

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Menurut Permenkes No.3 Tahun 2020, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, sedangkan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Salah satu bagian penting dari rumah sakit adalah Unit Gawat Darurat (UGD). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan, UGD merupakan unit pelayanan yang memberikan penanganan awal terhadap pasien dalam kondisi darurat yang mengancam jiwa, sehingga membutuhkan pelayanan cepat, tepat, dan terkoordinasi. Di sinilah peran dokumentasi rekam medis menjadi sangat krusial untuk memastikan informasi pasien terdokumentasi dengan baik guna mendukung pengambilan keputusan klinis secara cepat (Abidova dalam Zerri, 2024).

Rekam medis merupakan dokumen penting yang berisi catatan dan data tentang identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta perkembangan kondisi pasien selama dirawat di rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang

Rekam Medis, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan dan menyimpan rekam medis secara sistematis dan bertanggung jawab.

Seiring berkembangnya teknologi, pengelolaan rekam medis kini telah bertransformasi dari bentuk manual ke digital melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Winarti dalam Rahman, 2025). Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dioperasikan oleh seluruh petugas di instalasi rekam medis yang terdiri dari petugas pendaftaran UGD, pendaftaran rawat jalan, pendaftaran rawat inap, penyimpanan berkas, transporter, pengolahan dan pelaporan data rekam medis serta admin center (Ismatullah, 2023). Menurut Hasanah (dalam Rahman, 2025), penerapan SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan, mengurangi risiko kesalahan, serta mempercepat alur informasi antarunit di rumah sakit.

Namun, dalam penerapannya, penggunaan SIMRS tidak lepas dari berbagai kendala dan tantangan, khususnya di unit-unit layanan cepat seperti UGD. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kendala yang sering muncul dalam penggunaan SIMRS mencakup keterbatasan pengetahuan dan keterampilan petugas, sistem yang belum *user-friendly*, gangguan teknis seperti jaringan dan server, serta beban kerja petugas yang tinggi.

Manajemen sumber daya manusia menekankan pentingnya investasi dalam pengembangan keterampilan dan rekrutmen tenaga profesional yang memiliki kompetensi di bidang TI dan manajemen rumah sakit. Solusinya adalah dengan mengadakan pelatihan khusus untuk staf rumah sakit dalam penggunaan SIMRS, serta memperkuat rekrutmen tenaga ahli TI yang dapat mendukung pengelolaan sistem secara berkelanjutan. Selain itu, rumah sakit perlu menciptakan budaya yang mendukung pembelajaran berkelanjutan dan memberikan insentif untuk mendorong partisipasi aktif dalam pengembangan keterampilan teknis staf. Dengan memperkuat kapasitas sumber daya manusia, implementasi SIMRS dapat berjalan lebih lancar dan lebih efisien.(Marietza & Agesty, 2023)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas (2022), tentang Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Puri Husada Tembilahan ditemukan bahwa pelaksanaan SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Puri Husada Tembilahan belum berjalan secara optimal di bagian pendaftaran karena SOP aplikasi SIMRS yang baru belum ada ditempel atau dibagikan keruangan-ruangan, SDM yang masih perlu diberikan pelatihan khusus SIMRS agar petugas dapat mengetahui lebih lanjut sistem kerja SIMRS dengan benar, dan masih perlu penambahan sarana dan prasarana di setiap unit pelayanan kesehatan. Selain itu masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan gagal koneksi sehingga tidak tersave, terkadang aplikasi bermasalah, listrik tidak stabil, UPS terkadang bermasalah, dan server yang eror.

Selain itu, berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan oleh Yadita (2025), tentang Evaluasi Penerapan SIMRS Aplikasi Medinfrasa pada

