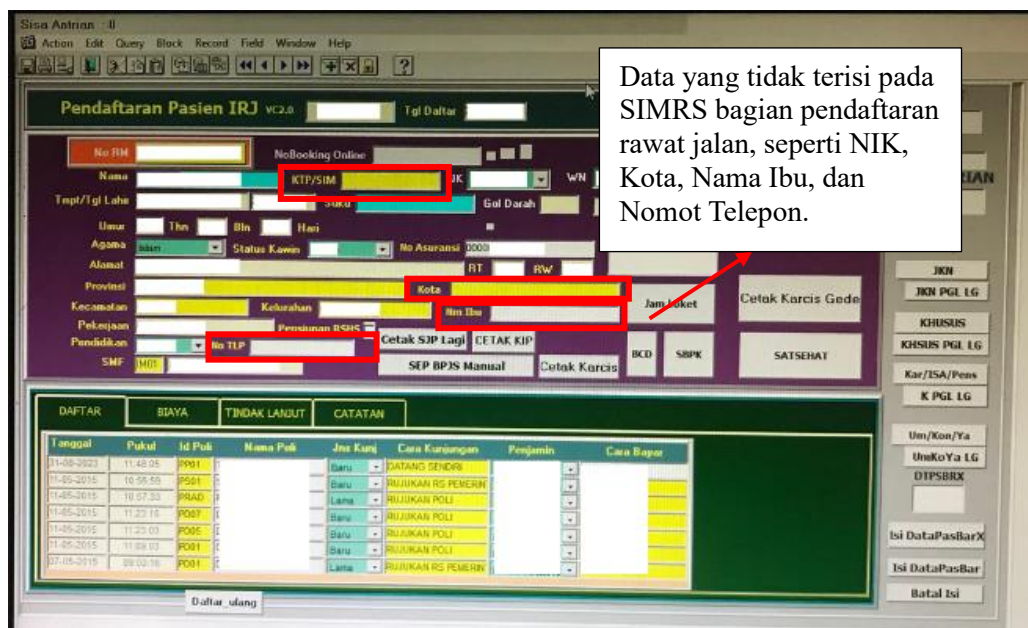
Gambar 1.1 merupakan masalah utama pada SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan yang dilihat dari dimensi keakuratan (*accuracy*), petugas mengeluhkan sistem yang mengalami *not responding* ketika digunakan. Dari hasil wawancara dengan petugas, diketahui bahwa pada saat petugas hendak mencetak Surat Eligibilitas Pasien (SEP), sistem tidak memberikan respon. Hal ini dapat terjadi karena *server* terlalu banyak digunakan, gangguan koneksi ke *database* sehingga terjadi error, atau *server* milik rumah sakit tidak dapat terhubung dengan *server* milik BPJS Kesehatan.

“Sistem yang sering tiba-tiba eror atau *not responding*, harus menunggu *recovery* server 2-3 menit, jadinya menghambat pekerjaan dan berimbas ke waktu tunggu rawat jalan menjadi molor”

(Informan 2)

Sumber: Data Primer

Petugas menyampaikan bahwa sistem yang mengalami *not responding* membutuhkan waktu selama dua sampai tiga menit untuk dapat digunakan kembali seperti semula. Akibatnya, petugas tidak dapat melanjutkan proses pendaftaran dan pelayanan menjadi terhambat karena harus menunggu sistem pulih (Alfiansyah *et al.*, 2020). Keakuratan dari suatu sistem informasi dapat diukur dengan melihat frekuensi kesalahan yang sedikit. Frekuensi kesalahan tersebut dapat dilihat dari seberapa sering terjadi eror dalam proses pengolahan data (Y. D. Siregar, 2021).



Gambar 1.2 Data Pasien Rawat Jalan Terdapat Kekosongan

Permasalahan kedua dari segi kelengkapan informasi pada sistem terlihat pada gambar 1.2, yaitu terdapat data pasien yang tidak terisi. Kepala sub instalasi pengelolaan rekam medis rawat jalan merasa belum puas dengan sistem karena sistem masih mengizinkan data yang tidak lengkap atau tidak sesuai aturan untuk disimpan sehingga terjadi kekosongan data. Akibatnya, dokter menjadi kesulitan karena memerlukan nomor telepon pasien untuk penjadwalan kontrol ulang. Sehingga, kepala sub instalasi meminta bantuan BPJS Kesehatan untuk mencari nomor telepon yang aktif milik pasien. Data yang tidak lengkap seperti NIK yang kosong juga dapat membuat data pasien tidak dapat terhubung pada SATU SEHAT (Ilyas *et al.*, 2023). Jika data ini tidak segera dilengkapi, akan menimbulkan kesulitan dalam pengolahan data dan kesalahan dalam pengambilan keputusan

(Rohman, 2024). Dampak dari sistem yang tidak menyimpan data secara lengkap akan menghasilkan informasi yang bias dan kurang akurat (Rohman, 2024). Selain itu, tidak memenuhi standar pelayanan minimal rekam medis yang seharusnya terisi 100% secara lengkap (Kemenkes RI, 2008).

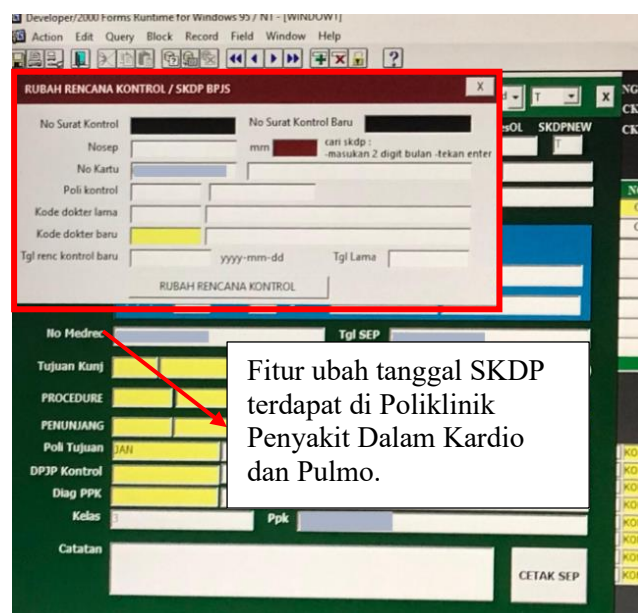
Permasalahan ketiga dilihat dari dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*), dimana petugas merasa SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan belum *user friendly* karena pengoperasiannya yang tidak sederhana.

“Penggunaan SIMRS terlalu rumit karena banyak *shortcut*, butuh waktu lebih untuk mempelajari sistem, apalagi untuk pengguna baru”

(Informan 2)

Sumber: Data Primer

Hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas menjelaskan bahwa pengoperasian sistem dianggap belum praktis, sehingga menyulitkan pengguna baru. Untuk mengoperasikan sistem, pengguna perlu mempelajari *shortcut keyboard*. Akibatnya, pengguna memerlukan waktu lebih lama untuk mempelajari pengoperasian SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan. Menurut (Y. D. Siregar, 2021), pengguna seharusnya dapat menggunakan *tools* dan mengoperasikan sistem informasi dengan mudah dan mempelajari dengan cepat.



Gambar 1.3 Fitur Ubah Tanggal SKDP Terdapat di Poliklinik Pendaftaran Penyakit Dalam Kardio & Pulmo

Permasalahan berikutnya dari dimensi isi (*content*), dimana petugas menyampaikan fitur pada SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan belum lengkap. Sistem belum menyediakan fitur untuk mengubah tanggal pembuatan Surat Keterangan dalam Perawatan (SKDP) di seluruh poliklinik. Permasalahan ini terlihat pada gambar 1.3, dimana fitur untuk mengubah tanggal tersebut hanya terdapat pada poliklinik pendaftaran rawat jalan penyakit dalam kardio dan pulmo. Dalam pengajuan klaim kepada BPJS Kesehatan, SKDP merupakan salah satu dokumen penting yang perlu dilengkapi (BPJS Kesehatan, 2018). Mulai Oktober 2024, BPJS Kesehatan menerapkan kebijakan baru yang mengatur bahwa penerbitan SKDP tidak boleh bersamaan dengan Surat Eligibilitas Pasien (SEP) dan SKDP harus diterbitkan paling lambat satu hari sebelum pasien menjalani rawat jalan. Meskipun kebijakan ini belum resmi disahkan, BPJS Kesehatan tetap menerapkannya di fasilitas pelayanan kesehatan.

Sistem yang belum menyediakan fitur ubah tanggal penerbitan SKDP di seluruh poliklinik, mengakibatkan banyak terjadi *pending* klaim rawat jalan dan perlu diperbaiki. Sehingga, beban kerja petugas pendaftaran meningkat karena harus mengerjakan berkas SKDP pasien sebanyak dua kali. Masih belum terpenuhinya fitur tersebut dalam sistem termasuk ke dalam dimensi isi (*content*). Karena sebuah sistem informasi atau aplikasi dalam membantu jalannya aktivitas perusahaan membutuhkan fitur-fitur yang dapat memudahkan pekerjaan pengguna serta manajemen (Farisi & Zuraidah, 2022).

Berdasarkan berbagai masalah yang dikeluhkan oleh pengguna terhadap sistem dan belum adanya penelitian yang membahas terkait evaluasi SIMRS pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, sangat penting untuk dilakukan evaluasi. Evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta memberikan gambaran secara detail mengenai aspek-aspek sistem yang perlu diperbaiki (Bimantara, 2024). Evaluasi tersebut tidak terlepas dari peran pengguna sistem dimana pengguna menjadi salah satu sumber daya utama yang berperan penting dalam pengoperasian teknologi (Suhartina, 2018).

Kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor penentu dalam keberhasilan penggunaan sistem informasi yang digunakan. Keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur dari tiga aspek, yaitu kualitas sistem, manfaat yang dihasilkan, dan kepuasan pengguna (Golo *et al.*, 2021). Permasalahan yang dialami oleh petugas pendaftaran tentu berdampak langsung pada kepuasan mereka terhadap sistem informasi, karena kinerja sistem yang tidak sesuai dengan harapan (Widaningrum, 2024). Oleh karena itu, dalam proses evaluasi ini perlu melibatkan pengguna secara langsung agar dapat mengukur keberhasilan sistem. Sehingga, peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk melakukan evaluasi sistem.

Metode EUCS dipilih untuk melakukan evaluasi ini karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang ditemukan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Metode EUCS menilai sistem berdasarkan variabel/dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketetapan waktu (*timeliness*). Metode ini mengevaluasi sistem informasi secara keseluruhan berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan yang terjadi dalam penggunaan sistem informasi (Adrianti & Hosizah, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menggunakan metode EUCS dengan judul “Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode EUCS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung”. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan hasil berupa rekomendasi dan upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas SIMRS pada bagian pendaftaran rawat jalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu “Bagaimana evaluasi SIMRS bagian

pendaftaran rawat jalan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi isi (*content*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- b. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- c. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi tampilan (*format*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- d. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- e. Mengevaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
- f. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil dari evaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam pengembangan dan peningkatan kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) bagian pendaftaran rawat jalan.

1.4.2 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi bahan pembelajaran peneliti dalam evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) bagian pendaftaran rawat jalan.