

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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, 2020). Upaya mengoptimalkan tugas, fungsi, dan pelayanan rumah sakit memerlukan penyelenggaraan layanan kesehatan yang maksimal. Pemanfaatan teknologi informasi berperan sebagai penunjang proses pelayanan di rumah sakit. Kehadiran sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan membantu rumah sakit memberikan layanan yang lebih baik (Putri, 2023).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS, merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang untuk memproses serta mengintegrasikan seluruh alur layanan di rumah sakit. Sistem ini membentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi yang membantu menyediakan informasi secara tepat dan akurat. SIMRS sendiri merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan secara keseluruhan. Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS (Kemenkes RI, 2013). Menurut Maya *et al.*, (2023) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sebuah sistem informasi yang dirancang secara terpadu untuk mengelola berbagai aspek kegiatan manajerial di rumah sakit. Ruang lingkup SIMRS meliputi berbagai aspek pelayanan rumah sakit, mulai dari pemeriksaan, diagnose, pengobatan, rekam medis, apotek persediaan obat, penagihan data SDM, penggajian, hingga akuntansi yang dikelola langsung oleh manajemen. Penerapannya membantu mengurangi hambatan dalam layanan kesehatan, sehingga SIMRS menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Rumah Sakit Citra Husada Jember merupakan salah satu rumah sakit umum yang telah terakreditasi dengan tipe C. Rumah Sakit Citra Husada Jember sudah berkembang dengan menyelenggarakan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Penerepan SIMRS pada rumah sakit Citra Husada Jember diterapkan

pada Januari 2023. Pada pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan rumah sakit citra husada perlu memperhatikan mutu dan kualitas pelayanan termasuk kinerja sistem pengelolaan rekam medis. Pengolaan rekam medis dan informasi kesehatan merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan operasional rumah sakit. Hal ini krusial karena seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pasien, tenaga medis, maupun manajemen rumah sakit tersimpan dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang telah diimplementasikan sejak 2013.

Berdasarkan studi pendahuluan pada Februari 2025 di Rumah Sakit Citra Husada Jember, ditemukan beberapa permasalahan dalam penggunaan SIMRS. Sistem belum mampu menampilkan laporan RL 4 serta data morbiditas dan mortalitas, dan saat petugas membutuhkan laporan 10 besar penyakit, data yang ditampilkan masih mentah sehingga harus diolah kembali di *excel*. Hal ini disebabkan karena menu laporan RL pada SIMRS belum berfungsi optimal (lampiran 4). Penelitian Nugroho, (2018) juga menunjukkan masalah serupa dimana pembuatan laporan morbiditas pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta masih terkendala keterlambatan akibat SIMRS belum dapat menghasilkan laporan eksternal sesuai format Dinkes, sehingga petugas harus melakukan input ulang.

Berdasarkan wawancara dengan petugas rekam medis di RS Citra Husada diperoleh informasi bahwa penyusunan laporan 10 besar penyakit masih dilakukan manual melalui *excel* karena SIMRS belum terintegrasi dengan baik. Menurut Pujihastuti, (2021). SIMRS terintegrasi berfungsi menilai kinerja manajemen, mendukung perencanaan, dan menghasilkan laporan otomatis yang bisa langsung digunakan tanpa aplikasi tambahan. Oleh karena itu, pengguna berharap SIMRS dapat secara otomatis mengolah dan menampilkan laporan RL, termasuk data morbiditas, mortalitas, dan 10 besar penyakit sesuai format standar, sehingga pelaporan lebih efisien, akurat, dan tepat waktu.

Permasalahan selanjutnya adalah ketika petugas minta data kunjungan pasien Rawat Jalan maka yang muncul pasien Rawat jalan dan Pasien lab yang bukan dari rawat jalan yaitu pasien lab APS (lampiran 5). pasien lab APS adalah pasien yang melakukan pemeriksaan patologi klinis namun mereka melakukan

pendaftaran sendiri bukan pasien yang di rujuk oleh dokter poli untuk melakukan pemeriksaan laboratorium. Penelitian Hidayatullah, (2017). Mengatakan meski SIMRS telah terintegrasi di instalasi radiologi, Sebagian pengolahan data tetap dilakukan manual. Hal tersebut berdampak pada kualitas informasi yang belum optimal karena proses otomatisasi belum sepenuhnya berjalan.

