
**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN UMUM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE PIECES RSUD SIDOARJO**

Dara Ayu Nirwana¹, Ervina Rachmawati²

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia^{1,2}

**e-mail: g41160854@student.polije.ac.id*

Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang besar bagi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kecepatan serta ketepatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Loker pendaftaran umum merupakan salah satu tempat pelayanan kepada pengunjung yang tidak menggunakan asuransi kesehatan negeri maupun dari pemerintah sebagai sumber awal pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Permasalahan yang timbul dari pendaftaran umum meliputi Aspek performance yaitu waktu yang dibutuhkan pada saat berlangsungnya pelayanan dalam mengoperasikan sistem informasi yang disebabkan trouble loading yang berakibat terhadap berlangsungnya pelayanan. Aspek yaitu sistem informasi pendaftaran umum tidak dapat bridging atau berjalan dengan sistem aplikasi yang lain seperti aplikasi yang disediakan dari pihak Dinkes Sidoarjo. Aspek Control sistem sudah terdapat perbedaan akses bagi setiap user namun petugas terkadang masih meminjamkan user kepada petugas yang lain karena setiap user memiliki hak akses yang berbeda sehingga keamanan yang masih belum terjamin. Aspek Efisiensi dan Service, dimana fitur-fitur dalam sistem informasi pendaftaran umum sudah sederhana sehingga petugas dalam mengoprasikannya merasa mudah namun apabila terdapat penambahan fitur yang baru petugas harus belajar secara otodidak. Sedangkan untuk Service, belum terdapatnya modul atau panduan untuk pengoprasian sistem informasi pendaftaran pasien umum. Metode pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan menarik kesimpulan kemudian menganalisis dan memberikan saran. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi sistem informasi pendaftaran umum. Jenis peelitian kualitatif. Responden yang digunakan 1 orang petugas pendaftaran umum. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa faktor Service, Efficiency, Control, Economic, Information dan Peformance berkaitan dengan penggunaan sistem informasi pendaftaran umum.

Keywords: *sistem informasi, loker pendaftaran umum, PIECES*

Abstract

The development information technology has a major influence on health services in meeting community's need for speed and accuracy of health services provided by hospitals. General registration counters are one place \ service for visitors who do not use state health insurance or from government as initial source services provided by hospitals. Problems arising from general registration performance aspect is the time required while the service is in operation in operating the information system causes loading problems that result in the continuation of service. The aspect of general registration information system can not bridge or run with other application systems such as applications provided by the Sidoarjo District Health Office. In aspect of system control, differences in access for each user, but officers sometimes still lend users to other officers because each user has different access rights security still not guaranteed. Efficiency and Service aspects, where features in general registration information system have made it easier for officers to operate easily but provide new features that must be learned by self-taught officers. As Service, there are no modules or guidelines for operating a general patient registration information system. Data collection methods with interview techniques and arrangements. Data analysis by drawing conclusions then analyzing and giving advice. The purpose of this study to study general registration information system. Type of qualitative research. Respondents used 1 general registration officer. Results of this study note that Service, Efficiency, Control, Economic, Information and Performance factors are related to use of a general registration information system.

Keywords: *information systems, general registration counters, PIECES*

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009). Sistem informasi manajemen rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Sistem informasi manajemen rumah sakit bertujuan mengumpulkan, menyajikan serta mengolah data rumah sakit untuk menghasilkan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan bagi rumah sakit (Puspitasari, 2013). Beberapa rumah sakit sudah mulai

menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit. Hal ini dikarenakan rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berupa peningkatan akreditasi rumah sakit. Selain itu dalam mewujudkan pembangunan kesehatan Indonesia, para pemberi layanan kesehatan dituntut agar mengikuti kemajuan teknologi yang dapat memberikan kemudahan untuk mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien yang berdampak dalam memberikan kontribusi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik (Faiqatul dkk, 2014).

