

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat (Permenkes Nomor 90 Tahun 2015). Salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan adalah klinik. Menurut Permenkes Nomor 18 Tahun 2023, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialistik secara komprehensif.

Dalam menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, fasilitas pelayanan kesehatan termasuk klinik memerlukan sistem informasi kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Peraturan Pemerintah RI Nomor 46 Tahun 2014). Hal ini sejalan dengan dikeluarkannya peraturan terbaru Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 yang mencabut peraturan sebelumnya yaitu Permenkes Nomor 269 Tahun 2008 tentang rekam medis, yang menyatakan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan (termasuk klinik

maupun tempat praktik mandiri) wajib menyelenggarakan dan/atau menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME). RME termasuk dalam satu rangkaian dari sistem informasi kesehatan dan dapat diimplementasikan paling lambat per tanggal 31 Desember 2023.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center* pada bulan Januari-Februari 2024, Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center* telah menjalankan sistem informasi kesehatan pada tahun 2018 dan telah melakukan *bridging* dengan BPJS Kesehatan pada bulan Oktober tahun 2022. Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center* menggunakan jaringan internet Wi-Fi (*Wireless Fidelity*) *IndiHome*. Penggunaan sistem informasi kesehatan setelah dilakukannya *bridging* BPJS Kesehatan mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat sangat memudahkan bagi petugas dalam proses pelayanan. Akan tetapi, terdapat beberapa kendala yang dirasakan saat menggunakan sistem informasi kesehatan, terutama pada bagian pendaftaran pasien. Kendala yang dirasakan pada bagian pendaftaran pasien yaitu terjadinya *input* ganda data pasien baru, *input* ganda data kunjungan pasien, kunjungan pasien tidak terdata, tidak dapat memasukkan data pasien maupun kunjungan pasien, rujukan tidak terintegrasi dengan V-Claim BPJS untuk pasien BPJS, surat kontrol tidak terintegrasi dengan V-Claim BPJS ketika terjadi perubahan untuk pasien BPJS, serta sistem dan/atau jaringan lambat. Beberapa kendala tersebut menghambat proses pelayanan pasien sehingga memicu adanya aduan pasien yang berkunjung.

Fasilitas pelayanan kesehatan telah mengusahakan untuk menjalankan sistem informasi kesehatan khususnya pada bagian pendaftaran dengan baik. Namun, terdapat kendala yang juga dirasakan oleh fasyankes dalam proses pelayanan pendaftaran pasien dengan menggunakan sistem informasi kesehatan. Menurut Jamroni et al. (2019), pada RSUD Panembahan Senopati Bantul terdapat beberapa pasien yang mengeluh bahwa pelayanan pendaftaran di rumah sakit tersebut sangat lama. Hal ini terjadi dikarenakan jaringan pada sistem informasi kesehatan RSUD Panembahan Senopati Bantul mengalami error. Sama halnya dengan RSUD Kabupaten Sidoarjo, menurut Sholehah et al. (2021), pada sistem informasi kesehatan RSUD Kabupaten Sidoarjo terdapat menu yang belum lengkap serta beberapa data tidak dapat *bridging* dengan sistem informasi lainnya. Kendala-kendala yang dirasakan rumah sakit tersebut dapat menghambat proses pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, sistem informasi kesehatan sangat penting dalam mendukung proses pelayanan. Sistem informasi kesehatan yang dimiliki oleh Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center* terbilang baru, dan setelah melakukan *bridging* dengan sistem BPJS Kesehatan ditemukan beberapa kendala yang cukup menghambat proses jalannya pelayanan, maka perlu dilakukan analisis terhadap penerapan sistem informasi kesehatan tersebut guna memberikan pelayanan maksimal yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis efektivitas sistem informasi pendaftaran pasien berdasarkan kriteria kecepatan pendaftaran, akurasi data, kepuasan pengguna,

keamanan dan privasi, serta integrasi dengan sistem lain. Oleh karena itu, judul penelitian yang diambil adalah **“Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Setelah *Bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen Eye Center Tahun 2024”**.

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut fokus penelitian dari penelitian ini, yaitu efektivitas sistem informasi pendaftaran pasien setelah melakukan *bridging* BPJS Kesehatan berdasarkan kriteria kecepatan pendaftaran, akurasi data, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi, serta integrasi dengan sistem lain di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen Eye Center.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, berikut rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kecepatan pendaftaran pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen Eye Center?
2. Bagaimana akurasi data pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen Eye Center?

3. Bagaimana kepuasan pengguna pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*?
4. Bagaimana keamanan dan privasi pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*?
5. Bagaimana integrasi sistem informasi pendaftaran pasien dengan sistem lain setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*?

