

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat (Indonesia, 2023). Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang wajib melaksanakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Lolytasari, 2019). Sehingga dapat dikatakan sebagai fasilitas pelayanan yang kompleks rumah sakit bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang bermutu, aman, efisien dan efektif kepada pasien.

Rekam medis didefinisikan sebagai dokumen yang berisi data tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Pencatatan pasien dimulai sejak saat pasien mendaftarkan diri sampai pasien pulang atau keluar dari rumah sakit, dalam hal ini Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki peran sebagai penunjang untuk pencatatan data pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 mendefinisikan SIMRS merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis pelayanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat (Kemenkes RI, 2013).

Rumah Sakit Umum Dr. H. Koesnadi Bondowoso merupakan salah satu rumah sakit umum daerah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bondowoso yang memberikan pelayanan kesehatan pada berbagai macam jenis penyakit. Dalam menjaga kualitas dan efektivitas di bidang pelayanan Rumah Sakit Umum Dr. H.

Koesnadi telah mengimplementasikan SIMRS bernama EVOMEDIS sejak tahun 2015 untuk mendukung operasional pelayanan kesehatan, termasuk pada unit pendaftaran rawat jalan. Unit pendaftaran rawat jalan merupakan gerbang utama pasien sebelum diberikan pemeriksaan, sehingga kinerja sistem informasi pada unit ini memiliki pengaruh signifikan dalam menentukan kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. EVOMEDIS unit pendaftaran rawat jalan juga telah terintegrasi dengan rekam medis elektronik yg digunakan di poli pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis rumah sakit Dr. Koesnadi meskipun RME telah diterapkan, EVOMEDIS tetap memegang peranan utama dalam proses pendaftaran meskipun. Hal ini karena RME berfokus pada data klinis pasien, sedangkan SIMRS mengelola data sosial dan administratif, seperti identitas, jenis pembiayaan, serta histori kunjungan pasien. Pernyataan ini diperkuat oleh (Lazetti & Setiawan, 2025) yang menegaskan bahwa SIMRS mencakup modul-modul administratif penting seperti pendaftaran dan keuangan, yang tidak dapat digantikan oleh RME.

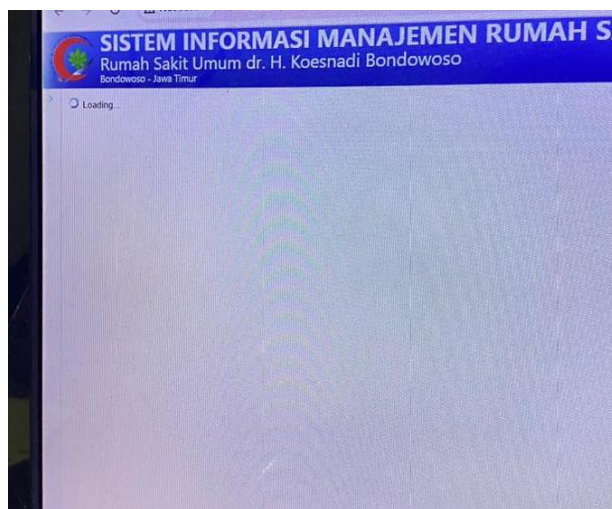
Tabel 1. 1 Respon time EVOMEDIS Dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Tanggal	Waktu Respon	Durasi	Aktivitas
1	06/08/2025	10.10 – 10.13	3 menit	Menyimpan data pendaftaran pasien (loket 4)
2	06/08/2025	10.10 – 10.13	3 menit	Pencarian data SEP (loket 1)
3	07/08/2025	07.36 – 07.37.11	1 menit 11 detik	Pembuatan SEP pasien (loket 4)
4	07/08/2025	08.09 – 08.10.06	1 menit 6 detik	Pencarian data pasien (loket 3)
5	08/08/2025	07.32 – 07.33.09	1 menit 9 detik	<i>Bridging</i> (loket 4)
6	08/08/2025	08.01 – 08.02.02	1 menit 2 detik	Menyimpan hasil inputan data pasien (loket 2)
7	08/08/2025	08.03 – 08.04.13	1 menit 13 detik	Pembuatan SEP (Loket 2)