Perkembangan Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang besar bagi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kecepatan serta ketepatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Perkembangan ini dinilai memudahkan pekerjaan manusia dibandingkan dengan proses manual yang selanjutnya dilakukan rumah sakit pada saat ini (Andri Permana, 2020). Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Peraturan tersebut sampai saat ini menjadi pedoman seluruh rumah sakit untuk menyelenggarakan SIMRS. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah dengan pengelolaan data pasien yang baik yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi (Feby, 2019). Sejauh ini penggunaan teknologi informasi di bidang kesehatan dapat membantu proses pelayanan pasien dengan lebih baik terkait dengan pengolahan data yang dimulai dari masukan data (*input*), kemudian mengolah (*process*), dan hasil keluaran (*output*) berupa informasi untuk pengambilan keputusan dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Loket pendaftaran umum merupakan salah satu tempat pelayanan kepada pengunjung yang tidak menggunakan asuransi kesehatan negeri maupun dari pemerintah sebagai sumber awal pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan diselenggarakannya loket pendaftaran bertujuan untuk pelayanan yang diberikan kepada pasien yang masuk rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan medis yang bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan lainnya (Diana dan Berry, 2015). Pelayanan loket pendaftaran juga berpengaruh terhadap sistem pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan jika sistem pelayanan pendaftaran yang baik maka manajemen rumah sakit akan baik dan pengunjung akan merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan rumah sakit (Diana dan Berry, 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang penyusun lakukan selama Praktik Kerja Lapangan di Instalasi Rekam Medik RSUD Kabupaten Sidoarjo, diketahui bahwa dalam penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit terdapat permasalahan yang dikeluhkan oleh petugas. Permasalahan yang timbul dari pendaftaran umum yaitu beberapa menu pada sistem informasi pendaftaran umum yang masih belum berjalan dengan semestinya seperti alamat pasien (kabupaten/kota, kecamatan dan kelurahan) untuk pasien yang datang dari luar kota Sidoarjo tidak bisa diganti dengan alamat yang sebenarnya dan harus memalsukan alamat di Kabupaten Sidoarjo. Selain masalah tersebut terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh petugas antara lain dari aspek *performance* yaitu sistem informasi pendaftaran pasien umum terdapat beberapa kekurangan seperti waktu yang dibutuhkan pada saat berlangsungnya pelayanan dalam mengoperasikan sistem informasi yang disebabkan *trouble loading* yang berakibat terhadap berlangsungnya pelayanan. *Trouble loading* tersebut menyebabkan permasalahan pada aspek *information* yaitu menurunnya kualitas keakuratan informasi yang dihasilkan sistem informasi. Aspek *Economy* sistem informasi pendaftaran umum memiliki kelemahan yaitu sistem informasi pendaftaran umum tidak dapat *bridging* atau berjalan dengan sistem aplikasi yang lain seperti aplikasi yang disediakan dari pihak Dinkes Sidoarjo. Aspek *Control* sistem sudah terdapat perbedaan akses bagi setiap *user* namun petugas terkadang masih meminjamkan *user* kepada petugas yang lain karena setiap *user* memiliki hak akses yang berbeda sehingga keamanan yang masih belum terjamin. Permasalahan lain yang timbul dalam penerapan sistem informasi pendaftaran pasien umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo adalah pada aspek *Effisiensi* dan *Service*, dimana fitur-fitur dalam sistem informasi pendaftaran umum sudah sederhana sehingga petugas dalam mengoprasikannya merasa mudah namun apabila terdapat penambahan fitur yang baru petugas harus belajar secara otodidak. Sedangkan untuk *Service*, belum terdapatnya modul atau panduan untuk pengoprasian sistem informasi pendaftaran pasien umum.

Permasalahan dan kebutuhan utama yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen rumah sakit dapat diketahui dengan menggunakan suatu metode, salah satunya yaitu dengan metode analisis PIECES yang meliputi Performance, Information, Economics, Control, Efficiency,

dan Service. Hal ini didukung oleh Febriani dan Dewobroto (2018) yang mengatakan bahwa metode ini digunakan untuk mengklasifikasikan permasalahan kedalam enam bidang yaitu Kinerja, Informasi, Ekonomi, Kontrol, Efisiensi, dan Layanan, tujuan dari metode ini untuk meyakinkan analisis sistem bahwa selama dilakukan analisis keenam bidang inilah yang berkaitan dengan masalah utama. Laporan terkait analisis sistem informasi manajemen rumah sakit dengan menggunakan metode PIECES juga pernah dilakukan sebelumnya oleh Rahardhini (2016) yang melakukan laporan di Rumah Sakit Islam Lumajang. Hasil dari laporan tersebut menjelaskan metode PIECES dapat memberikan referensi untuk upaya perbaikan sistem kedepannya.

Berdasarkan masalah tersebut, penyusun tertarik untuk mengambil presus dengan judul "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Umum Dengan Menggunakan Metode Pieces di RSUD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020". Hasil studi kasus diharapkan mampu memberikan hasil berupa rekomendasi untuk upaya kebijakan ataupun pengembangansistem informasi pendaftaran pasien umum, sehingga dapat memberikan informasi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dapat mewujudkan apa yang menjadi tujuan RSUD Kabupaten Sidoarjo.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengevaluasi sistem informasi pendaftaran umum dengan menggunakan metode PIECES (*Performance/Kinerja, Information/Informasi, Economy/Ekonomi, Control/Kontrol, Efficiency/Efisiensi, Service/Pelayanan*). penelitian dilakukan di RSUD Sidoarjo pada 3 Februari sampai dengan 14 April 2020.

2.2 Subjek Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah petugas yang bekerja di loket pendaftaran umum yaitu hanya berjumlah 2 orang dikarenakan memang jumlah petugas loket di pendaftaran pasien umum hanya terdiri dari 1 loket.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi lapangan terhadap kerja petugas di loket pendaftaran umum. Teknik wawancara dilakukan dengan cara mewawancarai petugas yang ada di loket pendaftaran umum dan teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mendokumentasikan SIMRS dengan cara *printscreen* pada komputer rumah sakit.