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi efektivitas sistem informasi pendaftaran pasien di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengeksplorasi kecepatan pendaftaran pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.
- b. Untuk mengeksplorasi akurasi data pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.

- c. Untuk mengeksplorasi kepuasan pengguna pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.
- d. Untuk mengeksplorasi keamanan dan privasi pada sistem informasi pendaftaran pasien setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.
- e. Untuk mengeksplorasi integrasi sistem informasi pendaftaran pasien dengan sistem lain setelah *bridging* BPJS Kesehatan di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan terkait sistem informasi pendaftaran pasien.

2. Manfaat Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi pendaftaran pasien di Klinik Utama Mata Rawat Jalan Kepanjen *Eye Center*.

3. Manfaat Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, serta sebagai bahan pembelajaran teori maupun praktik di Universitas STRADA Indonesia.

F. KEASLIAN PENELITIAN

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Herlambang Sukses Prasaja	Analisis Sistem Informasi Registrasi Pasien di Rumah Sakit Umum Asy-Syifa Sambi Boyolali	Penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam program aplikasi ini, yaitu masih terdapat beberapa laporan yang tidak sesuai dengan data yang telah tersimpan, sehingga laporan yang digunakan saat ini merupakan laporan hasil pengolahan data secara manual. Program aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai basis datanya, dengan menggunakan layanan internet berbasis web melalui LAN. Untuk keamanan akses data, sistem ini dilengkapi <i>login</i> yang berisi nama <i>user</i> dan <i>password</i> . Selain itu juga dilakukan <i>backup</i> data secara rutin.
2	Ramadhoni Kusuma Pamungkas	Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Puri Husada Tembilahan Tahun 2020	Penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif	Hasil penelitian ditemukan bahwa pelaksanaan SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan belum berjalan secara optimal seperti di bagian pendaftaran proses pencarian data/penyimpanan data masih secara manual dan pada farmasi SIMRS sudah tidak berjalan sejak 2019 dan sampai sekarang aplikasi SIMRS yang baru belum ada, SOP SIMRS sudah ada tetapi SOP belum ditempel atau dibagikan keruangan-ruangan, SDM sudah mencukupi tetapi masih perlu diberikan pelatihan khusus SIMRS agar petugas dapat mengetahui lebih lanjut sistem kerja SIMRS dengan benar, anggaran biaya sudah tersedia dan sarana prasarana sudah ada namun masih perlu penambahan sarana dan prasarana di setiap unit pelayanan kesehatan.
3	Rizqiyah dan Ernawaty	Analisis Sistem Pengelolaan Rekam Medis	Penelitian Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam sistem pendaftaran pasien rawat inap, pelaksanaan <i>assembling</i> , pelaksanaan

		Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya		<i>coding, pelaksanaan analising and reporting, serta pelaksanaan filing.</i>
4	Dony Setiawan Hendyca Putra dan Rizka Kurniawati	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM) di Rumah Sakit X	Penelitian Deskriptif Kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan prosentase perhitungan kelompok dari dimensi PEOU 0.602 (60.2%), PU 0.595 (59.5%) dan ATU 0.594 (59.4%) termasuk kategori sedang, dimensi BI 0.777 (77.7%) dan AU 0.694 (69.4%) berada dalam kategori baik. Hal ini menyatakan bahwa persepsi pengguna SIMRS sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan, namun masih terdapat beberapa kekurangan sehingga perlu adanya sosialisasi terhadap petugas yang kurang mendukung dengan adanya SIMRS yaitu perlunya motivasi dan pendampingan pada pengguna yang mengalami kesulitan. Karena mengingat salah satu manfaat dari SIMRS yaitu SIM akan mempercepat dan meningkatkan akurasi transaksi karena semuanya terekam dan terkomunikasikan antar berbagai unit.
5	Firdaus Sholehah, Ervina Rachmawati, Andri Permana Wicaksono, dan Alia Chaerunisa	Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS dengan Metode PIECES RSUD Sidoarjo	Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa hasil kinerja Sistem Informasi berdasarkan aspek <i>performance</i> /kinerja, Sistem Informasi berjalan sesuai kebutuhan pengguna meskipun ada menu yang belum lengkap, aspek <i>information</i> /informasi yang dihasilkan cukup akurat; aspek <i>economics</i> belum menghasilkan nilai ekonomis yaitu SIMRS tidak dapat <i>bridging</i> dengan sistem informasi lainnya; aspek <i>control</i> sudah berjalan dengan adanya kontrol pembatasan hak akses tiap <i>user</i> dan keamanan sistem dalam bentuk penyediaan <i>password</i> dan <i>username</i> ; aspek <i>efficiency</i> sudah memberikan efisiensi dalam penerapannya; aspek <i>service</i> telah memberikan kemudahan bagi pengguna sistem.