

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan ini menyelenggarakan perawatan individu secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Kemenkes, 2013). Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan yang berkesinambungan, rumah sakit membutuhkan pengelolaan informasi yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Teknologi informasi kesehatan didefinisikan sebagai pemanfaatan media elektronik untuk menyimpan, mencari, dan dan berbagi informasi kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan layanan kesehatan (Putra, 2023). Teknologi informasi kesehatan saat ini dipandang sebagai komponen penting dalam pelayanan pasien karena mampu meningkatkan partisipasi pasien serta mendorong pengelolaan kesehatan secara mandiri (Hung, 2014).

Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (SIK) (Kemenkes, 2013). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.82 Tahun 2013, setiap rumah sakit mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yang meliputi: (a) kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional; (b) kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah serta kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; (c) budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan

organisasi (Kemenkes, 2013). Dengan demikian, SIMRS berperan penting dalam mendukung keterpaduan data dan kelancaran proses pelayanan di rumah sakit.

Banyak rumah sakit di Indonesia terutama di Jawa Timur yang telah mengimplementasikan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2012. Sejak Januari 2023 Rumah Sakit Umum Kaliwates menggunakan aplikasi yang bekerjasama dengan vendor. SIMRS yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember merupakan aplikasi sistem informasi berbasis website. Penerapan SIMRS sampai saat ini merupakan salah satu Upaya dari Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember untuk mempertahankan dalam proses pelayanan kesehatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember, penerapan SIMRS sudah diterapkan dalam pelayanan termasuk pada bagian pendaftaran mulai dari *input* data pasien baru, dan mendaftarkan pasien baru maupun lama untuk melakukan pelayanan selanjutnya menemui dokter. Penggunaan SIMRS dapat digambarkan dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang dapat dilihat pada SIMRS Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Berikut adalah jumlah kunjungan pasien triwulan pertama tahun 2026 yaitu bulan Juli- September:

**Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Triwulan Pertama Tahun 2026**

| <b>No</b> | <b>Bulan</b> | <b>Jumlah Kunjungan</b> |
|-----------|--------------|-------------------------|
| 1         | Januari      | 14.381                  |
| 2         | Februari     | 12.454                  |
| 3         | Maret        | 11.832                  |
| Rata-rata |              | 12.889                  |

Sumber: Data Sekunder Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah rata- rata kunjungan pasien rawat jalan pada triwulan pertama tahun 2026 yaitu 12.889 pada setiap bulannya. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menjadikan penerapan SIMRS menjadi penting untuk mendukung proses pencatatan dan pelayanan agar lebih cepat, lebih akurat, serta lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual yang umumnya memerlukan waktu lebih lama. Didukung dengan penelitian Rambe et.al, (2025) menyebutkan bahwa SIMRS memberikan kemudahan bagi manajemen rumah sakit

dalam melakukan pemantauan kinerja operasional secara *real-time*. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis. Ketersediaan data yang akurat dan terintegrasi juga mendukung peningkatan efisiensi biaya operasional sekaligus mendorong peningkatan mutu pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember pada unit pendaftaran rawat jalan, dalam pelaksanaan pelayanan ditemukan belum terdapat pelatihan bagi petugas baru terkait penggunaan sistem informasi pendaftaran. Dari total 14 petugas pendaftaran rawat jalan, hanya 6 petugas yang merupakan petugas lama, sedangkan 8 petugas lainnya merupakan petugas baru yang belum memperoleh pembekalan penggunaan sistem secara memadai. Kondisi ini berdampak pada perbedaan tingkat pemahaman dan keterampilan petugas dalam mengoperasikan sistem informasi pendaftaran pasien.

Keterbatasan pelatihan tersebut berhubungan pada perilaku penggunaan sistem, khususnya dalam proses pengisian formulir pendaftaran pasien baru. Berdasarkan hasil observasi awal, pengisian data pasien seringkali tidak dilakukan secara lengkap, dimana petugas membiarkan kolom isian kosong apabila sistem tidak menandainya sebagai kolom wajib, meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) mewajibkan data diisi secara lengkap. Kondisi ini diduga terjadi akibat belum meratanya program pelatihan formal bagi petugas baru, sehingga terjadi kesenjangan pemahaman regulasi, petugas baru cenderung hanya mengikuti intruksi visual antarmuka sistem tanpa memahami standardisasi kelengkapan data yang diwajibkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi sistem informasi belum sepenuhnya tercapai dan berkaitan dengan unsur *human* (manusia), khususnya *system use* (pengguna sistem) dan *training* (pelatihan), dengan adanya perilaku petugas belum dibekali pemahaman teknis memadai sehingga belum disiplin dalam mengoperasikan teknologi yang berpotensi menurunkan pemanfaatan sistem informasi di rumah sakit tidak optimal. Berikut adalah tampilan antarmuka penginputan data pasien baru:

