

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi pelayanan publik dewasa ini semakin mendapat tekanan dari berbagai pihak di kalangan masyarakat. Tuntutan masyarakat semakin tinggi sejalan dengan perkembangan IPTEK dan modernisasi saat ini. Hal ini merupakan tantangan sekaligus beban yang tidak ringan bagi pemerintah saat ini, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang ditindaklanjuti dengan PP No 23 tahun 2005 tentang Badan Layanan Umum (BLU). Pemerintah mencari solusi dan berupaya agar institusi pelayanan publik bisa berkinerja tinggi sesuai dengan tuntutan masyarakat saat ini, sehingga mutu pelayanan publik dapat ditingkatkan mendekati harapan pengguna jasa.

Rumah sakit sebagai suatu institusi pelayanan publik yang kompleks serta memerlukan adanya pertukaran informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Manajemen dalam mengandalkan informasi secara intensif memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan yang dapat digunakan sebagai sarana strategik untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Untuk itu, rumah sakit sebagai institusi publik memerlukan suatu pola atau sistem yang dapat dengan mudah membantu pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi.

Rumah sakit umum (RSU) dr. Slamet Garut merupakan satu dari rumah sakit pemerintah yang berstatus BLU. Pelayanan kesehatan di RSU dr. Slamet Garut pada saat ini dirasakan peningkatannya. Hal ini tentunya mempunyai

implikasi terhadap penyajian informasi bagi para pengguna jasa rumah sakit tersebut. Tabel 1.1 berikut memberikan gambaran jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap dalam lima tahun terakhir .

**Tabel 1. 1**  
**Data Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap**  
**TAHUN 2003 - 2007**

NO	KATEGORI	TAHUN				
		2003	2004	2005	2006	2007
1	Rawat Jalan					
	Umum	61207	63888	59667	65948	72643
	ASKES	33796	41838	50744	62067	68274
	Presentase ASKES	35,57	39,57	45,96	48,48	48,45
2	Rawat Inap					
	Umum	9784	13024	15451	17769	19646
	ASKES	2023	2138	2487	2860	3146
	Presentase ASKES	17,13	14,10	13,86	13,86	13,80

Sumber : Bag. Umum BP RSUD dr. Slamet Garut (2008)

Tabel 1.1 menjelaskan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap di RSUD Dr. Slamet Garut mengalami kenaikan yang cukup signifikan baik itu pada pelayanan pasien kategori Umum maupun ASKES. Hal ini dapat ditunjukkan salah satunya adalah dengan perbandingan pencapaian jumlah pasien yang berkunjung terdapat peningkatan yaitu antara 7%–10% per tahun. Sejalan dengan banyaknya kunjungan, maka proses-proses transaksi pelayanan seperti proses penangkapan data dan proses pengambilan dokumen rekam medis untuk mengambil informasi guna pelayanan medis berkelanjutan serta pembuatan laporan poliklinik rawat jalan semakin kompleks.

Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu instalasi pelayanan kesehatan langsung pada pasien meliputi kegiatan registrasi pasien, kasir rawat jalan, serta poliklinik dimana informasi medis hasil anamnesa, riwayat penyakit, pemeriksaan

fisik, laboratorium, rontgen, diaganosa, terapi, perjalanan penyakit dan tindakan poliklinik mulai diperoleh. Pada sebuah rumah sakit, pelayanan rawat jalan (*occupatient*) adalah unit yang cukup strategis karena dikaitkan dengan fungsi pelayanannya sebagai salah satu pintu masuk para pengguna jasa layanan yang ada di rumah sakit tersebut. Sebagian besar pasien ke unit rawat jalan memerlukan pelayanan lain seperti apotik dan rawat inap sehingga tidak berlebihan jika dikatakan unit rawat jalan merupakan etalase dari mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Snook (1992) mengemukakan bahwa kebanyakan rumah sakit dewasa ini lebih menguntungkan upaya perawatan pasien pada unit rawat jalan disebabkan kemajuan teknologi kedokteran, tuntutan pasien, segi keamanan, komplikasi penyakit, manfaat efisiensi, biaya pihak ketiga (asuransi) kesesuaiannya akan berdampak pada efisiensi pelayanan rawat jalan dan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Laporan dari Amerika tahun 1999 menyatakan bahwa 26,4% seluruh pendapatan rumah sakit adalah berasal dari pelayanan unit rawat jalan. Kenyataan tersebut menuntut manajemen rumah sakit untuk lebih memperhatikan dan memfokuskan pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada bagi peningkatan kualitas pelayanan yang baik pada unit rawat jalan sehingga baik langsung maupun tidak langsung akan menambah daya saing rumah sakit secara keseluruhan.

