

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di berbagai bidang telah menjadi fenomena global di era sekarang. Termasuk di bidang kesehatan, salah satunya adalah penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan. Bukan rahasia umum lagi bahwa penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak penyedia layanan kesehatan (Indar, 2022).

Salah satu perkembangan teknologi informasi pada bidang kesehatan adalah transisi dari rekam medis konvensional atau manual ke Rekam Medis Elektronik/RME (Mulyani, 2021). Rekam Medis Elektronik (RME) menggunakan teknologi digital untuk menyimpan, mengelola dan mengakses informasi kesehatan pasien dengan lebih efisien dan aman (Setiatin, 2024). Seiring berjalannya peralihan sistem informasi ini, diharapkan seluruh sistem informasi dapat terintegrasi sehingga data yang dikumpulkan berkualitas dan valid. Terintegritasnya sistem informasi, fasilitas pelayanan kesehatan dapat mengelola data pasien dengan lebih baik dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Adhani et al, 2022).

Penerapan RME di Indonesia didukung oleh regulasi pemerintah, seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis dalam pasal 45, yang mewajibkan semua fasilitas kesehatan

untuk beralih ke rekam medis elektronik sebelum akhir tahun 2023. Rekam Medis Elektronik adalah salah satu subsistem dari sistem informasi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Permenkes RI No. 24, 2022).

Rekam medis elektronik merupakan suatu catatan elektronik komprehensif dari informasi kesehatan pasien yang diintegrasikan ke dalam beberapa database informasi kesehatan. Informasi yang diberikan meliputi demografi pasien, catatan kemajuan, obat, tanda vital, riwayat medis masa lalu, imunisasi, data laboratorium, dan laporan radiologi (Susantyo, 2020).

Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Permenkes RI No. 24, 2022). Contoh penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik antara lain seperti penggunaan Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk pelayanan rawat inap yang dapat diakses secara bersamaan oleh semua petugas di Instalasi Rawat Inap.

Rekam medis elektronik bertujuan untuk menunjang tercapainya ketertiban administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dukungan suatu sistem pengelolaan rekam medis baik akan sangat memengaruhi ketertiban administrasi. Ketertiban administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit (Rustiyanto, 2021). Evaluasi dalam sebuah sistem informasi kesehatan adalah suatu proses untuk mencari tahu sejauh mana suatu implementasi sistem informasi, baik dari sudut

pandang persepsi pengguna, organisasi, maupun dari segi teknologi sistem informasinya (Hakam, 2020).

Kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik setidaknya terdiri atas registrasi pasien yang merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat, dan rawat inap (Permenkes RI No. 24, 2022). Rawat Inap atau *opname* adalah bagian dari rumah sakit yang memberikan pelayanan berupa perawatan dan pengobatan kepada pasien, serta melakukan pencatatan kondisi pasien (Kartikasari, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang pada tanggal 15 November 2024, sejak awal berdiri tahun 2014, Rumah Sakit ini sudah menggunakan SIMRS sederhana yaitu pengembangan dari Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS) pada pelayanan rawat jalan namun belum pada keseluruhan pelayanan. Pengembangan ini dilakukan oleh tim IT Rumah Sakit berbekal pengalaman sebelumnya di Puskesmas yang sudah menerapkan SIMPUS. Pada April 2020, barulah Rumah Sakit menerapkan rekam medis elektronik pada pelayanan rawat jalan dan pada November 2023 mulai berkembang pada pelayanan rawat inap. Rekam medis elektronik ini berbasis *web online* dengan alamat 192.168.10.1 dan bernama SIMRS Sahabat versi 3.0. Dalam hal ini, Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang bekerjasama dengan CV. Sahabat Mediacom.

