

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Permenkes No 4 Tahun 2018 pasal (1) tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk istem Informasi Manajemen Rumah Sakit sebagaimana ketentuan dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Saat ini, beberapa rumah sakit sudah mulai menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Hal ini dikarenakan rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berupa peningkatan akreditasi (tipe) rumah sakit. Tetapi penerapan SIMRS masih banyak mengalami kegagalan dan ada juga yang berhasil (Andika dan Izzati, 2018).

Menurut Wilson dan Howcroft (2002), Kegagalan implementasi sistem informasi didasari oleh sistem yang tidak bekerja dengan baik dan tidak sesuai harapan. Sedangkan keberhasilan penggunaan SIMRS tidak terlepas dari peranan pengguna (*user*) sebagai penginput data dalam sistem informasi, dukungan organisasi dan kemampuan teknologi SIMRS itu sendiri. Salah satu bentuk evaluasi untuk menilai keberhasilan penerapan SIMRS adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini kepuasan petugas terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit. Jika kepuasan tidak terukur, maka pengguna menjadi tidak puas dengan kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dan banyak keluhan dari pengguna sistem SIMRS.

Berdasarkan hasil peneliti Beny dan Khalib (2020) memaparkan bahwa: "Evaluasi terhadap penerapan SIMRS harus dilakukan karena evaluasi akan menilai atau mengukur manfaat yang didapatkan dari penerapan SIMRS dan untuk menemukan masalah-masalah potensial yang sedang dihadapi oleh pengguna dan organisasi." Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS serta mengembangkan potensi yang masih ada, sehingga sistem informasi manajemen rumah sakit menjadi lebih baik, sempurna serta dapat mendukung tujuan, visi dan misi organisasi (Bayu dan Muhimmah, 2013).

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai 5 variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini menunjukkan seluruh variabel independen yang terdiri atas isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

Rumah Sakit Daerah (RSD) Gunung Jati merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan SIMRS. RSD Gunung Jati Kota Cirebon telah melakukan perencanaan sistem sejak tahun 2010 dan *launching* SIMRS tahun 2012 secara terintegrasi menggunakan jaringan internet hampir disemua bagian rumah sakit seperti bagian perencanaan dan keuangan, rekam medis, bagian umum dan kepegawaian, bidang pelayanan medik dan penunjang medik, serta bidang keperawatan dan penunjang non medik. SIMRS di RSD Gunung Jati memakai pihak ketiga yaitu PT. Jasa Medika Saranatama untuk pengembangan programnya, kemudian dikelola sendiri oleh Instalasi SIMRS secara mandiri.

Kendala atau permasalahan dari penggunaan SIMRS di RSD Gunung Jati Kota Cirebon yaitu kurang responsifnya sistem navigasi dan tampilan aplikasi masih kurang menarik, yang mengakibatkan pengguna menjadi kurang nyaman ketika menggunakan aplikasi SIMRS. Kendala-kendala tersebut sangat mempengaruhi kualitas SIMRS, sehingga perlu dilakukannya tindakan evaluasi agar aplikasi bisa menjadi lebih baik lagi dan memberikan kepuasan bagi pengguna SIMRS.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Instalasi SIMRS RSD Gunung Jati dengan adanya permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di RSD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2023”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga didapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2023 dengan menggunakan metode EUCS.?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSD Gunung Jati menggunakan metode EUCS.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna SIMRS berdasarkan metode EUCS di RSD Gunung Jati Kota Cirebon.

- b. Mengetahui hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Content* (isi) di RSD Gunung Jati Kota Cirebon.
- c. Mengetahui hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RSD Gunung Jati Kota Cirebon.
- d. Mengetahui hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Format* (tampilan) di RSD Gunung Jati Kota Cirebon.
- e. Mengetahui hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Easy of Use* (kemudahan pengguna) di RSD Gunung Jati Kota Cirebon.
- f. Mengetahui hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSD Gunung Jati Kota Cirebon.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan petugas terhadap aplikasi SIMRS serta mendapatkan pengalaman dalam menganalisa kepuasan petugas terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit.

##### **2. Bagi Tempat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan masukan yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan perbaikan pada SIMRS guna meningkatkan kepuasan pengguna.

##### **3. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi yang akan melakukan penelitian.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Ibnu Mardiyoko dan Windadari Murni Hartini	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Metode kuantitatif	Variabel yang termasuk faktor risiko (kinerja SIMRS berdasarkan unsur-unsur EUCS) dengan variabel efek (kepuasan pengguna SIMRS).	RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2018
Liza Amalia Putri, Maya Weka Santi, Rossalina Adi Wijayanti	Evaluasi SISMIDU Dengan Metode Eucs Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	Metode kuantitatif	Variabel penelitian yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness.</i>	RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2020
Azrul A.Aswad, Roviana, dan Budiyanto	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo	Metode kuantitatif	Variabel penelitian yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness.</i>	RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo Tahun 2022
Yusinta DF. Siregar	Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020	Metode kuantitatif	Variabel penelitian yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness.</i>	RSUD Doloksanggul Tahun 2020

<b>Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Letak Perbedaan</b>
Gamasiano, Andar, Maya, dan Selvia	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo	Metode kuantitatif deskriptif	Variabel penelitian yaitu <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness.</i>	RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Tahun 2020