Rawat Inap menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Atma Jaya dapat diambil kesimpulan bahwa Rumah Sakit Atma Jaya belum memiliki SPO terkait SIMRS aplikasi Medinfras sehingga mengakibatkan ketidakpastian dalam penerapan aplikasi tersebut di rumah sakit. Petugas mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Medinfras secara efektif dan efisien, serta kesulitan dalam memastikan bahwa prosedur-prosedur yang dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Husni (2019), tentang Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Unit Kerja Rekam Medis di RSU'Aisyiyah Padang menggunakan model HOT-Fit, ditemukannya pada komponen *human*, petugas kurang bertanggung jawab dan kedisiplinan dalam proses penginputan data pasien sehingga data yang dihasilkan tidak akurat dan lengkap. Serta tidak adanya pelatihan dalam menggunakan SIM rekam medis kepada petugas. Pada komponen *organization*, dukungan manajemen berupa diskusi sesama petugas, atasan, dan IT untuk kesuksesan implementasi SIM rekam medis. Tidak adanya *reward* sebagai bentuk penghargaan kepada petugas. Belum adanya evaluasi dan SOP dalam penerapan SIM rekam medis. Pada komponen *technology*, penerapan SIM rekam medis dari segi teknologi sudah tergolong baik dan memberikan manfaat kepada petugas.

Hal yang sama dengan hasil penelitian oleh Firmansyah (2023), mengenai Tinjauan Sistem Informasi Rumah Sakit pada Bagian Rekam Medis di Rumah Sakit Permata Depok, yang menyimpulkan bahwa SOP terkait pelaporan internal

pada SIMRS INSIS belum tersedia namun hanya ada petunjuk teknis mengenai pelaporan internal sehingga menyebabkan proses pembuatan laporan internal menyita waktu lebih lama selain itu, alur pelaporan internal pada SIMRS INSIS belum optimal dikarenakan SOP pelaporan internal belum berlaku, namun sudah sama dan sudah sesuai dengan petunjuk teknis, kemudian Kendala yang terjadi pada SIMRS INSIS terkait dengan pelaporan internal yang dialami oleh petugas pelaporan, masih ada beberapa laporan internal yang dikerjakan secara manual dikarenakan INSIS hanya bisa mengumpulkan data lalu menarik data mentah dan belum bisa melakukan pengolahan data membuat pelaporan internal sedikit terganggu akibat berbagai kendala yang dialami petugas pelaporan.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Sari (2020), tentang Gambaran Pelaksanaan Pasien Rumah Sakit Dr. H Marzoeke Mahdi Bogor Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMRS masih memiliki kendala yang dihadapi pada aspek sarana dan prasarana, khususnya yaitu masih mengalami ketidakstabilan jaringan, komputer yang dinilai sudah terlalu lama dan perlu diganti, dan aplikasi *software* yang diharapkan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna (*user*).

Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, yang berlokasi di Jl. Bilal No. 24, Pulo Brayan Darat I, Medan Timur, Kota Medan, implementasi SIMRS telah diterapkan di berbagai unit, termasuk UGD. Sebagai rumah sakit rujukan yang melayani masyarakat pekerja di Kota Medan dan sekitarnya, Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan memiliki tuntutan tinggi dalam memberikan pelayanan gawat darurat yang cepat dan akurat. Implementasi

SIMRS di UGD sering menghadapi berbagai kendala. Beberapa tantangan yang muncul antara lain keterbatasan fasilitas teknologi, belum optimalnya kompetensi pengguna, gangguan jaringan, serta kesulitan sebagian tenaga kesehatan dalam beradaptasi dengan sistem baru. Kondisi tersebut dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan pencatatan data medis, bahkan berpotensi menurunkan mutu layanan gawat darurat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengalaman Petugas Pelayanan UGD dalam Menggunakan SIMRS di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : ”Bagaimana Pengalaman Petugas Pelayanan UGD dalam Menggunakan SIMRS di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengalaman petugas pelayanan UGD dalam menggunakan SIMRS.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam menggunakan SIMRS.
3. Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dalam menggunakan SIMRS.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian tujuan penelitian diatas maka manfaat penelitiannya adalah:

1. Bagi Rumah sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen rumah sakit, khususnya RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan, dalam mengevaluasi dan meningkatkan sistem serta pelatihan penggunaan SIMRS di unit UGD, sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

2. Bagian Institusi Akademik

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmiah di bidang manajemen informasi kesehatan, khususnya yang berkaitan dengan implementasi SIMRS dan pengalaman pengguna di unit pelayanan gawat darurat. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam melakukan studi serupa.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman mahasiswa dalam memahami penerapan sistem informasi kesehatan di lapangan, serta menjadi sarana pengembangan kemampuan berpikir kritis dan analitis terhadap permasalahan yang terjadi dalam dunia pelayanan kesehatan.