2.4 Metode Analisis Data

Metode dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif yang dimana tahap analisis data dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan bahwa dengan melihat masalah yang terjadi pada sistem informasi pendaftaran umum yang di operasikan oleh petugas loket yang kemudian menganalisis dan memberikan saran untuk mengatasi masalah yang sesuai dengan masalah yang ada di lapangan. Tahap ini adalah kegiatan yang dilakukan dalam memperbaiki masalah yang terjadi pada sistem informasi pendaftaran umum.

3. Hasil dan Pembahasan

PIECES merupakan salah satu metode analisis sistem informasi yang menghasilkan data berupa berbagai macam permasalahan yang terdapat pada sistem informasi itu sendiri. Metode PIECES ini pertama kali diperkenalkan oleh James Wetherbe yang memiliki tujuan dalam pengklasifikasian berbagai masalah. Menurut Whitten dalam Riana 2006 metode PIECES yang terdiri dari *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, dan Service*. Masing-masing kategori tersebut masih dibagi lagi menjadi beberapa subkategori, yaitu:

- a. *Performance/Kinerja*, untuk menilai atau memperbaiki kinerja dari sistem informasi, terdiri dari:
 - 1) *Throughput*, yaitu penilaian terhadap sistem dari banyaknya kerja yang dilakukan pada beberapa periode waktu.
 - 2) *Resptime*, yaitu delay rata rata antara transaksi dan respon dari transaksi tersebut.
 - 3) *Audibilitas*, yaitu kecocokan dimana keselarasan terhadap standar dapat diperiksa.
 - 4) Kelaziman Komunikasi, yaitu tingkat dimana interface standar, protokol, dan bandwidth digunakan.
 - 5) Kelengkapan, yaitu tingkat dimana implementasi penuh dari fungsi yang diharapkan telah tercapai.

- 6) Konsistensi, yaitu penggunaan desain dan teknik dokumentasi yang seragam pada keseluruhan proyek pengembangan perangkat lunak.
 - 7) Toleransi kesalahan, yaitu kerusakan yang terjadi pada saat program mengalami kesalahan.
 - 8) Generalitas, yaitu luas aplikasi potensial dari komponen program.
 - b. *Information/Informasi*, untuk menilai informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, terdiri dari:
 - 1) *Accuracy* (akurat), dimana informasi atas hasil evaluasi seharusnya memiliki tingkat ketepatan tinggi.
 - 2) *Relevansi Informasi*, dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan.
 - 3) *Penyajian Informasi*, dimana informasi disajikan dalam bentuk yang sesuai.
 - 4) *Fleksibilitas Data*, dimana informasi mudah disesuaikan dengan kebutuhan.
 - 5) *Kelaziman data*, yaitu penggunaan struktur dan tipe data standar pada seluruh program.
 - 6). *Ekspondibilitas*, yaitu tingkat dimana arsitektur, data, atau desain prosedural dapat diperluas.
 - c. *Economic/Ekonomi*, merupakan penilaian sistem berdasarkan nilai ekonomi yang dihasilkan oleh sistem informasi, terdiri dari:
 - 1) *Reusabilitas*, tingkat dimana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain.
 - 2) *Sumber Daya*, yaitu jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia dan sumber daya ekonomi.
 - d. *Control/Kontrol*, untuk menilai atau memperbaiki tingkat keamanan dari sistem informasi, terdiri dari:
 - 1) *Integritas*, tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat dikontrol.
 - 2) *Keamanan*, yaitu mekanisme yang mengontrol atau melindungi program dan data.
 - e. *Efficiency/Efisiensi*, untuk menilai tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem informasi, terdiri dari:
 - 1) *Usabilitas*, yaitu usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program.
 - 2) *Maintanabilitas*, merupakan usaha yang diperlukan untuk mencari dan membetulkan kesalahan pada sebuah program.
 - f. *Service/Pelayanan*, untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna maupun pelanggan, terdiri dari:
 - 1) *Akurasi*, yaitu ketelitian komputasi dan kontrol.
 - 2) *Reliabilitas*, tingkat dimana sebuah program dapat dipercaya melakukan fungsi yang diminta.
 - 3) *Kesederhanaan*, yaitu tingkat dimana sebuah program dapat dipahami tanpa kesukaran.
- Berdasarkan masalah yang terjadi di RSUD Sidoarjo terdapat masalah yang dapat dianalisis yang metode PIECES berikut penjelasannya :