Sumber : Data Primer

Tabel 1.1 merupakan hasil observasi berkaitan dengan waktu respon sistem dalam mengerjakan perintah yang diberikan oleh pengguna. Walaupun EVOMEDIS telah terintegrasi dan berperan penting dalam mendukung proses pendaftaran pasien, berdasarkan observasi selama tiga hari dalam rentang waktu

tertentu, ditemukan permasalahan dalam implementasi EVOMEDIS pada unit pendaftaran rawat jalan yang berpotensi menghambat efektivitas sistem. Permasalahan pertama berkaitan dengan aspek *Performance* yang belum optimal dimana sistem sering mengalami gangguan teknis berupa *response time* yang lambat khususnya saat melakukan proses penyimpanan data dan pencarian data pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi dan hasil dokumentasi tampilan EVOMEDIS di Rumah Sakit Umum Dr. Koesnadi Bondowoso sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Terjadi Loading Lama Pada Aplikasi EVOMEDIS Rumah Sakit Dr. Koesnadi Bondowoso

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan terjadi loading lama pada EVOMEDIS bagian pendaftaran rawat jalan RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso dimana kondisi ini menyebabkan waktu tunggu yang signifikan bahkan petugas pernah mengalami kendala pada saat mendaftarkan satu pasien memerlukan waktu hingga 15 menit. Menurut (Dinata & Deharja, 2020) sistem harus dapat diakses dengan cepat dalam proses pelayanan pasien, untuk kisaran waktu aksesnya kurang dari 1 menit.

Permasalahan selanjutnya berkaitan dengan aspek *Service* yaitu sistem belum memiliki validasi yang memadai pada kolom pengisian NIK (Nomor Induk Kependudukan), dimana sistem masih dapat menyimpan data pasien meskipun field NIK dikosongkan. Hal ini bertentangan dengan Permenkes RI No 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang menekankan pentingnya identitas pasien yang lengkap dan akurat. Berdasarkan hasil wawancara pada kolom pengisian NIK dan pengisian

alamat meskipun dikosongkan tetap bisa menyimpan data. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan duplikasi nomor rekam medis pasien tiap bulannya sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.

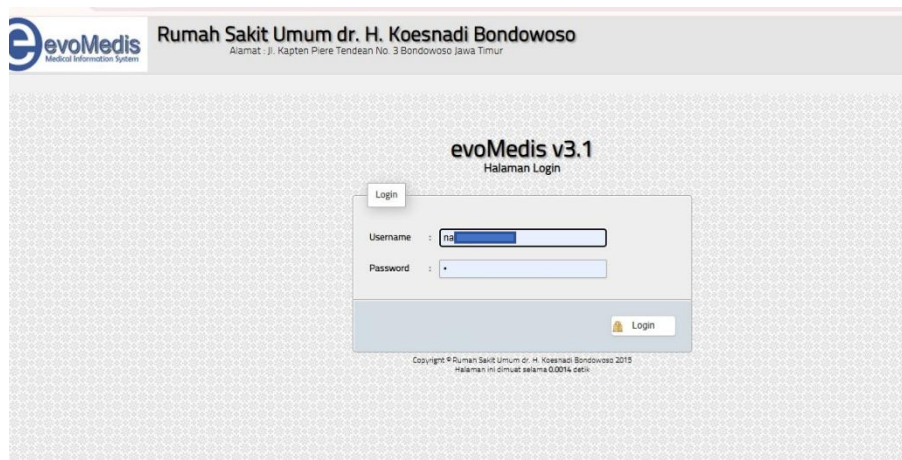
Tabel 1. 2 Data Sekunder Duplikasi Nomor Rekam Medis RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso

No	Bulan	Total Nomor Ganda
1.	Januari	8
2.	Februari	6
3.	Maret	6
4.	April	3
5.	Mei	5
6.	Juni	7
Total		35

Sumber : Data Sekunder

Berdasarkan tabel 1.1 dan lampiran 16 didapatkan informasi bahwa jumlah duplikasi nomor rekam medis di rumah sakit Dr. H. Koesnadi Bondowoso berjumlah 35 selama 6 bulan terakhir, angka tersebut relatif kecil namun setiap bulan konsisten ditemukan duplikasi nomor rekam medis. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran, diketahui bahwa terjadinya duplikasi nomor rekam medis disebabkan oleh pasien yang tidak membawa kartu berobat maupun kartu identitas (KTP). Kondisi tersebut mengharuskan petugas melakukan verifikasi secara manual dengan menelusuri data pasien pada SIMRS menggunakan nama dan alamat. Namun demikian, proses pencarian tersebut tidak selalu menghasilkan data yang sesuai, sehingga petugas akhirnya mendaftarkan pasien sebagai pasien baru serta membiarkan kolom NIK dalam keadaan kosong.

