

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Revolusi teknologi saat ini sangat berkembang pesat, berbagai negara berlomba-lomba dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam segala aspek tatanan kehidupan. Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar bagi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kecepatan serta ketepatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Salah satu bagian dari teknologi yaitu Sistem Informasi, yang merupakan gabungan dari teknologi informasi. Perkembangan Sistem Informasi sangat pesat mengikuti teknologi yang kian canggih. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu dengan pengelolaan data pasien yang baik melalui pemanfaatan teknologi informasi (Feby, 2019). Perkembangan ini dinilai memudahkan pekerjaan manusia dibandingkan dengan proses manual yang selanjutnya dilakukan rumah sakit pada saat ini (Andri Permana, 2020).

Salah satu aspek penting dalam mendukung pembangunan kesehatan yaitu dengan penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang telah memadai. *World Health Organization* (WHO) menyebutkan bahwasanya SIK merupakan bagian dari 6 *building block* dengan kata lain SIK termasuk kedalam komponen utama pada sistem kesehatan, maka dari itu perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberi kontribusi yang cukup signifikan bagi perkembangan SIK.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Peraturan tersebut sampai saat ini menjadi pedoman seluruh rumah sakit untuk menyelenggarakan SIMRS. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sejatinya memberikan kemudahan dalam

operasional pelayanan serta dapat meminimalisir kendala yang dapat terjadi dalam pelayanan pasien di rumah sakit (Handiwidjojo, 2013).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen rumah sakit mulai dari pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, *medical record*, apotek, dan gudang farmasi (Puspitasari dkk, 2017). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ini bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah serta menyajikan data rumah sakit untuk menghasilkan informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan bagi rumah sakit (Puspitasari, 2013).

Informasi yang akurat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna (baik dari *internal* maupun *eksternal* rumah sakit) (Hakam *et al*, 2017). Kepuasan pasien merupakan salah satu komponen yang potensial. Adanya *feedback* dari pengguna informasi juga ternyata dapat menjadi pemicu implementasi SIMRS (Sari, *et al*, 2016). Kepuasan muncul setelah merasakan kinerja suatu objek yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang (Darmawan, 2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut (Prasojo dan Pratomo, 2015) dan (Wibowo, 2013), menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sistem yang efektif yaitu sistem yang mudah dioperasikan bagi penggunanya. Apabila kebutuhan pengguna tercapai dan dengan kemudahan tersebut, dapat membuat pengguna tetap memakai sistem tersebut. Sehingga dapat dikatakan keberhasilan suatu sistem juga dapat dilihat dari kepuasan pengguna terhadap proses dan *output* atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Sebagaimana dijelaskan bahwasanya rumah sakit wajib mempertahankan kepuasan pengguna untuk dapat meningkatkan intensitas penggunaan dan meningkatkan nilai manfaat SIMRS untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien (Puspitasari, dkk. 2017).

Namun, kenyataan di lapangan berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan terkait penerapan SIMRS yang masih terdapat berbagai kendala dalam pengoperasiannya. Menurut Santi (2020) kendala sistem merupakan

sesuatu yang membatasi sistem untuk mencapai kinerja terbaiknya. Sehingga penggunaan sistem pada suatu instansi harus memerlukan sebuah penanganan dan pengelolaan khusus. Sistem harus diperhatikan secara teliti dan benar dari berbagai aspek mulai dari perencanaan, perawatan, hingga kinerja dari suatu sistem, agar sistem yang dijalankan dapat berjalan sesuai tujuan dan kebutuhan. Untuk menentukan apakah sistem tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan, maka diperlukan tahap evaluasi.

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Rekam Medis Di Rumah Sakit Brayat Minulya” (Nurhayati dkk, 2021), yang melihat seberapa besar kepuasan pengguna terkait sistem tersebut. Berdasarkan studi pendahuluan, diketahui bahwa Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta telah mengaplikasikan SIMRS dengan nama GRAPHAsoft termasuk didalamnya terdapat sistem informasi rekam medis. Sistem informasi rekam medis mulai diimplementasikan sejak tahun 2014 dengan migrasi data dari aplikasi lama, dan belum pernah dilakukan evaluasi sistem informasi oleh pihak *internal*. Kendala yang sering terjadi dan belum bisa teratasi di instalasi Rekam Medis terkait masalah jaringan, data yang diterima tidak sesuai dengan kenyataan atau *realtime* di bagian pelaporan, dan pada menu statistik yang berisi pelaporan tentang RL1 - RL5 tidak bisa ditampilkan sehingga petugas bagian pelaporan dan statistik harus melakukan pengumpulan data dengan cara *ekspor* data kemudian mengolah data tersebut menggunakan *excel* dan itu membutuhkan waktu yang lama. Kebutuhan data informasi pelayanan yang tidak terpenuhi dalam sistem informasi rekam medis membuat bagian pengolahan data informasi menjadi terhambat dalam melakukan pelaporan *eksternal* maupun *internal* karena harus melakukan *crosscheck* secara manual ke semua unit pelayanan kesehatan dan penunjang kesehatan.

Kemudian dari hasil studi pendahuluan tersebut peneliti (Nurayati dkk, 2021) melakukan penelitian menggunakan metode evaluasi PIECES, dengan membagikan kuesioner. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut diketahui bahwa aspek *performance* sistem informasi rekam medis kurang baik di bagian pelaporan instalasi rekam medis, aspek *information* yang dihasilkan sistem

informasi rekam medis kurang baik di semua unit karena belum memenuhi kebutuhan data statistik rumah sakit, aspek *economy* sistem informasi rekam medis dinilai kurang baik karena data yang dihasilkan masih harus di *crosscheck* untuk kemudian diolah sehingga memerlukan waktu yang lama untuk menjadi sebuah informasi, aspek *control* sistem informasi rekam medis dinilai sangat baik karena sudah memenuhi aspek keamanan data, aspek *efficiency* sistem informasi rekam medis dinilai cukup baik dalam membantu proses kerja, sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu tetapi di bagian pelaporan aspek *efficiency* tidak begitu baik karena menghabiskan banyak waktu untuk mengolah data menjadi informasi, dan aspek *service* sistem informasi rekam medis untuk keakuratan dan kecepatan masih belum baik, tetapi untuk aspek kesederhanaan sistem informasi rekam medis mudah dipelajari.

Hasil penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan hasil penelitian pada jurnal “Analisis SIMRS dengan Metode PIECES di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso” (Finno dkk, 2020) ditemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan SIMRS. Pokok permasalahan tersebut yaitu komputer lambat dan cetak laporan, filter laporan 10 besar penyakit dan kode ICD dalam SIMRS, tidak terdapat buku pedoman pengoperasian SIMRS, belum terlaksananya hasil evaluasi SIMRS, tampilan SIMRS membosankan. Permasalahan yang dimaksud diatas yaitu pengguna SIMRS dapat mengoperasikan sistem, namun untuk buku pedoman terkait pengoperasian SIMRS ini tidak terdapat pada unit pelayanan yang menggunakan SIMRS serta tampilan sistem terkadang membosankan. Sebab belum pernah ada perubahan terhadap tampilan desain selama penerapannya terkait kepentingan kebutuhan masing-masing pengguna. Serta terdapat satu unit pelayanan ada yang tidak dapat menghasilkan *output* dan tidak dapat diakses dengan cepat, ternyata hal tersebut dipengaruhi oleh penggunaan *hardware* dan *software*. Selain itu unit pelayanan rekam medis yang mengeluhkan informasi yang diberikan SIMRS belum akurat, terkait dengan pelaporan 10 besar penyakit yang dihasilkan SIMRS tidak sesuai dengan kenyataan. Sehingga pengguna SIMRS memberikan saran terkait kebutuhan pengguna seperti memperbarui kode ICD dalam SIMRS

agar sesuai dengan kode ICD-10 yang digunakan dalam dunia kesehatan. Pihak IT rutin melakukan evaluasi terkait permasalahan yang terjadi selama penerapan SIMRS setiap satu bulan sekali, namun setelah dilakukan evaluasi tindak lanjut upaya perbaikan masih belum dilaksanakan sehingga masalah belum terselesaikan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh komitmen dan sumber daya manusia yang menunjang penerapan kinerja sistem informasi, sebab kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap informasi yang akan dihasilkan SIMRS.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon diketahui bahwa menurut pengguna, SIMRS mudah dipahami dengan fitur yang cukup sesuai kebutuhan, dan seluruh sistem telah terhubung satu sama lain antar unit pelayanan, namun tampilan *interface* SIMRS dirasa kurang menarik. Waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan data atau *output* secara normal kurang dari 1 menit, namun apabila akan melakukan pengambilan data dengan jangka waktu diatas 1 bulan dapat memakan waktu kurang lebih hingga 3 menit. Informasi yang dihasilkan SIMRS telah akurat, namun terdapat beberapa data yang diinginkan harus diolah terlebih dahulu untuk menghasilkan informasi atau data sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga petugas harus mengolahnya terlebih dahulu agar dapat menyajikan informasi tersebut. Evaluasi dan monitoring pada sistem belum dilakukan secara rutin atau jarang oleh pihak rumah sakit dan IT. Belum terlaksananya sosialisasi secara menyeluruh kepada pengguna apabila terdapat pembaharuan fitur menu pada SIMRS, dan belum adanya buku panduan terkait penggunaan SIMRS. Setiap pengguna sistem telah diberikan akses dan tanggung jawab sesuai dengan hak dan wewenangnya, dengan dibekali *userid* dan *password* yang telah dibuat oleh pihak IT. Selain itu, SIMRS telah dilakukan *bridging* dengan sistem BPJS Kesehatan terkait pencetakan SEP BPJS, klaim pembiayaan, serta pelaporan. Secara keseluruhan SIMRS dinilai cukup baik dalam membantu proses kerja, sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu, dan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan unit pelayanannya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dan kondisi di lapangan penelitian, maka peneliti tertarik untuk mengambil

penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode PIECES Di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna terkait pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan metode PIECES di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna SIMRS Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon dengan metode PIECES.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap aspek *performance*.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap aspek *information*.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap aspek *economy*.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap aspek *control*.
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap aspek *efficiency*.
- f. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit terhadap aspek *service*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil yang diperoleh dari penelitian dapat dijadikan sebagai sarana atau bahan masukan evaluasi pihak rumah sakit terkait gambaran keadaan dan permasalahan dari SIMRS yang digunakan, serta sebagai tolak ukur untuk

mengetahui seberapa besar kepuasan petugas dalam penggunaan SIMRS untuk dijadikan salah satu pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan atau referensi guna menambahkan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya bagi mahasiswa/I D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya serta mahasiswa lain pada umumnya mengenai Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode PIECES Di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023.

3. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti tentang aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Sumber Kasih, serta dapat dijadikan sebagai wadah pengimplementasian ilmu yang diperoleh selama menempuh Pendidikan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Perbedaan Penelitian
1.	Nurhayati, dkk (2021)	Evaluasi Sistem Informasi Rekam Medis Di Rumah Sakit Brayat Minulya	deskriptif kuantitatif	Aspek <i>Performance</i> , Aspek <i>Information</i> , Aspek <i>Economy</i> , Aspek <i>Control</i> , Aspek <i>Efficiency</i> , Aspek <i>Service</i>	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi yang diteliti, dimana objek penelitian tersebut Sistem Informasi Rekam Medis yang dilaksanakan pada Rumah Sakit Brayat Minulya

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Perbedaan Penelitian
2.	Ines Meiyola Pradanthi, dkk (2020)	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Dokumen Akreditasi (SISMADAK) Dengan Menggunakan Metode PIECES Di Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang	deskriptif kuantitatif	Aspek <i>Performance</i> , Aspek <i>Information</i> , Aspek <i>Economy</i> , Aspek <i>Control</i> , Aspek <i>Efficiency</i> , Aspek <i>Service</i>	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi yang diteliti, dimana penelitian tersebut menggunakan objek SISMADAK yang dilaksanakan pada Rumah Sakit Bhayangkara Lumajang
3.	Nur Hasan Assobarry, dkk (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sikda Menggunakan Framework Pieces Di Dinkes Sidoarjo	deskriptif kuantitatif	Aspek <i>Performance</i> , Aspek <i>Information</i> , Aspek <i>Economy</i> , Aspek <i>Control</i> , Aspek <i>Efficiency</i> , Aspek <i>Service</i>	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi yang diteliti, dimana penelitian tersebut menggunakan objek Aplikasi SIKDA yang dilaksanakan pada Dinkes Sidoarjo

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Perbedaan Penelitian
4.	Finno Harta Dinata, dan Atma Deharja (2020)	Analisis SIMRS Dengan Metode PIECES Di RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso	Kualitatif	Aspek <i>Performance</i> , Aspek <i>Information</i> , Aspek <i>Economy</i> , Aspek <i>Control</i> , Aspek <i>Efficiency</i> , Aspek <i>Service</i>	Perbedaan terletak pada jenis penelitian dan lokasi yang diteliti, dimana penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kualitatif dan dilaksanakan pada RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso
5.	Dara Ayu Nirwana dan Ervina Rachmawati (2020)	Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Umum Dengan Menggunakan Metode PIECES RSUD Sidoarjo	Kualitatif	Aspek <i>Performance</i> , Aspek <i>Information</i> , Aspek <i>Economy</i> , Aspek <i>Control</i> , Aspek <i>Efficiency</i> , Aspek <i>Service</i>	Perbedaan terletak pada jenis penelitian, objek penelitian dan lokasi yang diteliti, dimana penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kualitatif dengan objek Sistem Informasi Pendaftaran Umum dan dilaksanakan pada RSUD Sidoarjo