1. Menganalisis kinerja sistem informasi pendaftaran Umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo berdasarkan aspek performance/kinerja

a. *Throughput*

Merupakan penilaian terhadap sistem dari banyaknya kerja yang dilakukan pada beberapa periode waktu. Penerapan SIMRS pada unit pendaftaran umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses kerja terkait pelayanan kepada pasien. Dalam penerapannya SIMRS pada unit pendaftaran umum telah memberikan manfaat serta sangat membantu para pengguna dalam hal penyajian data-data pasien misalnya. Petugas merasakan dengan adanya SIMRS, pekerjaan mereka dapat segera terselesaikan, proses pelayanan dan tindakan medis yang sudah dilaksanakan dapat langsung diinput ke SIMRS. Penerapan SIMRS di RSUD Kabupaten Sidoarjo dirasa telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini juga dikemukakan dalam laporan yang dilakukan oleh Diastri (2018), dalam laporan ini disebutkan bahwa penerapan SIMRS harus berjalan sesuai dengan apa yang ingin dicapai atau sasaran yang dituju. Meski demikian, berdasarkan hasil wawancara dalam penerapan SIMRS pendaftaran umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo bahwa sistem informasi dapat menghasilkan output dalam memenuhi kebutuhan pengguna pada saat petugas melayani

pasien dan petugas sudah merasa terpenuhi dengan hasil output yang dihasilkan dari SIMRS berikut hasil wawancara sebagai berikut :

“Iya memenuhi , identitas pasien tersebut dari daerah mana saja, banyak hal dari umur, dan lain – lain”

(Responden 1, 2020)

Iya, memenuhi terutama identitas pasien sudah sesuai dengan yang di inginkan.

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sejauh ini sudah merasa terpenuhi dengan output yang dihasilkan oleh sistem informasi pendaftaran umum dan merasa tidak ada masalah terhadap output tersebut karena semua data sudah lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Meliala dkk. (2016) mengatakan bahwa kepuasan pengguna dan manfaat langsung dapat dirasakan apabila kesesuaian antara teknologi dan manusia berdampak pada persepsi manfaat yang baik bagi pengguna.

b. Respons Time

Respons Time yaitu delay rata rata antara transaksi dan respon dari transaksi tersebut. Respon Time dapat diartikan sebagai waktu yang dibutuhkan untuk memulai SIMRS di bagian pendaftaran umum ataupun pengoperasian pada saat proses pelayanan berlangsung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem informasi pendaftaran umum tidak membutuhkan waktu yang begitu lama dengan kata lain sistem informasi dapat diakses dengan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan atau pada saat proses pelayanan berlangsung. Menurut Witanti dan Abdillah (2018) penerapan sistem informasi dapat mempercepat dalam hal pencarian informasi pada pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa sistem informasi di unit pendaftaran umum dapat diakses dengan cepat dalam proses pelayanan pasien, untuk kisaran waktu aksesnya kurang lebih dari antara 3-5 menit. Meskipun, di satu unit pendaftaran ada yang tidak dapat diakses dengan cepat sehingga berpengaruh dalam proses pelayanan pasien, untuk kisaran waktu aksesnya lebih dari 3 menit. Menurut hasil wawancara hal tersebut dapat dipengaruhi oleh software dan hardware yang termasuk dalam 6 komponen utama yang dapat menunjang terlaksananya penerapan kinerja sistem informasi pada masing-masing unit pelayanan. Berikut hasil wawancara yang didapatkan dari petugas pendaftaran umum sebagai berikut :

“Tergantung, sekitar 3-5 menit untuk pasien baru. Untuk pasien lama tidak sampai 1-2 menit. Respon time sistem tidak merespon jika ada trouble loading maka 10 - 15 menit”

(Responden 1, 2020)

“Maksimal 2 – 3 menit maksimal 5 menit dan tidak bisa di tentukan karena trouble tidak tentu kalau ada troble jadi lama daftarnya”.

(Responden 2, 2020)

Permasalahan yang sama ditemukan pada hasil laporan Nurlaila (2017) yang menyebutkan bahwa komputer mengalami proses loading yang memakan waktu lama merupakan beberapa hal yang sering dikeluhkan oleh pengguna langsung SIMRS. Solusi yang dapat diberikan adalah mengganti komputer yang tidak sesuai dengan spesifikasi minimal dan memperbarui software yang sesuai dengan spesifikasi minimal sistem agar terhidar dari masalah lemot saat mengakses sistem informasi pendaftaran umum dan kegagalan lainnya di unit rekam medis.

c. Complexness

Merupakan tingkat dimana implementasi penuh dari fungsi yang diharapkan telah tercapai. Implementasi yang dimaksud adalah penerapan penuh fungsi-fungsi dari SIMRS tersebut. Mulai dari fungsi apakah program itu dapat dijalankan, lalu menu pada sistem informasi pendaftaran umum dapat berfungsi secara optimal sehingga dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Nugroho (2018) suatu sistem informasi akan lebih bermanfaat dalam membantu aktivitas apabila fungsi-fungsi yang diharapkan itu tercapai untuk mengoperasikan sistem informasi tersebut.

RSUD Sidoarjo memiliki SIMRS yang digunakan untuk pelayanan masih belum sesuai dengan kebutuhan pengguna karena masih terdapat beberapa menu yang tidak bisa dijalankan dan petugas mengeluhkan karena hambatan tersebut akan mempengaruhi proses jalannya pelayanan, hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

“Belum, karna untuk alamat kabupaten kota, kecamatan dan kelurahan tidak lengkap, jadi kita mau nulis juga tidak bisa harus sesuai dengan ini (SIMRS) tidak ada pilihannya. Pada saat trouble /gangguan dari jaringan maka SIMRS tidak bisa di jalankan. Kemarin trouble untuk sinkron data pasien tidak bisa”

(Responden 1, 2020)

“Belum karena kalau mau menambah data seperti alamat luar kota itu tidak bisa ditambahkan dan sub menu langung ilang dan sudah dilaporkan tapi masih belum dilakukan perubahan”

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa menu-menu dalam sistem informasi pendaftaran umum belum berjalan sesuai dengan fungsi-fungsinya hanya saja terdapat menu yang masih kurang lengkap terkait alamat pasien yang berasal dari luar kota, data kecamatan dan kelurahan masih belum tampil atau tidak bisa di buka dan juga terdapat masalah yang sering terjadi yaitu jaringan trouble dapat membuat lamanya proses pelayanan.

Gambar 1 Form Pendaftaran Pasien Umum

2. Menganalisis kinerja Sistem Informasi Pendaftaran Umum di RSUD Sidoarjo Berdasarkan Aspek Informasi

a. Accuracy

Merupakan tingkatan suatu informasi yang dihasilkan memiliki tingkat ketepatan yang tinggi bisa disebut juga informasi yang dihasilkan tersebut akurat. Informasi harus memiliki kualitas dengan kata lain informasi tersebut haruslah akurat. Hal ini didukung oleh Handayani (2018) yang menyatakan bahwa informasi menjadi kunci kesuksesan sebuah komunikasi, maka dari itu informasi harus akurat agar dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem informasi pendaftaran umum telah memberikan informasi yang lengkap dan akurat, hanya saja saat terjadi *trouble* atau kendala data yang dihasil bisa tidak akurat. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan sebagai berikut :

“Insyaallah akurat, kalau sistemnya tidak trouble ya akurat”

(Responden 1, 2020)

“Belum ya karena kan kalau misalkan pasien datang dari luar kota ya langsung hilang datanya”

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem sudah akurat termasuk data pasien, laporan dan lain – lain namun terjadinya *trouble* dapat menyebabkan sistem menjadi tidak akurat masalah tersebut selain mengganggu jalannya proses pelayanan juga menjadikan data tidak konsisten atau tidak valid.

b. *Relevancy*

Suatu kondisi dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan. Informasi dapat dikatakan relevan apabila informasi tersebut dapat membantu objek yang membutuhkan informasi dan bermanfaat bagi mereka (Mulyani, 2016). Jadi, tingkat relevansi informasi tersebut dapat dilihat dari kesesuaian dengan kebutuhan objek yang membutuhkan informasi tersebut. Hasil wawancara petugas mengatakan bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem informasi pendaftaran umum terkadang tidak sama dan tidak sesuai berikut hasil wawancara tersebut :

"Kadang tidak sama, kadang pas daftar di UGD kan harus cepet-cepetan jadi untuk nama alamat biasanya kita yang mengganti/ membetulkan. Kadang yang didaftar itu nama panggilannya kadang nama dengan mr.X"

(Responden 1, 2020)

"Sudah sesuai, tapi masih terdapat kekurangan seperti alamat pasien dari luar kota yang belum bisa di entry"

(Responden 2, 2020)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa SIMRS belum memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti mencari data pasien. Pengguna sistem informasi juga memberikan saran terkait penambahan data daerah luar Kabupaten Sidoarjo pada form registrasi pasien, sehingga dapat membantu dalam peinputan data pasien maupun pencarian data pasien. Masalah tersebut berkaitan dengan keakuratan data karena data menjadi tidak valid dan kemungkinan dapat terjadi kesalahan pelayanan kepada pasien karena data pasien yang tidak sesuai.

3. Menganalisis kinerja Sistem Informasi Pendaftaran Umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo berdasarkan aspek Economy/Ekonomi

a. *Reusabilitas*

Merupakan tingkat dimana suatu sistem informasi atau bagian dari sistem informasi tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain. Pengolahan data pada sistem informasi tersebut dapat terintegrasi dengan aplikasi lain. Manfaat dengan adanya integrasi dengan aplikasi lain adalah dapat terjalinnya hubungan kerja yang efisien. Sistem informasi pendaftaran umum di RSUD Sidoarjo masih belum terintegrasi dengan aplikasi yang lain dan masih menggunakan aplikasi sendiri – sendiri hal tersebut menyebabkan beban kerja petugas menjadi lebih tinggi dalam hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

"Tidak bisa langsung, ada programnya sendiri, jadi kita ingin mengambil nomor anggota, tetap dilakukan manual dengan membuka aplikasi V-Claim"

(Responden 1 , 2020)

"Belum ya karena kan kita masih harus copy paste dari simrs ke bpjsnya itu juga sudah cara tercepat ya".