Berdasarkan wawancara kepada petugas rekam medis diperoleh informasi bahwa petugas harus memfilter dan membedakan pasien lab APS dan pasien kunjungan rawat jalan secara manual. Hal ini sejalan dengan Yusuarsono *et al.*, (2018) yang menyatakan adanya kendala teknologi membuat SIMRS kurang optimal. Menurut Molly & Itaar, (2021) Rumah Sakit seharusnya memiliki SIMRS yang terintegrasi dan mampu menyajikan informasi real time secara akurat, sehingga pengguna berharap SIMRS dapat memisahkan data otomatis tanpa harus difilter manual yang memakan waktu dan rawan kesalahan.

Permasalahan pada SIMRS di Rumah Sakit Citra Husada juga dilihat dari petugas yang mengeluhkan masih terjadi *error* sebanyak 3 kali dalam 1 bulan. Berdasarkan wawancara kepada petugas rekam medis di peroleh informasi bahwa pada bagian pendaftaran masih terjadi loading lama saat menyimpan data pasien. Berdasarkan wawancara kepada petugas rekam medis pada bagian coding diperoleh bahwa pada saat mengentry data di SIMRS ke E-klaim berat badan bayi dan jumlah kantong transfusi darah tidak terbaca di E-klaim sehingga petugas harus meng entry lagi di sistem E-klaim. Proses ini membuat petugas harus bekerja dua kali dalam hal pencatatan dan pelaporan data. Penelitian Hayatimala, (2023) mengatakan bahwa infrastruktur yang lemah, seperti jaringan tidak stabil, serta fitur yang tidak memadai, menyebabkan sistem SIMRS sering eror saat digunakan terutama pada jam sibuk. Hasilnya, informasi yang dibutuhkan terlambat diperoleh. Dari permasalahan tersebut, pengguna berharap SIMRS dapat lebih stabil, cepat dan terintegrasi penuh dengan E-klaim agar pencatatan dan pelaporan lebih efisien.

Permasalahan selanjutnya yaitu terdapat kesalahan data ketika petugas mendownload data dari sistem dalam bentuk *excel* yaitu antara tanggal yang berada di sistem tidak sama dengan tanggal yang ada di *excel*. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis diperoleh informasi bahwa ada perbedaan

tampilan tanggal pada SIMRS dan *excel* ketika data sudah di download yaitu tanggal kunjungan pasien berbeda 1 hari. Hal ini mengakibatkan petugas rekam medis harus mencocokkan kembali tanggal yang ada pada sistem. Sejalan dengan penelitian Hatta *et al.*, (2021) yang menyatakan bahwa Sistem Informasi seharusnya bisa dimanfaatkan untuk mendukung pelayanan data dan informasi secara lebih efektif, transparan, tertata, cepat, mudah, akurat, terintegrasi, aman, dan efisien. Khususnya, sistem ini sangat membantu dalam memperlancar dan mempermudah proses pengambilan kebijakan guna meningkatkan layanan kesehatan, terutama dalam pengelolaan rumah sakit di Indonesia. Berdasarkan permasalahan tersebut, pengguna berharap agar data yang diunduh dari SIMRS ke *excel* dapat ditampilkan secara akurat dan konsisten tanpa ada perbedaan, sehingga petugas tidak perlu lagi melakukan pengecekan dan perbaikan manual.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, pengguna SIMRS di Rumah Sakit Citra Husada masih menghadapi beberapa kendala, terlihat dari adanya keluhan dari petugas rekam medis terhadap sistem yang muncul akibat berbagai hambatan saat penggunaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa puas pengguna terhadap SIMRS, salah satunya dengan menggunakan model evaluasi kepuasan sistem informasi yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Urgensi penelitian ini Adalah untuk memberikan dasar perbaikan sistem agar SIMRS lebih terintegrasi, akurat dan mudah digunakan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dan mencakup lima komponen utama, yaitu aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format penyajian (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll & Torkzadeh, 1988). Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan EUCS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Citra Husada Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan EUCS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Citra Husada Jember”?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan EUCS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Citra Husada Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi harapan pengguna SIMRS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- 2) Mengidentifikasi kenyataan yang diterima pengguna SIMRS di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- 3) Menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Sistem menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Citra Husada Jember.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Gambaran mengenai Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Citra Husada Jember, yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan serta menjadi dasar evaluasi, masukan, solusi, dan referensi terkait optimalisasi pemanfaatan sistem informasi di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu, khususnya terkait strategi peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan melalui sistem informasi, serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai evaluasi SIMRS.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk menerapkan dan membandingkan pengetahuan teori dengan praktik di lapangan, menambah wawasan peneliti dalam evaluasi SIMRS, serta memenuhi salah satu syarat kelulusan di Politeknik Negeri Jember.