

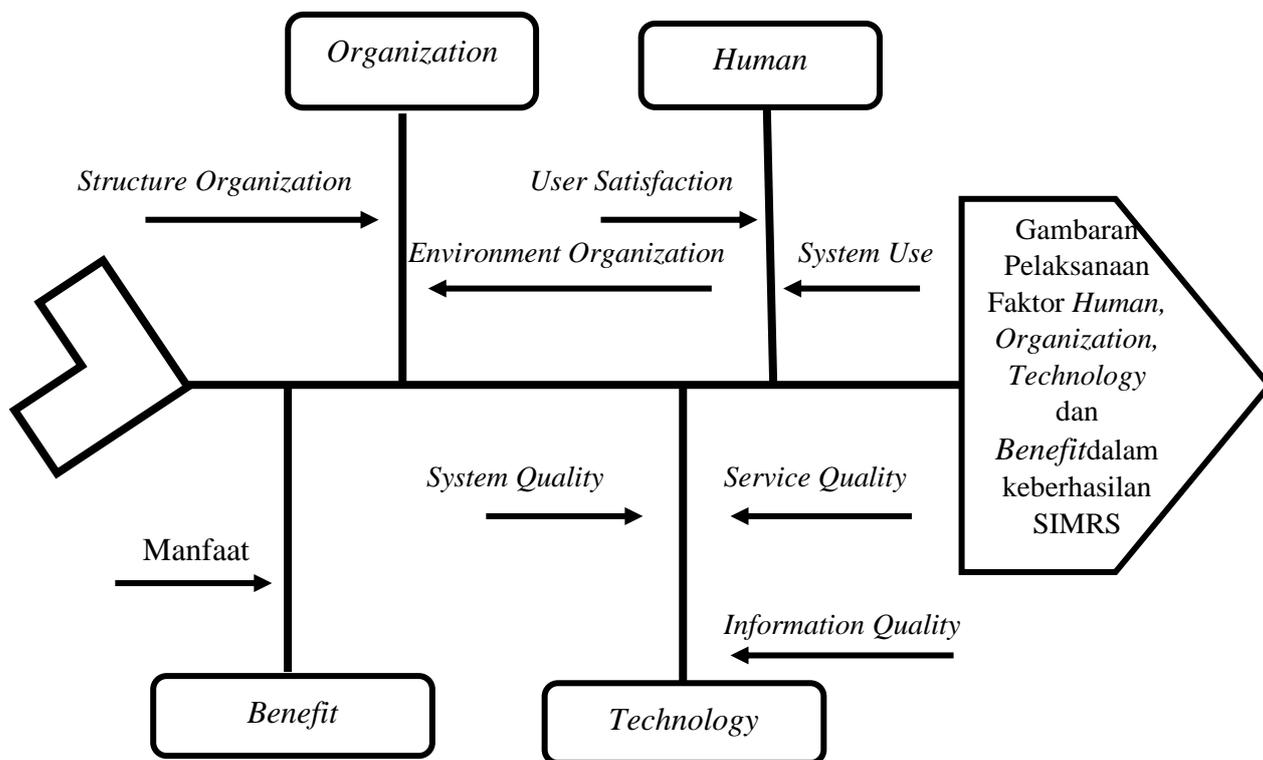
4.2 Bidang Pilihan

Bidang yang diambil pada kegiatan magang ini adalah penjamin kualitas data RME (P1) yang berfokus pada pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Berdasarkan Permenkes Nomor 82 Tahun 2013, setiap rumah sakit diwajibkan menerapkan dan mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penerapan SIMRS sangat penting karena dapat meningkatkan efisiensi manajemen rumah sakit, mulai dari penyampaian informasi kepada pasien, pengolahan data, hingga pengelolaan seluruh kegiatan di rumah sakit. Dengan sistem yang terintegrasi, diharapkan pelayanan kesehatan menjadi lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *net benefit* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Semakin tinggi kualitas sistem yang diterapkan, semakin efektif dan efisien proses manajemen yang berlangsung. Kualitas informasi yang akurat dan tepat waktu akan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan adanya kualitas layanan yang baik akan meningkatkan pengalaman pengguna, sementara *net benefit* yang dirasakan, seperti penghematan waktu dan biaya, akan menambah nilai positif dari penggunaan SIMRS. Dengan demikian, peningkatan dalam keempat aspek ini akan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna SIMRS yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Nurchayani, 2024).

4.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada kegiatan magang menggunakan metode HOT dengan membagi analisis ke dalam kategori *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi) dan *Benefit* (Manfaat), berikut pemaparannya:



Gambar 4. 1 Identifikasi Masalah di RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya

Berdasarkan hasil identifikasi proses pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), analisis dilakukan melalui empat faktor utama: Sumber Daya Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*), dan Manfaat (*Benefit*). Adapun urainnya sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia (*Human*)

Dalam pelaksanaan keberhasilan SIMRS di RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya dilihat berdasarkan Sumber Daya Manusia (*Human*) yang mana faktor ini mencakup penggunaan sistem dan kepuasan pengguna menggabungkan peran dan keterampilan manusia dengan sistem. Terdapat 2 komponen penting dalam faktor manusia ini diantaranya:

a. Penggunaan Sistem (*System Use*)

Penggunaan sistem dipengaruhi oleh pengguna, frekuensi penggunaan, pelatihan, pengetahuan literasi, keterampilan komputer, serta keyakinan dan harapan pengguna terhadap sistem tersebut, termasuk penerimaan atau penolakan yang mungkin terjadi. Contoh berdasarkan frekuensi penggunaan yaitu Dokter menggunakan SIMRS setiap kali mereka melakukan pemeriksaan pasien, sedangkan staf administrasi menggunakan sistem ini lebih sering untuk pendaftaran dan pengelolaan data pasien.

b. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna ini digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem serta dampak potensial yang ditimbulkan oleh sistem tersebut. Contohnya Staf administrasi RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya menggunakan SIMRS untuk mendaftarkan pasien baru dengan memasukkan data pribadi, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi asuransi. Namun, adanya doublebilling dengan 2 aplikasi TPP untuk pasien lama dan Medify untuk pasien baru yang menyebabkan proses pendaftaran dan perubahan data harus dilakukan di kedua sistem tersebut yang menghabiskan waktu bagi staf administrasi. Hal ini dapat berpotensi mengurangi efisiensi operasional dan berdampak negatif pada kepuasan pasien.

2. Organisasi (*Organization*)

Dalam pelaksanaan keberhasilan SIMRS di RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya berdasarkan organisasi dapat dilihat dari struktur dan lingkungannya. Terdapat 2 komponen penting dalam faktor organisasi ini diantaranya:

a. Struktur Organisasi (*Structure Organization*)

Struktur organisasi terdiri dari jenis dan ukuran, budaya, politik, hierarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi, kepemimpinan, dukungan manajemen. Dalam hal struktur organisasi unit rekam medik di RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya telah

menyediakan berbagai sumber daya, sarana, dan prasarana, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur jaringan, serta pemeliharaan dan dukungan teknis, yang mendukung penggunaan SIMRS.

b. Lingkungan Organisasi (*Environment*)

Lingkungan suatu organisasi dapat dianalisis melalui berbagai aspek, termasuk sumber pembiayaan, kebijakan pemerintah, dinamika politik, lokasi geografis, jenis populasi yang dilayani, tingkat persaingan, hubungan antar organisasi, serta saluran komunikasi yang digunakan. Penerapan aplikasi SIMRS di RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya mendapat dukungan dari Tenaga kesehatan seperti perawat, dokter dan lain-lain.

3. Teknologi (*Technology*)

Dalam pelaksanaan keberhasilan SIMRS di RSIA Bantuan 05.08.05 Surabaya berdasarkan teknologi dapat dinilai dari 3 unsur komponen yaitu:

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem dalam institusi kesehatan, khususnya pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, diukur berdasarkan kinerja sistem dan antarmuka pengguna. Beberapa aspek yang diperhatikan meliputi kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, waktu respons, kegunaan, ketersediaan, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, serta tingkat keamanan. Contohnya Proses autentikasi yang lemah pada SIMRS, seperti penggunaan kata sandi yang mudah dan singkat atau tidak adanya autentikasi dua faktor, yang dapat meningkatkan risiko akses tidak sah ke sistem oleh individu yang tidak berwenang.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berhubungan dengan data yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, termasuk catatan pasien, laporan, gambar, dan resep. Penilaian terhadap kualitas informasi bersifat subjektif dan tergantung pada sudut pandang pengguna. Beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit meliputi kelengkapan informasi, akurasi, keterbacaan,

ketepatan waktu, relevansi, konsistensi, dan keandalan. Contohnya tidak adanya Surat Eligibilitas Peserta (SEP) di tengah aktivitas pasien yang ramai menciptakan kesalahan dalam penginputan data, yang pada selanjutnya dapat mengganggu alur pelayanan di poli.

c. **Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan berhubungan erat dengan dukungan menyeluruh yang diberikan oleh penyedia Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Ini mencakup respons cepat terhadap masalah teknis, pelatihan yang efektif bagi pengguna, serta komunikasi yang jelas dan transparan. Dengan dukungan yang baik, penyedia dapat memastikan bahwa sistem berfungsi optimal, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya, meningkatkan pengalaman pasien. Contohnya keterbatasan dalam penanganan permintaan darurat ketika terjadi masalah mendesak yang mempengaruhi pelayanan pasien, seperti kegagalan sistem saat jam sibuk, penyedia layanan tidak dapat memberikan dukungan yang cepat. Keterlambatan dalam penanganan masalah ini dapat mengakibatkan penundaan dalam perawatan pasien.

4. Manfaat (*Benefit*)

Sebuah sistem dapat memberikan keuntungan atau manfaat bagi penggunanya, baik untuk kelompok pengguna, organisasi, maupun instansi. Manfaat dari sistem tersebut dapat memiliki dampak positif maupun negatif pada individu pengguna, seperti direktur, manajer, staf TI, pengembang sistem, rumah sakit, atau seluruh sektor perawatan kesehatan, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja dan perubahan dalam tugas pengguna. Contohnya penerapan SIMRS yang mencakup RME didalamnya telah mempermudah tenaga medis dalam mengakses data pasien, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi risiko kesalahan dalam pengelolaan informasi medis.