Dalam penerapannya, masih terdapat beberapa kendala bagi petugas rawat inap dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Instalasi Rawat Inap, kendala yang pertama pada tanda yang menunjukkan bahwa

pasien sudah didaftarkan di Instalasi Rawat Inap. Pasien yang sudah didaftarkan di Instalasi Rawat Inap akan ada tanda centang yang menunjukkan bahwa pasien tersebut sudah terdaftar di Instalasi Rawat Inap. Tanda tersebut terletak setelah nama pasien pada SIMRS dalam menu rawat inap, namun apabila terdapat perbaikan data pasien dari poli sebelumnya atau Instalasi Gawat Darurat (IGD), maka tanda centang tersebut akan hilang dan pasien akan kembali belum terdaftar di Instalasi Rawat Inap. Hal tersebut membuat Perawat serta petugas yang akan mengisi data klinis pasien harus mengkonfirmasi ke Petugas Pendaftaran Rawat Inap untuk mendaftarkan kembali pasien ke Instalasi Rawat Inap sehingga Petugas Pendaftaran Rawat Inap harus bekerja dua kali dalam mendaftarkan pasien. Angka kejadian kasus tersebut adalah 15 kasus dari 24 pasien yang mendaftar di Instalasi Rawat Inap RSUD Nyi Ageng Serang.

Kendala yang kedua, pada SIMRS yang digunakan oleh perawat di Instalasi Rawat Inap belum terdapat EWS atau *Early Warning Score*. EWS adalah sebuah sistem skoring untuk mendeteksi perubahan fisiologis pasien, umumnya digunakan di unit rawat inap sebelum kondisi pasien memburuk. *Early warning score* memberikan peringatan dini terhadap kondisi pasien yang mengancam nyawa sehingga memungkinkan tenaga medis untuk mengambil tindakan cepat dan tepat dalam mencegah kemungkinan terjadinya kejadian yang lebih serius (Ariyani, 2023). Kendala ketiga, dalam tampilan grafik suhu di SIMRS rawat inap juga belum jelas terbaca sehingga petugas kurang bisa melihat perkembangan pasien berdasarkan suhu pasien setiap harinya. Dalam upaya meminimalisir kendala tersebut dan memaksimalkan penggunaan rekam medis elektronik dalam

memberikan pelayanan kesehatan untuk pasien, perlu dilakukan evaluasi terhadap SIMRS untuk mengetahui apakah penggunaan sistem sudah berjalan efektif dan efisien.

Dalam melakukan evaluasi SIMRS, peneliti menggunakan pendekatan DeLone and McLean. DeLone and McLean adalah kerangka untuk menggambarkan dan mengoperasionalkan kesuksesan sebuah sistem informasi (DeLone and McLean, 2003). Dalam metode pendekatan ini terdapat 6 variabel evaluasi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Model ini memberikan kerangka kerja yang bermanfaat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi dari sisi pengguna (Hakam, 2020). Penelitian mengenai model pengukuran untuk sistem informasi telah banyak dilakukan, termasuk penelitian oleh Nurcahya (2020) yang menunjukkan bahwa model DeLone and McLean bisa menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan DeLone and McLean untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem secara sistematis dan mendalam sehingga memberikan dasar perubahan untuk perbaikan sistem kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agsari, et al pada tahun 2024 tentang “Persepsi Pengguna Pada SIMRS *Medify* Berdasarkan Model DeLone dan McLean” menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap Persepsi Kualitas Sistem sebesar 50,0%, Kualitas Informasi sebesar 51,5%, Kualitas Layanan sebesar 49,2%, Kepuasan Pengguna sebesar 53,0%, Kemanfaatan

sebesar 41,7%, dan Kebermanfaatan sebesar 53,8% (Agsari et al, 2024). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan implementasi SIMRS *Medify* di RSUD Wates sudah tinggi, akan tetapi masih diperlukan pengembangan baik pada Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih guna meningkatkan manfaat implementasi SIMRS dan kualitas layanan pasien di RSUD Wates.