RSU dr. Slamet Garut dalam memberikan pelayanan kepada pasien telah menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit yang berbasis komputer

sejak tahun 2007. Sesuai dengan kebutuhan yang ada pada mekanisme pelayanan dan tuntutan pengembangan SIM RS di RSUD dr. Slamet dikembangkan 14 modul bagi tiap unit fungsional namun salah satu unit yang menjadi prioritas dan telah terkait dalam sistem informasi manajemen adalah modul pada instalasi rawat jalan. Tabel 1.2 Berikut menggambarkan ada tidaknya sistem informasi berbasis komputer di tiap unit rawat jalan

**Tabel 1. 2**  
**Gambaran Penggunaan Sistem Informasi di Rawat Jalan**  
**RSU dr. Slamet**

NO	Poliklinik	Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer
1.	Sp. Penyakit Dalam	Ada
2.	Sp. Anak	Ada
3.	Spesialis Bedah	Ada
4.	Spesialis Obsgyn	Tidak Ada
5.	Spesialis THT	Tidak Ada
6.	Spesialis Mata	Tidak Ada
7.	Sp. Kulit & Kelamin	Ada
8.	Sp. Jiwa	Ada
9.	Sp. Syaraf	Tidak Ada
10.	Gigi dan Mulut	Tidak Ada
11.	Kel. Berencana	Tidak Ada
12.	Imunisasi	Tidak Ada
13.	Orthopedi	Tidak Ada
14.	Psikologi	Tidak Ada
15.	Gizi	Ada
16.	Intan/VIP	Tidak Ada

Sumber: Data Hasil Observasi

Dari data tersebut di atas dapat digambarkan bahwa proses pengembangan sistem informasi pelayanan medis rawat jalan Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut ini belum berjalan seluruhnya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya gambaran bahwa dari ke 16 poliklinik yang ada di RSUD dr. Slamet Garut, hanya sekitar 6 poliklinik yang telah memanfaatkan sistem informasi. Implikasinya,

sebagian informasi dari poliklinik masih diproses dengan sistem manual dan semi manual sehingga kegiatan penyediaan data yang akan diproses mengalami keterlambatan.

Berkaitan dengan proses-proses sistem informasi pada unit rawat jalan di RSUD dr. Slamet Garut saat ini seperti pengambilan kembali dokumen serta pengambilan informasi di dalamnya yang berlanjut pada penambahan catatan secara manual maupun semi manual, redundansi data, kurangnya koordinasi, dan tidak adanya standard perekaman data yang merupakan ciri yang ditimbulkan oleh sistem pengelolaan data konvensional. Kondisi ini mempunyai beberapa kelemahan yaitu:

1. Relatif lamanya pengambilan dokumen rekam medis.
2. Mudah rusaknya dokumen karena kontak manual saat pengambilan dan penambahan pencatatan.
3. Bentuk catatan manual sebagai informasi dalam pengambilan keputusan medik kurang rapi dan jelas untuk dibaca dibanding catatan secara elektronik.
4. Proses pembuatan laporan yang menurut petugas poliklinik terasa menambah beban kerja serta inefisiensi kertas kerja dan tempat dokumen.

Indikasi tersebut tentunya menunjukkan bahwa untuk menangani kompleksitas pada layanan rawat jalan ini diperlukan suatu sistem pengelolaan informasi dengan pemanfaatan teknologi tinggi sehingga aktivitas pada rawat jalan bisa berjalan efektif.

Menurut Sabarguna, Boy (2005:15), hal-hal penting yang harus diperhatikan mengenai peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan ini meliputi:

1. Manajemen para dokter
2. Prosedur pelayanan pasien
3. Pola penjadwalan pelayanan
4. Pencatatan dan pelaporan
5. Sistem Pembayaran

Berdasarkan pendapat tersebut, sistem informasi yang terkait erat dalam pelayanan rawat jalan ini biasanya secara umum adalah *Billing sistem* dan *Costumer Service*, sumber daya, dan pemeliharaan, tidak ketinggalan adanya rekam medis. Dengan demikian, diperlukan sebuah sistem informasi yang handal yang dapat memberikan kemudahan dalam akses proses dan analisis sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan operasional rawat jalan yang bersangkutan.

Adapun rincian aktifitas pada kategori utama pelayanan rumah sakit unit rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut ditampilkan dalam table 1.3 berikut ini. Tren rata-rata dilihat dari kunjungan pasien ke setiap unit pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Aktivitas Pelayanan Klinik Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut**  
**Tahun 2003-2007**

NO	Poliklinik	2003	2004	2005	2006	2007	%Trend kenaikan per tahun
17	Sp. Penyakit Dalam	22750	26620	30381	33303	29259	11.79
18	Sp. Anak	10028	11186	9293	16205	14768	7.71
19	Spesialis Bedah	18015	9504	7371	7314	11004	0.67
20	Sp. Obsgyn	7847	7280	5941	6306	7230	77.43
21	Spesialis THT	5948	6860	5330	7631	9692	13.87
22	Spesialis Mata	8761	7016	6653	7660	9278	0.93