Gambar 1. 1 Tampilan Antarmuka SIMRS Input Data Pasien Baru Bagian Pendaftaran Rawat Jalan

Gambar 1.1 adalah tampilan antarmuka sistem yang membagi kolom pengisian data pasien baru, yaitu kolom yang berwarna merah sebagai wajib diisi dan kolom hitam yang ditandai tidak wajib diisi. Adanya perbedaan penanda visual ini berpotensi terjadinya ketidaklengkapan data di lapangan, dimana petugas cenderung melewati pengisian kolom bertanda hitam saat melayani pendaftaran. Hal ini kemudian berdampak yang ditemukan adalah terjadinya nomor rekam medis ganda, yang muncul ketika petugas tidak melakukan pengecekan data pasien dahulu sebelum melakukan pendaftaran pasien baru. Akibatnya, pasien yang seharusnya sudah memiliki nomor rekam medis dapat kembali dibuatkan nomor rekam medis baru, sehingga data kunjungan pasien menjadi tidak terintegrasi secara optimal.

| CR | MRN | Nama     | L/P                    | Tgl. Lahir | Alamat     | Kabupaten                      | Deskripsi |                            |
|----|-----|----------|------------------------|------------|------------|--------------------------------|-----------|----------------------------|
| 1  | 90  | A0229876 | RARA SHASHIKA ANANTARI | P          | 27-11-2023 | PERUM BUMI BALUNG INDAH PERMAI | 3509      | BPJS KESEHATAN MAHINDIVIDU |
| 2  | 80  | A0278361 | RARA SHASHIKA ANANTARI | P          | 27-11-2023 | JL. SUMARTO DSN GUMUK KACIR    | 3509      | PASIEEN TUNAI              |

Gambar 1. 2 Tampilan Nomor Rekam Medis Ganda pada Sistem Pendaftaran Rawat Jalan

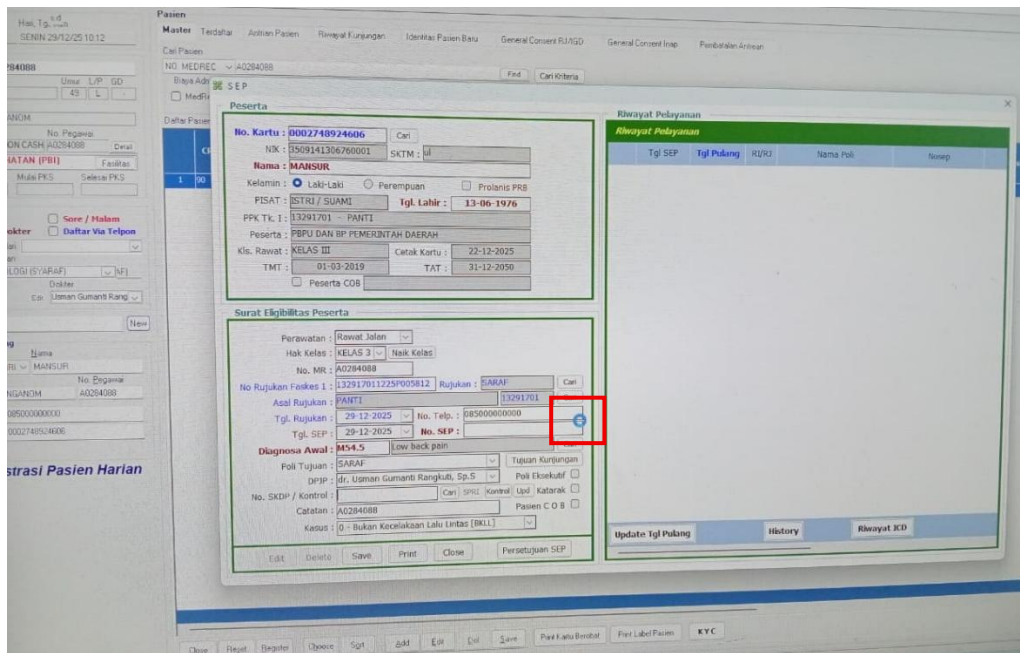
Gambar 1.2 menunjukkan hasil pencarian data pasien pada SIMRS pendaftaran rawat jalan yang menampilkan dua nomor rekam medis yang berbeda untuk pasien dengan identitas yang sama. Temuan awal ini menggambarkan bahwa sistem masih memungkinkan terjadi duplikasi data pasien, terutama ketika proses pendaftaran dilakukan tanpa pengecekan riwayat pasien. Kondisi tersebut menyebabkan kunjungan pasien tidak tercatat dalam satu nomor rekam medis yang konsisten, sehingga riwayat pelayanan menjadi terpecah.