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dari responden tersebut didapatkan bahwa sistem informasi pendaftaran umum masih belum terintegrasi dengan aplikasi dari Dinkes terkait dengan data laporan karena laporan, petugas harus meng-copy-paste dari sistem informasi untuk diinputkan ke aplikasi yang disediakan oleh Dinkes selain itu terdapat masalah belum terintegrasinya BPJS dengan SIMRS RSUD Sidoarjo yaitu harus mengcopy - paste nomor kartu keanggotaan BPJS untuk dapat mencetak surat SEP tersebut, hal itu membuat petugas sedikit kesusahan untuk mengerjakan pasien peserta BPJS yang mendaftar di RSUD Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan diatas dapat menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dan beban kerja petugas pendaftaran pasien umum menjadi lebih tinggi, karena harus membuka dua aplikasi dan memasukkan satu persatu untuk mencetak SEP.

b. *Resource*

Adalah jumlah keseluruhan sumber daya yang digunakan dalam penerapan/pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia dan sumber daya ekonomi. Hal ini meliputi pelatihan terkait penggunaan SIMRS khususnya di pendaftaran umum, pelatihan mempunyai peran penting untuk organisasi dalam mencapai tujuan. Apabila dilaksanakan dengan baik dan benar dapat

meningkatkan kinerja pegawai (Kosasih, 2018). Hasil wawancara responden mengatakan bahwa tidak adanya pelatihan terkait penggunaan SIMRS hal tersebut dapat di buktikan sebagai berikut :
“Ada, tapi saya belum menerima pelatihan. Biasanya di panggil di IT, dengan undangan, kemudian di kirim untuk pelatihan. Jadi awalnya di BPJS, kemudian di pindah ke loket lain, meskipun tidak ada pelatihan kita harus tetap bisa mengoprasikan SIMRS (otodidak)”

(Responden 1 ,2020)

“Tidak, pelatihan tapi Cuma ada sosialisasi”.

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dari responden dapat disimpulkan bahwa untuk mengoperasikan sistem informasi, mereka belajar secara otodidak alias belajar mengoprasikan SIMRS secara mandiri, namun terkait sosialisasi SIMRS sudah dilakukan, hanya saja sosialisasi dilakukan terhadap perwakilan dari masing-masing pelayanan kemudian diajarkan secara otodidak kepada anggota di masing-masing pelayanan yang menggunakan SIMRS.

4. Menganalisis kinerja Sistem Informasi Pendaftaran Umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo berdasarkan aspek Control/Kontrol.

a. Integritas

Merupakan tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau sistem informasi oleh orang yang tidak berhak dapat dikontrol. Sistem hanya mampu diakses oleh pengguna yang memiliki username dan password, dari hasil wawancara menunjukkan bahwa masing-masing petugas mempunyai usernamennya sendiri-sendiri untuk mengakses sistem informasi, untuk itu masing-masing petugas punya menu-menu tersendiri untuk mengoprasikan sistem informasi berikut hasil wawancara dengan petugas sebagai berikut :

“Punya sendiri-sendiri, setiap orang di beri password sendiri-sendiri. Mungkin nanti kalau buka menunya, harus pinjam punya username dan pasword saya. Itu seharusnya tidak boleh. Tapi kan kita sebagai teman harus fleksibel. Takutnya kalau terlalu kaku dikirain pelit, namun itu tetap di pantau”

(Responden 1, 2020)

“Ada sendiri-sendiri, kalo pendaftaran wajib punya sendiri-sendiri karena nanti akan beresiko semisal ada keliru nanti akan berdampak ke personalnya”

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan dari responden tersebut bahwa username dan password disediakan oleh pihak vendor jadi tidak semua orang dapat membuat dan memakainya. Terdapat menu untuk mengubah password namun tidak untuk username yang sudah ditetapkan oleh pihak vendor agar penyalahgunaan sistem informasi dapat dicegah. Username dan password yang sudah disediakan oleh vendor tidak mudah diakses oleh orang selain pemilik akun di sistem informasi untuk meminimalisir tindak pembobolan atau kemungkinan tindak kejahatan yang bisa dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

b. Keamanan

Adalah mekanisme yang mengontrol atau melindungi program dan data. Sistem memiliki batasan akses terhadap pembagian kerja petugas. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas/pengguna sistem informasi pendaftaran umum memiliki hak akses yang berbeda untuk setiap unit pelayanannya. Hal ini bertujuan agar informasi pada setiap unit pelayanan tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab berikut hasil wawancara dengan petugas sebagai berikut :

“Ya berbeda-beda karna itu pinjam username dan password karna mempunyai hak akses yang berbeda-beda. Ada beberapa informasi di SIMRS yang tidak bisa buka oleh user lain, sesuai dengan tupoksi masing-masing”

(Responden 1, 2020)

”Iya tapi setiap petugas isi di sirmnya berdeda karena kebutuhannya beda”

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa hak akses yang didapat dari masing-masing username memiliki perbedaan hak akses untuk mengoprasikan sistem informasi sesuai tupoksi masing-masing, dimana hanya petugas pendaftaran yang dapat mengakses form

pendaftaran dan dapat digunakan untuk mendaftarkan pasien. Hal tersebut guna untuk melindungi akun dari pihak yang tidak bertanggung jawab dan untuk meminimalisir tindak kejahatan.