NO	Poliklinik	2003	2004	2005	2006	2007	%Trend kenaikan per tahun
23	Sp. Kulit & Kelamin	8770	8823	8955	10494	13355	9.93
24	Sp. Jiwa	1645	1802	1827	1911	2143	8.73
25	Sp. Syaraf	10326	10624	11713	14610	16151	12.18
26	Gigi dan Mulut	3268	3144	4913	3640	3897	4.51
27	Kel. Berencana	1206	1097	1005	3702	1576	3.76
28	Imunisasi	3767	3607	2734	3201	4379	2.11
29	Orthopedi	1263	1808	1571	1876	2570	17.92
30	Psikologi	116	140	333	448	434	144.10
31	Gizi	79	170	154	135	127	178.07
32	Gawat darurat	11624	12616	13006	16273	18813	7.62
33	Jmlh Kunjungan	118197	112297	111180	135417	145926	
34	Rata-rata kunj. Poly/hari	394	312	309	411	400	

Sumber : Bag. Rekam Medik (*Medical Record*) RSUD dr. Slamet Garut (2008).

Dari Tabel 1.2 jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada poliklinik dengan rata-rata tiap hari pada tiga bulan tersebut kurang lebih 300 pasien tiap hari. Dengan banyaknya kunjungan, maka proses-proses transaksi pelayanan seperti proses penangkapan data dan proses pengambilan dokumen rekam medis untuk mengambil informasi guna pelayanan medis berkelanjutan serta pembuatan laporan poliklinik rawat jalan semakin kompleks. Semakin kompleksnya proses di atas akan sulit terpenuhi apabila dilakukan secara manual, sehingga diperlukan sistem pengolahan data secara elektronik untuk mendukung proses-proses transaksi dalam sistem informasi poliklinik rawat jalan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan wawancara dengan penanggung jawab SIMRS di RSUD dr. Slamet Garut yaitu Bapak Drs. Evi Anshori, M.Si. (2008), ditemukan beberapa masalah yang muncul dalam proses pelaksanaan

sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya pada unit rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut bahwa belum dilakukan atau belum terpenuhinya beberapa komponen dalam sebagian tahap pengembangan sistem informasinya. Beberapa tahap yang belum terpenuhi tersebut berhubungan dengan dokumentasi yang menyimpan informasi perkembangan dan kendala yang dihadapi pada tiap tahap pengembangan; dokumentasi mengenai pelatihan dan penanganan kesalahan; serta mengenai organisasi pengelola sistem informasi.

Adanya perubahan besar-besaran (restrukturisasi) yang dilakukan RSUD dr. Slamet Garut terhadap pengembangan IT (*Information Technology*) organisasi, yang semula menginput data secara manual hingga akhirnya menggunakan sistem komputerisasi merupakan salah satu upaya dari pihak manajemen RSUD dr. Slamet Garut dalam meningkatkan kualitas layanan penyajian informasi dengan fungsi yang maksimal dan mendukung proses pengambilan keputusan manajemen. Pada kenyataannya penyajian informasi yang melimpah dapat menimbulkan permasalahan bahwa tidak sedikit waktu dan tenaga manajemen yang digunakan untuk menyeleksi informasi apa saja yang benar-benar diperlukan dan tidak adanya jaminan bahwa informasi yang diterima itu bermutu tinggi.

Perkembangan teknologi informatika komputer memberikan sumbangan antara lain efisiensi karena prosedur pengolahan dan penyajian informasi secara otomatis, akses terhadap informasi secara cepat dan akurat dapat mengurangi resiko kegagalan dalam manajemen kasus yang dirawat di Rumah Sakit khususnya rawat jalan, adanya umpan balik dari informasi manajerial untuk

perbaikan proses pelayanan secara optimal dapat menurunkan biaya dan meningkatkan pendapatan melalui pelayanan yang cepat dan terandalkan.

Penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi rawat jalan di RSUD dr. Slamet ini dengan fungsi yang maksimal dan sesuai dengan harapan atau tujuan dari pengembangan sistem informasi dengan menguraikan hubungan dari input-proses-output (model sistem standar) berdasarkan masing-masing fungsi pada aktivitas sistem informasi rawat jalan ini. Dengan demikian, dapat diperhatikan kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan dalam uji coba sistem dan untuk selanjutnya dalam kegiatan peningkatan kualitas, dapat diterapkan tahap-tahap kegiatan yang dapat membantu pengumpulan informasi mengenai perkembangan atau kendala yang dialami dalam proses pengembangan sistem informasinya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam bentuk skripsi yang berjudul: Analisis Sistem Informasi Rawat Jalan pada Badan Pengelola RSUD dr. Slamet Garut.