Permasalahan rekam medis ganda tersebut tidak hanya berkaitan dengan perilaku petugas dalam menggunakan sistem, tetapi juga mencerminkan adanya kendala pada unsur *organization* khususnya di *structure*. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, hingga saat ini belum tersedianya SOP khusus yang mengatur prosedur penanganan rekam medis ganda, sehingga petugas tidak memiliki pedoman baku ketika menghadapi kasus duplikasi data pasien. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya fungsi management dalam organisasi, karena belum adanya pengaturan tertulis yang jelas terkait data rekam medis ganda. Akibatnya, Langkah penyelesaian kasus rekam medis ganda selama ini hanya bersandar pada intruksi lisan koordinator pendaftaran, sehingga berpotensi ketidak konsistenan dalam pengolahan data pendaftaran pasien rawat jalan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa SOP penggunaan SIMRS pada unit pendaftaran dan rawat jalan yang belum tersedia (Dhewy et al., 2025).

Permasalahan pada unsur *organization* tersebut menunjukkan bahwa konsistensi kerja petugas sangat dipengaruhi oleh adanya pedoman dan pengaturan yang jelas dalam pelaksanaan pendaftaran rawat jalan. Namun, permasalahan pendaftaran rawat jalan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor organisasi, melainkan juga berkaitan dengan unsur *technology*, khususnya pada kualitas sistem yang digunakan. Hal ini terlihat dari tampilan antarmuka SIMRS pada menu registrasi pasien baru yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan alur kerja pendaftaran rawat jalan dilapangan, ditunjukkan pada gambar 1.3.

Gambar 1. 3 Tampilan Antarmuka Menu Registrasi Pasien Baru Kolom Wajib Diisi

Permasalahan di unit pendaftaran rawat jalan juga terdapat pada unsur *technology* yaitu pada gambar 1.3 tampilan registrasi pasien baru terdapat kolom “GD” (golongan darah), “Bahasa”, “No. Pegawai” kolom tersebut dikunci oleh sistem sebagai komponen yang wajib untuk dilengkapi. Kondisi ini dinilai kurang praktis untuk diaplikasikan dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan, mengingat dalam kenyataannya tidak semua pasien mengetahui golongan darah mereka ataupun memiliki nomor pegawai. Adanya keharusan pengisian kolom yang kurang relevan ini diduga dapat menghambat kecepatan proses pendaftaran pasien, memicu ketidakefisiensi waktu. Seperti yang dijelaskan (Yunita et al., 2024), menu utama yang terlalu banyak opsi, kolom pengisian berlebihan, dan minim pengalaman pengguna, dapat menghambat alur kerja pendaftaran pasien. Selain kesesuaian kolom, kendala pada aspek *technology* ini juga berkaitan dengan kualitas informasi (*information quality*), yang belum optimal pemanfaatan beberapa fitur yang tersedia, seperti fungsi laporan kunjungan harian. Terdapat kecenderungan data keluaran dari aplikasi eksternal seperti V-Claim milik BPJS Kesehatan lebih kerap diandalkan untuk proses verifikasi pelayanan harian karena dinilai lebih relevan dan akurat dengan kebutuhan riil petugas. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa informasi yang dihasilkan oleh internal SIMRS belum sepenuhnya berjalan selaras dengan kebutuhan operasional di unit pendaftaran.



Gambar 1. 4 Tampilan *Loading* SIMRS Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Baru

Selain itu, dalam pelaksanaannya sistem sering mengalami kendala teknis berupa waktu respon lambat, terutama pada proses penyimpanan data pasien baru yang membutuhkan waktu sekitar 1-3 menit, serta terjadinya logout secara tiba tiba tanpa pemberitahuan. Pada kondisi tertentu, sistem juga mengalami *downtime* sehingga proses pendaftaran tidak dapat dilakukan melalui sistem. Temuan ini diperkuat dari hasil penelitian Wulandari et al (2024) yang menyatakan bahwa sistem belum dinilai sepenuhnya andal karena kurangnya panduan penggunaan dan respon sistem yang lambat. Berdasarkan temuan tersebut menurut Yusof et al., (2006), permasalahan ini termasuk dalam aspek *technology*, khususnya pada sub variabel *system quality*, yang mencakup kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan, dan waktu respon sistem. Desain sistem belum sepenuhnya menyesuaikan alur kerja pendaftaran serta kendala teknis yang sering terjadi menunjukkan bahwa kualitas sistem pendaftaran rawat jalan belum optimal dalam mendukung proses pelayanan.