Dalam perkembangan teknologi sistem informasi yang pesat saat ini, diperlukan sebuah analisis persepsi pengguna pada Rekam Medis Elektronik di pelayanan rawat inap untuk mendukung perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Maka dari itu, peneliti akan melakukan analisis terkait analisis persepsi pengguna SIMRS rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang berdasarkan pendekatan DeLone and McLean.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada penggunaan SIMRS yang digunakan oleh petugas di pelayanan rawat inap yaitu yang pertama, berubahnya status pasien yang sudah terdaftar di Instalasi Rawat Inap apabila dari perawatan sebelumnya terdapat perubahan data. Kedua, belum adanya EWS dan ketiga, belum terbacanya grafik suhu di tampilan SIMRS Rawat Inap maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Analisis Persepsi Pengguna SIMRS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang berdasarkan Pendekatan DeLone and McLean?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya analisis persepsi pengguna SIMRS rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang berdasarkan pendekatan DeLone and McLean.

2. Tujuan Khusus:

- a. Diketuinya karakteristik pengguna SIMRS di Instalasi Rawat Inap RSUD Nyi Ageng Serang berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, jam kerja penggunaan SIMRS dalam satu hari, masa kerja, dan penggunaan SIMRS selama bekerja.
- b. Diketuinya Persepsi Kualitas Sistem terhadap penggunaan SIMRS pada Instalasi Rawat Inap.
- c. Diketuinya Persepsi Kualitas Informasi terhadap penggunaan SIMRS pada Instalasi Rawat Inap.
- d. Diketuinya Persepsi Kualitas Layanan terhadap penggunaan SIMRS pada Instalasi Rawat Inap.
- e. Diketuinya Persepsi Penggunaan terhadap penggunaan SIMRS pada Instalasi Rawat Inap.
- f. Diketuinya Persepsi Kepuasan Pengguna terhadap penggunaan SIMRS pada Instalasi Rawat Inap.
- g. Diketuinya Persepsi Manfaat Bersih terhadap penggunaan SIMRS pada Instalasi Rawat Inap.

- h. Diketuainya Persepsi Pengguna SIMRS pada Instalasi Rawat Inap berdasarkan semua aspek.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Materi

Materi dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna SIMRS pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini bertempat di Instalasi Rawat Inap RSUD Nyi Ageng Serang yang beralamat di Jl. Sentolo Nanggulan, Bantar Kulon, Banguncipto, Kecamatan Sentolo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55664.

3. Ruang Lingkup Metode

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif.

4. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 8 Januari - 31 Mei 2025.

E. Manfaat Penelitian

Analisis bagaimana persepsi pengguna terhadap penggunaan SIMRS rawat inap ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan baru dan referensi untuk penelitian

selanjutnya yang berkaitan dengan persepsi penggunaan SIMRS pada pelayanan rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi RSUD Nyi Ageng Serang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik dalam konteks persepsi penggunaan SIMRS rawat inap.

b. Bagi Petugas di Instalasi Rawat Inap

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi dalam perbaikan penggunaan rekam medis elektronik oleh petugas di Instalasi Rawat Inap RSUD Nyi Ageng Serang supaya SIMRS bisa lebih efektif penggunaannya.

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana penerapan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah serta memperluas pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang kualitas SIMRS yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Persepsi Pengguna SIMRS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang berdasarkan Pendekatan DeLone and McLean” belum pernah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian.