5 Menganalisis kinerja Sistem Informasi Pendaftaran Umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo berdasarkan aspek Efficiency/Efisiensi

a. Usabilitas

Merupakan usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program. Pengguna sistem informasi pendaftaran umum dapat mengoperasikan sistem, baik memasukkan data maupun mengartikan hasil yang dihasilkan oleh sistem informasi. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas dapat mengoperasikan sistem informasi pendaftaran umum serta dapat mengerti informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi pendaftaran umum berikut hasil wawancara tersebut :

"Mudah karna sudah menjadi keseharian kita menggunakan SIMRS. Mudah dimengerti semua orang"

(Responden 1 , 2020)

"Mudah karena sebelumnya ada sosialisasi dari pihak IT"

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan kesimpulan dari wawancara tersebut bahwa petugas merasa mudah dalam mempelajari, mengoperasikan dan mengolah data dan dengan adanya pelatihan menjadi kunci sukses pengguna dapat mengoperasikan sistem informasi tersebut. Responden mengatakan bahwa mengoperasikan sistem informasi pendaftaran umum sudah cukup mudah, baik memasukkan data maupun mengolah data dengan menggunakan sistem informasi. Namun, untuk buku pedoman terkait penggunaan SIMRS ini tidak terdapat pada unit pelayanan yang menggunakan SIMRS.

6. Menganalisis kinerja Sistem Informasi Pendaftaran Umum di RSUD Kabupaten Sidoarjo berdasarkan aspek Service/Pelayanan

Merupakan ketelitian dan kontrol sistem. Sistem dapat membantu petugas dalam ketelitian input, proses dan output, pengolahan data serta adanya peringatan apabila terjadi kesalahan pada sistem. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi tersebut didapatkan bahwa sistem informasi dapat membantu petugas dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan unit pelayanannya, seperti mendaftarkan pasien, membuat laporan, dan mencari data kamar. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dari wawancara sebagai berikut :

"Cukup membantu pelayanan, pendaftaran jadi lebih cepat"

(Responden 1, 2020)

"Sangat membantu, terutama saat registrasi pasien. Membantu mencari data pasien dan mendaftarkan ke poli"

(Responden 2, 2020)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi sangat bermanfaat karena dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, sistem informasi pendaftaran umum juga dapat memberikan informasi yang akurat. Keakuratan tersebut menurut pandangan pengguna yang telah mengoperasikan sistem informasi selama melakukan pekerjaannya. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akurat.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi penerapan sistem informasi pendaftaran umum dengan menggunakan metode pieces di RSUD Sidoarjo maka dapat disimpulkan bahwa :

a. Performance

Berdasarkan aspek *Performance*/Kinerja adalah sebagai berikut sistem informasi pendaftaran umum tidak selalu berjalan mulus bagi pengguna sistem informasi terutama di unit pendaftaran umum yang masih mengalami sistem *trouble* (masalah jaringan yang tidak stabil) dan juga masih

terdapat masalah beberapa menu yang tidak bisa dijalankan dan menjadi hambatan yang mempengaruhi proses jalannya pelayanan.

b. Information

Berdasarkan aspek *Information/Informasi* adalah sebagai berikut SIMRS dapat memberikan kualitas informasi yang akurat, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan mudah dipahami namun masih terdapat masalah bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem informasi pendaftaran umum terkadang tidak sama dan tidak sesuai yang disebabkan oleh *trouble* jaringan .

c. Economic

Berdasarkan aspek *Economy/Ekonomi* sistem informasi belum terdapat pengadaan pelatihan bagi pengguna sistem informasi pendaftaran umum dan hanya di sampaikan secara perwakilan dan juga sudah memiliki petugas atau tim perbaikan dan pengembangan sistem informasi. Tetapi, sistem informasi masih belum terintegrasi dengan BPJS Kesehatan dan Dinkes.

d. Control

Berdasarkan aspek *Control/Kontrol* adalah sebagai berikut : pengguna sistem informasi pendaftaran umum telah memiliki username dan password untuk hak akses dan juga dari segi keamanan sistem informasi berjalan dengan baik sebab pengguna sistem informasi pendaftaran umum memiliki hak akses yang berbeda-beda sesuai dengan kewenangan masing-masing, tetapi ada menu-menu yang masih dapat diakses diluar kewenangan petugas pendaftaran.

