BAB 1. Pendahuluan

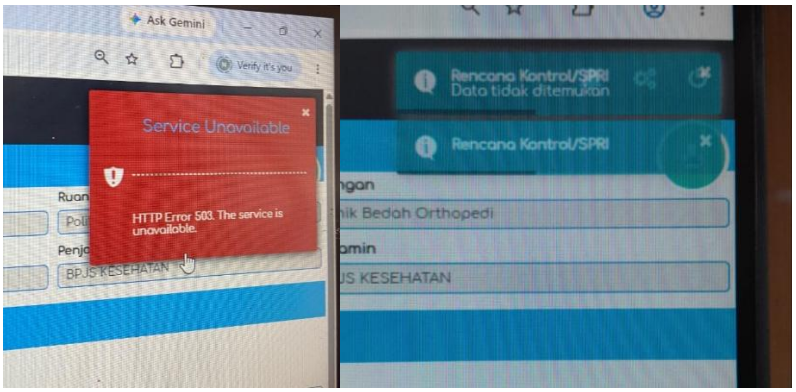
1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perrorangan, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes, 2009). Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit tidak terlepas dari perkembangan teknologi yang sangat pesat dan mencakup hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk aspek kesehatan. Kemajuan teknologi informasi mendorong lembaga kesehatan termasuk fasilitas kesehatan seperti rumah sakit untuk mengikuti perkembangan ilmu kesehatan dengan menerapkan Rekam Medis Elektronik paling lambat pada 31 Desember 2023 (Firdausi et al., 2024). Oleh karena itu, inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah hal yang penting, Sehingga diperlukan sistem informasi yang efektif dan efisien mengatasi tantangan dalam mengelola kumpulan data besar dan kompleks (Rizky et al., 2026).

Sistem informasi yang efektif dapat juga mendukung alur kerja klinis dalam banyak hal serta meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Hal ini sejalan dengan peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2013 (Kemenkes, 2013) yang menyebutkan mengenai kewajiban Rumah Sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi (Erawantini et al., 2019). Pemanfaatan teknologi informasi pada bidang kesehatan mempermudah pelayanan terhadap pasien dengan lebih baik dari proses memasukkan data (*input*), mengolah (*process*), dan hasil akhir (*output*) untuk mencapai pelayanan yang berkualitas (Nirwana & Rachmawati, 2020).

RSD Mangusada Badung telah memiliki Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mencakup sistem pendaftaran pasien hingga sistem pelaporan Rumah Sakit. Pada pendaftaran, informasi pribadi pasien serta tujuan kunjungan akan dicatat. Dimana pencatatan ini tidak hanya berisi identitas pasien, tetapi meliputi informasi mengenai penanggung jawb, pekerjaan, asuransi, serta informasi penting lainya. Pada bagian pendaftaran juga psie akan didaftarkan sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, atupun gawat darurat (Firdausi et al., 2024). Layanan pendaftaran pasien memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan rumah sakit. Sistem pendaftaran yang baik dapat meningkatkan manajemen rumah sakit dan memberikan pelayanan yang optimal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nirwana & Rachmawati, 2020).

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Kerja Lapang pada instalasi rekam medis RSD Mangusada Badung, diketahui bahwa terdapat permasalahan yang dirasakan oleh petugas. Permasalahan yang muncul pada saat melakukan pendaftaran pasien yaitu sistem sering mengalami *lag* yang disebabkan oleh gangguan internet, sehingga proses pendaftaran pasien menjadi terhambat.



Gambar 1. 1 Tampilan Error Sistem

Pada Gambar 1.1 merupakan tampilan peringatan dimana sistem tidak dapat memunculkan tanggal kontrol pasien, dokter penanggung jawab, dan surat rujukan karena adanya gangguan pada sistem *bridging* antara aplikasi Transmedic dengan BPJS, biasanya membutuhkan waktu sekitar 15 sampai 30 menit untuk kembali normal.

Selain itu ditemukan juga bahwa pada sistem Transmedic masih terdapat kolom isian data sosial yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar metadata yang berlaku, sehingga data yang dihasilkan berpotensi tidak akurat. Permasalahan lain yang temukan terkait dengan tampilan BPJS Tools yang biasa digunakan petugas untuk mengecek keaktifan BPJS pasien dan untuk konfirmasi manual apabila pasien gagal melakukan verifikasi biometrik wajah atau sidik jari, masih berupa hasil dari baris kode program dan belum dibuat dalam bentuk desain antarmuka pengguna (*user interface*) yang rapi.

Analisis SIMRS dengan menggunakan metode analisis PIECES yang meliputi Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service diharapkan dapat memberikan saran dan evaluasi untuk perbaikan sistem (Supriyanti, S. Windarti, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirwana 2020 (Nirwana & Rachmawati, 2020) di RSUD Sidoarjo yang melakukan evaluasi pada bagian pendaftaran yang memberikan referensi upaya perbaika sistem.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan dengan judul "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Di RSD Mangusada Badung Menggunakan Metode PIECES" evaluasi sistem tersebut diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam kebijakan ataupun pengembangan sistem informasi pada bagian pendaftaran. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan meningkatkan mutu RSD Mangusada Badung.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Di RSD Mangusada Badung

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Berdasarkan Variabel *Performance*
2. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Berdasarkan Variabel *Information*
3. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Berdasarkan Variabel *Economy*
4. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Berdasarkan Variabel *Control*
5. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Berdasarkan Variabel *Efficiency*
6. Mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Berdasarkan Variabel *Service*

1.2.3 Manfaat

a. Bagi Mahasiswa

   Sebagai bentuk penerapan pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh Pendidikan di bangku kuliah, khususnya dalam bidang evaluasi sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada unit pendaftaran.

b. Bagi Rumah Sakit

   Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada unit pendaftaran.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil laporan ini dapat digunakan sebagai bahan referensi, bahan diskusi proses belajar maupun penelitian di bidang Manajemen Informasi Kesehatan.

1.3 Lokasi Dan Waktu

Praktik Kerja Lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Mangusada Badung yang berlokasikan di Jalan Raya Kapal, Mangupura, Mengwi, Kapal, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapang (PKL) berlangsung selama 3 bulan, yang dimulai pada tanggal 3 Agustus 2026 sampai 24 Oktober 2026.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode evaluasi PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service*). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan sistem untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut pada sistem pendaftaran pasien di RSD Mangusada Badung.

1.4.2 Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data oleh peneliti (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung kepada informan pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan dan pendaftaran IGD di Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber utama, seperti dokumen atau sumber informasi yang tersedia (Sugiyono, 2023). Data sekunder yang

digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal, buku, dan lain-lain.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses kerja yang dilakukan di lapangan (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan topik permasalahan yitu Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Unit Pendaftaran Di RSD Mangusada Badung Menggunakan Metode PIECES.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan saling berinteraksi antara peneliti dan informan untuk mendapatkan informasi pada suatu topik tertentu (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan 4 narasumber yaitu dua petugas pendaftaran rawat jalan dan dua petugas pendaftaran IGD.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengambil gambar, tulisan, dan rekaman sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data lainya (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil gambar dan dokumen yang dibutuhkan selama proses penelitian.