Selain kendala pada waktu respon dan keandalan sistem, ditemukan pula permasalahan lain pada aspek *technology*<sub>2</sub> berdasarkan hasil observasi, sistem tidak menerapkan logout otomatis sehingga akun dapat terbuka meskipun perangkat tidak digunakan dalam waktu tertentu. Selain itu, pada satu perangkat dapat digunakan

untuk masuk lebih dari satu akun, dan satu akun yang sama juga dapat diakses secara bersamaan pada dua perangkat berbeda dalam waktu yang sama. Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko penyalahgunaan akun, kesalahan pencatatan aktivitas pengguna, aktivitas pengguna, serta membuka peluang akses data pasien oleh pihak yang tidak berwenang, sehingga dapat mengganggu keamanan dan kerahasiaan informasi pasien (Situmorang, 2023).

Berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa apabila terjadi gangguan pada sistem pendaftaran rawat jalan, penanganan dilakukan dengan menghubungi petugas TI. Namun, kecepatan penanganan gangguan sangat bergantung pada kondisi dan tingkat kesibukan petugas teknologi informasi sehingga waktu penyelesaian masalah tidak dapat dipastikan. Kondisi ini menyebabkan proses pendaftaran pasien menjadi terhambat dan menambah beban kerja petugas pendaftaran. Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan ini termasuk dalam aspek *technology* khususnya pada sub variabel *service quality*

Berdasarkan uraian permasalahan yang ditemukan dalam penerapan SIMRS pada pendaftaran rawat jalan, diperlukan suatu kerangka evaluasi yang mampu meninjau sistem secara menyeluruh dari aspek manusia, organisasi dan teknologi. Kerangka evaluasi HOT-Fit merupakan kerangka evaluasi sistem informasi yang menilai kesesuaian antara aspek *human* (manusia), *organization* (organisasi), dan *technology* (teknologi), serta dampak terhadap *net benefit* yang dirasakan dari implementasi sistem. Kerangka evaluasi ini digunakan untuk melihat sejauh mana implementasi sistem informasi telah berjalan efektif, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pemanfaatannya.

Berdasarkan kerangka HOT-Fit tersebut, permasalahan pada aspek *human*, *technology*, dan *organization* tersebut berdampak pada *net benefit* yang dirasakan dari penerapan sistem informasi pendaftaran rawat jalan. Sistem belum sepenuhnya memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan kepercayaan petugas, karena masih diperlukan pemeriksaan ulang secara manual serta adanya hambatan teknis yang mengganggu kelancaran pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat sistem informasi belum dirasakan secara optimal oleh petugas pendaftaran maupun oleh proses pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Hasil penelitian

pada SIMRS di instalasi rawat jalan RSUD Bahteramas memperlihatkan bahwa evaluasi SIMRS perlu melihat keterkaitan antara faktor manusia, organisasi, dan teknologi untuk menilai manfaat sistem secara menyeluruh (Sitompul et al., 2024). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Evaluasi Implementasi SIMRS Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember Menggunakan Metode HOT-Fit”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas peneliti merumuskan permasalahan yaitu “Evaluasi Implementasi SIMRS Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember Menggunakan Metode HOT-Fit?”.

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember menggunakan Metode HOT-Fit.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a) Mengevaluasi implementasi SIMRS berdasarkan aspek *Human (system use, user satisfaction)* bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
- b) Mengevaluasi implementasi SIMRS berdasarkan aspek *Organization (structure, environment)* bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
- c) Mengevaluasi implementasi SIMRS berdasarkan aspek *Technology (system quality, information quality, service quality)* bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.
- d) Mengevaluasi implementasi SIMRS berdasarkan aspek *Net Benefit* bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Sebagai pembelajaran dalam melakukan evaluasi implementasi SIMRS khususnya bagian pendaftaran rawat jalan, dan sebagai sarana peningkatan wawasan dan pengetahuan peneliti yang sudah didapat selama masa perkuliahan.

### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember**

Hasil penelitian ini dapat menggambarkan kinerja SIMRS sehingga dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan untuk pengembangan dan juga perbaikan sistem untuk peningkatan kualitas sistem informasi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

### **1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember**

Sebagai sumber informasi pengetahuan dalam bidang pendidikan dan penelitian serta menjadi referensi bagi perpustakaan Politeknik Negeri Jember khususnya di bidang analisis sistem.