### **B. Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian**

Nur Tanjung (2007:25) menyatakan bahwa: “Mengidentifikasi masalah tidak lain menguraikan lebih jelas tentang masalah yang telah ditetapkan pada latar belakang penelitian”. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah yang timbul. Hal ini digunakan untuk menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas.

Kajian Sistem Informasi Manajemen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan IPO (*Input-Proses-Output*). Tujuan utama dari pendekatan ini adalah untuk menyediakan penjelasan dari *input* yang harus digunakan dan menghasilkan *output* berupa informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai sistem. Melalui pendekatan ini, akan digambarkan bagaimana sistem menyajikan suatu informasi dengan menguraikan hubungan *input*-proses-*output* dari masing-masing fungsi atau modul.

Adapun pokok penting dari kegiatan analisis sistem rawat jalan ini adalah mengetahui permasalahan dengan jelas yang mungkin terjadi pada aktivitas sistem yakni input data, proses pengolahan data, maupun output hasil pengolahan data. Dengan demikian dapat ditentukan apa yang perlu dipertimbangkan dalam upaya pemanfaatan sistem informasi dengan fungsi yang maksimal. Hal ini dilakukan untuk kemudian dijadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui sebab dan akibat yang ditimbulkan oleh masalah dan pengarahannya yang terjadi pada kegiatan-kegiatan dalam uji coba sistem, kegiatan peningkatan kualitas, sehingga dapat diterapkan tahap-tahap kegiatan yang dapat membantu pengumpulan informasi mengenai perkembangan atau kendala yang dialami dalam pemanfaatan sistem informasi, untuk kemudian dapat digunakan untuk kegiatan analisis, memperbaiki persepsi operator melalui pelatihan serta mempertimbangkan pengorganisasian pengelolaan informasi dengan bentuk yang sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dideskripsikan di atas dengan menggunakan pendekatan tersebut, maka masalah dalam penelitian

ini dirumuskan dalam pertanyaan, yaitu **“Bagaimana implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Unit Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut berdasarkan pendekatan model IPO (Input Proses Output)?”**

Adapun submasalah berdasarkan rumusan masalah tersebut diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana *Input* (masukan) Sistem Informasi Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut yang meliputi :
  - a. Formulir atau dokumen dasar yang digunakan?
  - b. Pengumpulan keaktualan Data?
2. Bagaimana *Proses* pengolahan data pada Sistem Informasi Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut yang meliputi aspek :
  - a. Langkah kerja sistem?
  - b. Identifikasi pengguna sistem?
  - c. Teknologi yang digunakan?
3. Bagaimana *Output* yang dihasilkan Sistem Informasi Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut yang meliputi aspek:
  - a. Jenis informasi yang dihasilkan?
  - b. Distribusi informasi (*output*) yang dihasilkan?
4. Apa saja permasalahan yang muncul sebagai implikasi penerapan sistem informasi pelayanan medis rawat jalan yang dihadapi saat ini?
5. Bagaimana solusi dari permasalahan yang muncul dalam proses implementasi sistem informasi pelayanan medis rawat jalan di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut berbasis komputer?

## C. Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1. Maksud

Penelitian yang dilakukan penulis ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai penggunaan sistem informasi manajemen dan untuk mengetahui peranan sistem informasi rawat jalan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik berdasarkan model sistem IPO (Input-Proses-Output). Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

### 2. Tujuan

1. Mengetahui *input* sistem informasi rawat jalan pada RSUD dr. Slamet Garut yang sedang berjalan.
2. Mengetahui *process* pengolahan data pada sistem informasi rawat jalan pada RSUD dr. Slamet Garut yang sedang berjalan.
3. Mengetahui *output* sistem informasi rawat jalan pada RSUD dr. Slamet Garut yang sedang berjalan.
4. Mengetahui masalah-masalah sistem informasi pelayanan medis rawat jalan yang dihadapi saat ini (input, proses, output).
5. Memperoleh solusi dari permasalahan yang muncul dalam proses implementasi sistem informasi pelayanan medis rawat jalan di poliklinik rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut.

## D. Kegunaan Penelitian

Nur Tanjung (2007:31) menyatakan bahwa uraian kegunaan penelitian merupakan suatu harapan berkaitan dengan hasil penelitian praktis dan

teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi:

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu sistem informasi manajemen, khususnya mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit pada unit rawat jalan dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan .

### **2. Kegunaan Praktis**

Bagi organisasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen pada BP RSUD dr. Slamet Garut. Apabila sistem yang dirasakan tidak lagi dapat mendukung kondisi organisasi dalam pertumbuhan yang semakin pesat, organisasi yang bersangkutan dapat mengadakan perbaikan menuju sistem pengendalian yang lebih baik.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran (*brainstorming*) untuk dijadikan bahan kajian lebih lanjut lagi di masa yang akan datang.