e. Efficiency

Berdasarkan aspek *Efficiency/Efisiensi* adalah sebagai berikut : pengguna sistem informasi pendaftaran umum dapat dengan mudah mempelajari, mengoperasikan, dan mengolah data pada sistem informasi pendaftaran umum sebab sudah diadakan pelatihan pengguna sistem informasi pendaftaran umum. Meskipun pelatihan sistem informasi pendaftaran umum tersebut hanya perwakilan dan masih belum adanya buku pedoman penggunaan sistem informasi pendaftaran umum khususnya di bagian pendaftaran.

f. Service

Berdasarkan aspek *Service/Pelayanan* adalah sebagai berikut : pengguna sistem informasi merasa dengan adanya sistem informasi pendaftaran umum memberikan kemudahan bagi pengguna sistem informasi pendaftaran umum saat melakukan pelayanan di unit pendaftaran seperti mendaftar pasien dan mencari data.

4.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut, penyusun menuliskan saran dengan harapan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan maupun dapat mempertahankan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Kepada pihak instalasi rekam medis diharapkan mengajukan program pengadaan *Maintanance* secara berkala ke unit IT terhadap komponen yang menunjang jalannya sistem informasi pendaftaran umum sehingga meminimalisir atau mengatasi terjadinya *trouble*.
- b. sistem informasi pendaftaran umum di sarankan untuk melengkapi daftar alamat untuk pasien dari luar kota untuk kesesuaian dengan identifikasi pasien yang sebenarnya.
- c. Jika terdapat pembaharuan menu atau sub menu dari sistem informasi pendaftaran umum sebaiknya diadakan pelatihan yang terjadwal serta menyeluruh untuk seluruh pengguna sistem informasi pendaftaran umum lama dan baru ataupun disediakan modul atau pedoman untuk memudahkan pengguna.
- d. Untuk mengurangi penyalahgunaan dan keamanan hak akses bagi pengguna sistem informasi pendaftaran umum akan lebih baik untuk membuat peraturan yang telah disepakati agar antar petugas tidak dengan sembarangan membuka user milik petugas yang lain atas perizinan petugas yang bersangkutan.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah serta pertolonganNya, sehingga laporan presentasi kasus yang berjudul, "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Pieces Di RSUD Sidoarjo" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penyusun mengucapkan terima kasih kepada bu Ervina Rachmawati. SST., MPH. selaku dosen pembimbing lapang internal Politeknik Negeri Jember selaku dosen pembimbing utama dalam penyusunan laporan ini, terima kasih atas segala wawasan, ide, dan selalu sabar mengiringi langkah kami. Kepada ibu Sri Mulyati selaku Kepala Instalasi Rekam Medik dan sekaligus pembimbing lapang di RSUD Sidoarjo ibu Alya yang telah memberi petunjuk dan

bimbingan kepada kami dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapang serta seluruh staf dan semua pihak RSUD Sidoarjo yang membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam Praktek Kerja Lapang.

Daftar Pustaka

- Diastri, A. (2018). "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode PIECES di Rumah Sakit Paru Jember". Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Handayani I, Febriyanto E, Solichin K . (2018). "Penerapan Viewboard Sebagai Media Informasi Sidang Skripsi Pada PESSTA+ di Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*". Retrieved file : <http://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/324>
- Kosasih A. (2018). "Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja". Dalam jurnal *Journal of Government and Civil Society*, Vol. 2, No. 1, April 2018. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jgs/article/download/776/509&ved=2ahUKEwjz57ryOXoUNb30KHRxrDE4QFjABegQIAxAB&usg=AOvVaw0lhYIU14J7eAtJZh4XPuFV&cshid=1586786658949>
- Meliala. 2016. "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan kerangka HOT – FIT". Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/file/download_file/1665&ved=2ahUKEwiLgqOHwOLOAhUPT30KHAs9BFgQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw33xJtb8fyI7W6bMMVpzwhD
- Mulyani, S. (2016). "Metode Analisis dan Perancangan Sistem". Bandung: Abdi Sistematika.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang - Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Puspitasari, P. d. (2013). "Analisis SIMRS dengan metode UTAUT dan TTF". JNTETI.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, 1-37.
- Witanti W, Abdillah G. (2018). "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja E-Government". SESINDO. Retrieved : [file://is.its.ac.id > oajis](file://is.its.ac.id/oajis)
- Faiqatul dkk (2014) 'PENILAIAN TEKNOLOGI PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), pp. 74–81. Available at: <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/40>.
- Feby, E. et al. (2019) 'Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Sistem Pendukung Keputusan Klinis', 6(2), pp. 75–78. doi: 10.25047/jtit.v6i2.115.
- Wicaksono, Andri Permana Widyastuti, H. N. et al. (2020) 'J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan', 1(2), pp. 61–76. Available at: <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2239>.