No.	Penulis/Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	Ardisa Lintang Agsari, dkk (2024). Persepsi Pengguna Pada SIMRS <i>Medify</i> Berdasarkan Model DeLone dan McLean.	Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan dilaksanakan pada bulan September tahun 2023. Populasi penelitian ini adalah semua pengguna SIMRS <i>Medify</i> di RSUD Wates dari berbagai unit pelayanan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase Persepsi Kualitas Sistem sebesar 50,0%, Kualitas Informasi sebesar 51,5%, Kualitas Layanan sebesar 49,2%, Kepuasan Pengguna sebesar 53,0%, Kebermanfaatan sebesar 41,7%, dan Kebermanfaatan sebesar 53,8%.	Persamaan: Jenis dan model penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kuantitatif dan model DeLone and McLean. Perbedaan: Variabel penelitian yang digunakan, pada penelitian Agsari (2024) ada Kebermanfaatan dan Kemanfaatan sedangkan penelitian ini Penggunaan dan Manfaat Bersih.
2.	Yan Reiza Permana, dkk (2023). Faktor Kesuksesan SIMRS Berdasarkan Teori DeLone and McLean di RSUD Kota Mataram.	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini petugas Rekam Medis yang menggunakan SIMRS di RSUD Kota Mataram.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persentase Kualitas Sistem sebesar 48%, Kualitas Informasi sebesar 54%, Kualitas Layanan sebesar 79%, Penggunaan sebesar 10%, Kepuasan Pengguna sebesar 94%, dan Manfaat Bersih sebesar 56%.	Persamaan: Jenis dan model penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kuantitatif dan model DeLone and McLean. Perbedaan: Teknik <i>sampling</i> yang digunakan Permana (2022) adalah <i>simple random sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> .

No.	Penulis/Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
3	Annisa Nur Azizah (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS berdasarkan Model DeLone & McLean di Rumah Sakit Khusus Bedah Diponegoro Dua Satu Klaten.	Jenis penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan dilaksanakan pada bulan Juli 2020. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah petugas yang berhubungan langsung dengan SIMRS di Rumah Sakit Khusus Bedah Diponegoro Dua Satu Klaten.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Penggunaan berpengaruh terhadap Manfaat bersih.	Persamaan: Jenis dan model penelitian yang digunakan, yaitu kuantitatif dan model DeLone and McLean. Perbedaan: Teknik <i>sampling</i> yang digunakan Azizah (2023) adalah <i>total sampling</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>purposive sampling</i> .
4	Mochammad Arief Darmawan, dkk (2020). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode DeLone and McLean di RSIA Srikandi IBI Jember.	Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah petugas yang menggunakan SIMRS di RSIA Srikandi IBI Jember.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor Kualitas Sistem berjumlah 954, Kualitas Informasi berjumlah 777, Kualitas Layanan berjumlah 621, Penggunaan berjumlah 663, Kepuasan Pengguna berjumlah 663, dan Manfaat Bersih berjumlah 834.	Persamaan: Jenis dan model penelitian yang digunakan, yaitu kuantitatif dan model DeLone and McLean. Perbedaan: Subjek penelitian yang digunakan Darmawan (2020) adalah petugas yang berkaitan SIMRS di RSIA Srikandi IBI Jember sedangkan penelitian ini adalah petugas yang menggunakan SIMRS Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang.

No.	Penulis/Judul	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
5	Yulinda Fatmawati, (2023). Analisis Keberhasilan Penerapan SIMRS Berdasarkan Model DeLone dan McLean pada Unit Rawat Jalan RS'Aisyiyah Bojonegoro.	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna SIMRS di Unit Rawat Jalan RS'Aisyiyah Bojonegoro yang memiliki <i>username</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa skor Kualitas Sistem sebesar 27,34, Kualitas Informasi sebesar 23,04, Kualitas Layanan sebesar 22,86, Penggunaan sebesar 24,01, Kepuasan Pengguna sebesar 22,54, dan Manfaat Bersih sebesar 23,19.	Persamaan: Jenis dan model penelitian yang digunakan, yaitu kuantitatif dan model DeLone and McLean. Perbedaan: Subjek penelitian yang digunakan Fatmawati (2023) adalah seluruh pengguna SIMRS di Rawat Jalan di RS'Aisyiyah Bojonegoro yang memiliki <i>username</i> , sedangkan penelitian ini adalah petugas yang menggunakan SIMRS Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang.