

**EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS)
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA UNIT II**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :
NOVIYANTI
20121030099

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

TESIS

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS)
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA UNIT II

Diajukan Oleh
Noviyanti
20121030099

Telah Disetujui Oleh:

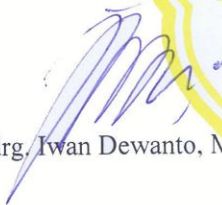
Pembimbing I



Dr. Firman Pribadi, M.Si.

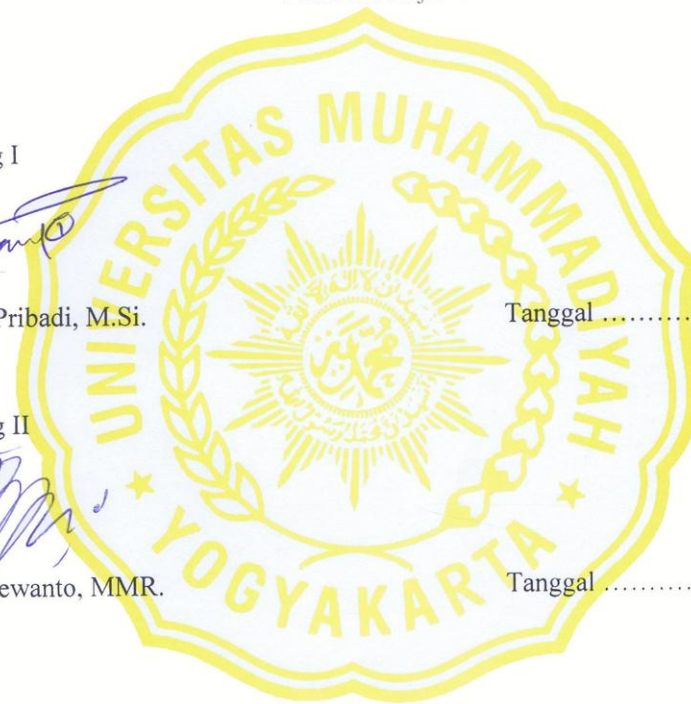
Tanggal

Pembimbing II



drg. Iwan Dewanto, MMR.

Tanggal




TESIS

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT
(SIRS) PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA UNIT II


Diajukan Oleh
Noviyanti
20121030099

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 17 April 2015

Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Ketua Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.
Anggota Tim Penguji



drg. Iwan Dewanto, MMR.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Noviyanti

Nim : 20121030099

Program Studi : Manajemen Rumah Sakit

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan keaslian tulisan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini adalah plagiat dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, April 2015

Yang Membuat Pernyataan

Noviyanti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NOVIYANTI
NIM : 20121030099
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS) PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau tanpa nama Pembimbing Tesis) sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : April 2015

Yang menyatakan

Noviyanti

MOTTO

“...Allah akan meninggikan orang-orang beriman diantara kamu dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat...” (QS Al Mujadilah : 11)

“.....Katakanlah adakah sama antara orang-orang yang mengetahui dan orang-orang yang tidak mengetahui? Sungguh hanya orang-orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran...” (QS Az Zumar : 9)

“ Barang siapa yang menempuh jalan untuk menuntut ilmu (metode) , maka Allah akan memudahkan jalan menuju surga...” (H.R, Muslim)

Boleh jadi sesuatu itu kamu anggap buruk, tetapi tuhan menjadikan banyak kebaikan didalamnya... (QS An Nisa : 19)

Tunaiakan semua kewajiban, maka hak akan terdapat. Lupakan yang telah hilang darimu, hargai yang masih ada padamu dan kejar yang ingin kau miliki.

Menurut orang kesempatan tidak akan datang dua kali, tetapi menurut saya satu keberhasilan lebih baik dari pada seribu kesempatan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alam, segala puji bagi Allah seru sekalian alam, Maha suci Allah yang Maha kuat lagi Maha memenuhi segala keperluan dan kebutuhan makhluk. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada sebaik-baiknya makhluk yang mulia Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa tesis dengan judul "EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS) PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II". Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata dua pada program studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tanpa bantuan dan kerjasama baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tesis ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M. Kes., selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Firman Pribadi., M.Si., selaku dosen pembimbing I
3. drg. Iwan Dewanto., MMR., selaku dosen pembimbing II
4. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada penulis.
5. Direktur dan segenap karyawan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
6. Segenap keluarga besar yang sangat mencintaiku, atas doa serta motivasinya.
7. Rekan-rekan MMR UMY angkatan 8 khususnya kelas 8C atas kebersamaan dan semangatnya selama ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa, baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan penulis, tesis ini memberikan manfaat kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	v
Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II Tinjauan Pustaka	8
A. Telaah Pustaka	8
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Landasan Teori.....	21
D. Kerangka Konsep.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	43
B. Subyek dan Obyek Penelitian	44
C. Responden dan Informan	46
D. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	48
E. Definisi Operasional	51
F. Instrumen Penelitian	52
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
H. Analisa Data	56
I. Etika Penelitian.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian.....	62
B. Pembahasan.....	90

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
	A. Kesimpulan.....	102
	B. Saran	103
	C. Keterbatasan Penelitian	104
	Daftar Pustaka	105
	Lampiran	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Variabel dikendalikan dan Variabel Tidak Dikendalikan.....	45
Tabel 3.2.	Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian.....	48
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Penelitian.....	63
Tabel 4.2.	Responden Wawancara Mendalam (<i>Indepth Interview</i>).....	66
Tabel 4.3.	Responden <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	67
Tabel 4.4.	Hasil Distribusi Deskriptif tentang Persepsi pemanfaatan SIRS Pelayanan Rawat Jalan	69
Tabel 4.5.	Hasil <i>Coding</i> Wawancara Mendalam tentang Persepsi pemanfaatan dan kemudahan penggunaan	71
Tabel 4.6.	Hasil <i>Coding Focus Group Discussion</i> (FGD) Persepsi pemanfaatan dan kemudahan penggunaan	72
Tabel 4.7.	Hasil Distribusi Deskriptif Persepsi kemudahan Penggunaan SIRS Pelayanan Rawat Jalan	75
Tabel 4.8.	Hasil <i>Coding</i> Wawancara Mendalam tentang Evaluasi Implementasi SIRS Pelayanan Rawat Jalan	77
Tabel 4.9.	Hasil Kuesioner tentang Masalah atau Kendala yang Potensial.....	81
Tabel 4.10.	Hasil <i>Coding</i> Wawancara Mendalam tentang Masalah atau Kendala Yang Potensial.....	82
Tabel 4.11.	Hasil <i>Coding Focus Group Discussion</i> (FGD) tentang Masalah atau Kendala Yang Potensial.....	83
Tabel 4.12.	Hasil <i>Coding</i> Wawancara Mendalam tentang Rekomendasi.....	86
Tabel 4.13.	Hasil <i>Coding Focus Group Discussion</i> (FGD) tentang Rekomendasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	TRA (<i>Theory of Reasoned Action</i>).....	22
Gambar 2.2.	TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	24
Gambar 2.3.	Alur SIRS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	33
Gambar 2.4.	Alur Sistem Informasi <i>Billing Data</i>	33
Gambar 2.5.	Regristrasi Pasien UGD.....	34
Gambar 2.6.	<i>Input</i> Tindakan Pasien UGD.....	35
Gambar 2.7.	<i>Input</i> Tindakan EKG.....	36
Gambar 2.8.	<i>Input</i> Tindakan Laborat.....	37
Gambar 2.9.	<i>Input</i> Pemakaian Obat.....	38
Gambar 2.10.	<i>Input</i> Rekam Medis.....	39
Gambar 2.11.	<i>Input</i> Rekap Biaya Pasien.....	40
Gambar 2.12.	Nota Pelunasan Pasien.....	41
Gambar 2.13.	Kerangka Konsep.....	42
Gambar 4.1.	Evaluasi Implementasi SIRS pelayanan rawat jalan	79
Gambar 4.2.	Masalah atau kendala dalam implementasi SIRS Pelayanan rawat jalan	85
Gambar 4.3.	Rekomendasi Implementasi SIRS pelayanan rawat jalan...	89

INTISARI

EVALUASI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS) PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II

Noviyanti

Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Latar Belakang: Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat profesi dan padat modal. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) merupakan syarat wajib bagi pendokumentasian di RS. Sistem informasi rumah sakit yang digunakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II merupakan “*copy paste*” dari sistem informasi yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I, sedangkan sistem pelayanan antara RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II belum tentu sama. Rumah Sakit dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Oleh sebab itu evaluasi terhadap SIRS pelayanan rawat jalan sangat diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kinerja pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain penelitian *cross sectional*. Data kuantitatif diperoleh dari hasil kuesioner dengan 38 responden pada unit pelayanan rawat jalan yang terdiri dari 4 orang Petugas Rawat Jalan, 4 orang Petugas Pendaftaran/Rekam Medis, 11 orang Petugas UGD, 9 orang Petugas Laborat/Radiologi, 6 orang Petugas Farmasi dan 4 orang Petugas Keuangan. Data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) dan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Supervisor EDP (*Electronic Data Processing*) dan jajaran supervisor unit pelayanan rawat jalan.

Hasil dan Pembahasan: Evaluasi Implementasi SIRS pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II berjalan dengan baik, bermanfaat dan mudah digunakan, tetapi ada beberapa menu belum digunakan secara maksimal. Masalah dan kendala yang potensial terhadap SIRS pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yaitu *hardware* sering terjadi *error*, *software loading* lama saat digunakan di seluruh unit secara bersamaan dan kadang tidak terkoneksi dengan server.

Kesimpulan dan saran: Evaluasi implementasi SIRS pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yaitu SIRS sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada beberapa menu yang belum optimal digunakan fungsinya pada beberapa unit pelayanan. Pemeliharaan terhadap *hardware* dan *software* secara rutin untuk menangani kendala teknis. Kesetaraan versi dan kapasitas komputer pada setiap unit pelayanan. Pelatihan dan sosialisasi pemahaman tentang “Bisnis Proses” yang dibuat dalam SIRS serta melakukan evaluasi terhadap perkembangan SIRS.

Kata Kunci : Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)

ABSTRACT

THE EVALUATION OF HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HIS) IMPLEMENTATION ON OUTPATIENT SERVICES AT PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL UNIT II YOGYAKARTA

Noviyanti

*Hospital Management Program
Muhammadiyah University Yogyakarta*

Background: Hospital is a complex, multi professions, and capital intense healthcare institution. Hospital Information System (HIS) is an obligatory requirement for documentation in the hospital. The hospital information system applied in Unit II of PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta is a “copy paste” system from the same system applied in Unit I of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. Meanwhile the service system of both hospitals is not always the same. The hospital is required to constantly improve the quality of better services. Therefore, evaluation of HIS on outpatient services is very necessary as consideration to improve the performance of HIS applied in outpatient services of Unit II of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital.

Methods: This study used an observational cross-sectional study design. Qualitative data obtained from questionnaires distributed to 38 respondents in outpatient service unit which consists of 4 outpatient personnels, 4 medical record staffs, 11 ER personnels, 9 laboratory/radiology personnels, 6 pharmacy personnels, and 4 financial officers. Qualitative data was obtained from indepth interview and focus group discussion (FGD) with Electronic Data Processing (EDP) Supervisor and outpatient unit supervisors.

Results and Discussion: The HIS implementation evaluation of on outpatient services applied at Unit II of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital has been running well, useful and easy to use, but there are some features which are not used yet optimally. Problems and potential obstacles found in the HIS implementation in outpatient services of Unit II of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital are error hardware and software, slow loading process when they are used in all units simultaneously, and the system sometimes is not connected to the server.

Conclusions and suggestions: Evaluation of the implementation of HIS at outpatient services of Unit II of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital is already well underway, but there are still some function features / menus have not been optimally. The regular hardware and software maintenance to avoid technical error. The equality of computer version and capacity installed in every service unit. The HIS' business process comprehension training and socialization and HIS development evaluation must be done regularly.

Keywords: Hospital Information System (HIS)