Permasalahan selanjutnya dalam EVOMEDIS unit pendaftaran rawat jalan yaitu sistem belum menerapkan keamanan yang memadai, dimana setiap petugas di unit pendaftaran pasien rawat jalan diberikan *username* dan *Password* masing-masing oleh petugas IT sebagai hak aksesnya, namun *Password* hanya terdiri dari satu huruf, sebagaimana gambar 1.2



Gambar 1. 2 Halaman Login SIMRS RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso

Berdasarkan Gambar 1.2 menunjukkan bahwa pengguna harus menginputkan *username* dan *Password* pada sistem untuk mengakses EVOMEDIS. Namun *Password* tiap petugas hanya terdiri dari satu huruf. Standar keamanan sistem menurut NITS (*National Intitute Of Standards and Technology*) Guideline, *password* minimal harus terdiri dari 8 karakter dengan kombinasi huruf, angka, dan simbol. Meskipun petugas mengatakan belum terjadi kebocoran data namun kondisi ini sangat rentan terhadap pelanggaran keamanan data pasien. Permasalahan tersebut sesuai dengan aspek *control*, menurut Reisita (2019) bahwa kontrol keamanan dipasang bertujuan untuk meningkatkan kinerja sistem, mencegah atau mendeteksi kesalahan sistem dan menjamin keamanan data.

Menurut sudiarti dalam penelitiannya dirumah Sakit Paru Cirebon menekankan pentingnya evaluasi sistematis terhadap implementasi EVOMEDIS untuk mengidentifikasi kelemahan dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat (Sudiarti, 2019). Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan evaluasi pada sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan metode yg komprehensif, tidak hanya dari sisi teknis tetapi juga dari aspek lainnya seperti administratif, keuangan, sumber daya manusia, dan pelayanan. Oleh karena itu metode evaluasi yang digunakan harus mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai berbagai aspek. Salah satu metode evaluasi yang tepat untuk tujuan ini adalah PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*) karena dapat memberikan gambaran dari berbagai sudut pandang, mencakup aspek

teknis maupun administratif (Ferdiana & Pramono, 2024). Selain itu, dilakukan upaya rekomendasi perbaikan EVOMEDIS unit pendaftaran rawat jalan dengan diskusi yang didasarkan pada tujuan untuk mengungkapkan pendapat secara bebas dalam memecahkan sebuah permasalahan. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam studi pendahuluan maka perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap sistem informasi manajemen pada bagian pendaftaran rawat jalan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode PIECES di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode PIECES di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso?”

1.3 Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Melakukan evaluasi pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di pendaftaran rawat jalan menggunakan metode PIECES di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis SIMRS unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Performance* di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso
- b. Menganalisis SIMRS unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Information* di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso
- c. Menganalisis SIMRS unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Economic* di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso
- d. Menganalisis SIMRS unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Control* di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso
- e. Menganalisis SIMRS unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Efficiency* di RSUD DR. H. Koesnadi Bondowoso

- f. Menganalisis SIMRS unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Service* di RSUD. H. Koesnadi Bondowoso
- g. Menyusun rekomendasi perbaikan SIMRS unit pendaftaran rawat jalan di RSUD. H. Koesnadi Bondowoso berdasarkan hasil evaluasi metode PIECES

1.4 Manfaat

1.4.1. Manfaat Bagi Rumah Sakit DR. H. Koesnadi Bondowoso

- a. Mendapatkan gambaran komprehensif tentang kondisi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pendaftaran rawat jalan berdasarkan perspektif pengguna
- b. Memperoleh rekomendasi untuk perbaikan sistem yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan
- c. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan SIMRS

1.4.2. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menjadi referensi ilmiah tambahan dalam pengembangan literatur terkait evaluasi sistem informasi, khususnya di bidang manajemen informasi kesehatan
- b. Dapat dijadikan studi kasus pembelajaran bagi mahasiswa yang sedang mempelajari evaluasi sistem metode PIECES

1.4.3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman praktis dalam melakukan evaluasi sistem informasi secara komprehensif, mulai dari proses pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan rekomendasi perbaikan berbasis metode PIECES. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam