

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat profesi dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tindakan maupun disiplin medis. Sumber daya manusia yang profesional, baik di bidang teknis medis maupun administrasi kesehatan akan dapat melaksanakan fungsi rumah sakit dengan baik. Menurut Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Salah satu dari fungsi Rumah Sakit yaitu penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah sakit adalah salah satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat sangat memerlukan adanya sebuah sistem informasi yang bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan dalam pengolahan data rekam medik. Sistem informasi yang terkomputerisasi pada unit rekam medis rumah sakit juga harus memperhatikan beberapa faktor diantaranya mengenai keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM)

sebagai pengguna sistem tersebut. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Menurut Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 menyebutkan bahwa setiap sarana pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis. Rekam Medis (RM) adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis mempunyai tujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, dalam hal pengembangan sarana dan prasarana yang melakukan berbagai program antara lain pembangunan fisik sesuai *blockplan* dan *master plan* serta pengadaan alat-alat medik. Pada dekade terakhir posisi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi sangat strategis karena banyak proses pelayanan dan administrasi sangat tergantung pada SIM sehingga aplikasi program yang baik serta dukungan *software* dan *hardware* akan menentukan kelancaran proses pelayanan dan administrasi.

Implementasi sistem informasi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II telah dilakukan sejak saat *soft opening*, tahun 2009 dengan SIM berbasis DOS. Sistem ini tidak dapat mendukung banyak informasi yang dibutuhkan. Sistem DOS juga tidak dapat integrasi dengan data yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Kondisi ini cukup menyulitkan dalam penyatuan data dan analisa laporan.

Pada Mei 2010 Sistem Informasi Rumah Sakit beralih ke sistem windows dengan pengembang dari PT.ICS sebagaimana di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Upaya untuk integrasi data antara Unit I dan Unit II pada akhirnya bisa terlaksana meskipun mengalami berbagai kendala. Integrasi data ini diharapkan tidak hanya dengan sesama RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tetapi juga dengan jejaring lainnya.

Evaluasi kinerja pelayanan kesehatan merupakan suatu proses untuk menentukan nilai atau jumlah keberhasilan dari pelaksanaan suatu kegiatan serta merupakan persyaratan dasar untuk mengendalikan dan mempertahankan mutu pelayanan. Evaluasi ini berguna untuk kesinambungan pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan. Salah satu yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah kompetensi tehnik terkait dengan keterampilan, kemampuan dan penampilan pemberi pelayanan.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan untuk data awal penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, ada beberapa permasalahan diantaranya 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. Petugas masih membutuhkan waktu untuk menyesuaikan dengan sistem informasi tersebut.

SIRS menjadi beban kerja petugas pelayanan rawat jalan. Beban kerja yang berat dalam rumah sakit meliputi serangkaian pemenuhan kebutuhan dasar sehari-hari. Masalah yang terjadi pada pelayanan rawat jalan yang kompleks, petugas lebih cenderung mudah merasa jenuh dengan lingkungan kerja dan pekerjaan yang rutin dilakukan pada waktu yang selalu sama. Faktor kelelahan karena beban kerja yang berat, tuntutan dari pasien ataupun keluarga pasien dalam pemberian pelayanan yang baik, cepat dan tepat, serta tuntutan bekerjasama yang baik antar tenaga kesehatan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja petugas pelayanan rawat jalan dalam melaksanakan tugas wajibnya.

Budaya organisasi dalam suatu kelompok juga memberikan dampak yang cukup besar, dimana petugas rekam medis masih beranggapan bahwa *input* data pasien dalam sistem informasi rumah sakit akan membebani pekerjaannya. Adanya faktor-faktor tersebut dinilai memberikan pengaruh dalam implementasi sistem informasi rumah sakit pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Berangkat dari permasalahan yang ada dalam implementasi Sistem

Informasi Rumah Sakit (SIRS) pelayanan rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, maka dibutuhkan evaluasi SIRS pelayanan rawat jalan terkait dengan persepsi pemanfaatan dan kemudahan penggunaan.

B. RUMUSAN MASALAH

Penyelenggaraan Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta dibagi menjadi dua bagian pokok, yaitu Rekam Medis sebagai pengumpulan data dan bagian Rekam Medis sebagai pengolah data. Penyelenggaraan Rekam Medis bagian luar meliputi tempat penerimaan pasien rawat inap, tempat penerimaan pasien rawat jalan. Permasalahan dalam pengolahan data rekam medis diantaranya : beban kerja petugas rawat jalan di Poli rawat jalan yang meliputi serangkaian pemenuhan kebutuhan dasar sehari-hari. Tugas rangkap yang dilakukan oleh perawat pada unit rawat jalan, selain melakukan tindakan keperawatan, juga melakukan tugas *input* data rekam medis pasien.

Rata-rata kejenuhan merupakan bagian dari permasalahan yang ada dalam sistem administrasi pada Unit Pendaftaran Rawat Jalan, Poli rawat jalan, Unit UGD, serta pelayanan penunjang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Budaya organisasi dalam suatu kelompok juga memberikan dampak yang besar, dimana petugas rawat jalan masih beranggapan bahwa penginputan data pasien pada sistem

informasi rumah sakit, membebani pekerjaannya. Budaya organisasi yang mengarah pada manajerial, masalah efisiensi dan produktivitas merupakan hal yang penting di Rumah Sakit. Budaya organisasi menentukan pencapaian kinerja organisasi jangka panjang. (Soeroso, 2002)

Faktor kelelahan karena beban kerja yang berat, penginputan data pasien pada SIRS, tuntutan dari pasien ataupun keluarga pasien dalam pemberian pelayanan yang baik, cepat, tepat dan cenderung rawan komplain. Petugas jaga Poli rawat jalan, Unit UGD dan Unit pelayanan penunjang yang terbatas. Dari rumusan masalah tersebut dapat dibuat pertanyaan penelitian “Bagaimana proses implementasi SIRS Pelayanan Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II ?.”

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi permasalahan atau kendala yang potensial dalam Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II yang dihadapi saat ini.

- b. Rekomendasi implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

Dapat mengetahui pemanfaatan implementasi SIRS Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Mendapatkan informasi yang berkualitas mengenai evaluasi implementasi SIRS Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

2. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah dalam realita masalah yang ditemui di lapangan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi literatur dalam proses pembelajaran tentang evaluasi Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS).