

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi yang semakin pesat, teknologi informasi menjadi komponen penting dalam keberhasilan suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama kemudahan dalam mengakses data dan informasi. Salah satu organisasi yang banyak berkaitan dengan data dan informasi yaitu rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes No.4 Tahun 2018 pasal (1) tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, rumah sakit merupakan 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 Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) sebagaimana ketentuan dalam pasal 52 ayat (1) Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (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. Peran sistem informasi didalam kegiatan manajemen rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit harus dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan SIMRS sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing yaitu dengan melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana ketentuan dalam Permenkes No. 82 Tahun 2013 pasal (10) tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Evaluasi sistem informasi merupakan suatu proses menggali dan mencari tahu, tentang sejauh mana suatu kegiatan implementasi sistem informasi, baik dari

sudut pandang persepsi, pengguna, organisasi, maupun dari segi teknologi sistem informasinya.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang membahas tentang evaluasi kepuasan pengguna Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Kepuasan petugas terhadap kinerja suatu Sistem Manajemen Rumah Sakit dapat diukur menggunakan salah satu metode yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS yaitu metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Syahrullah dkk, 2016). Model evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Pada penelitian evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timelines*).

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu” (Syahrullah dkk, 2016) ditemukan bahwa terdapat permasalahan dalam penggunaan SIMRS. Permasalahan-permasalahan tersebut yaitu masih ada kekurangan dalam pemberian informasi kepada pengguna pasien rawat jalan yang tidak digunakan secara maksimal oleh pengguna, sehingga sistem informasi rekam medis menghasilkan informasi yang tidak akurat. Kemudian tingkat kesalahan sistem cukup tinggi misalnya saat terjadi *error* aplikasi yang dibuka harus ditutup kemudian login kembali. Sistem rekam medis tidak dilengkapi dengan panduan bagi pengguna baru atau jika terjadi *error* pada sistem sehingga menjadi kekurangan sistem. Sedangkan untuk antarmuka cukup menarik dan warnanya tidak membosankan karena ada degradasi warna sehingga warnanya tidak monoton.

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan Metode EUCS di RSUD Doloksanggul Tahun 2020” (Yasinta, 2021) terdapat permasalahan dari pengguna SIMRS yaitu lama beroperasi saat pengambilan data dan informasi

sehingga perlu dilakukannya tindakan evaluasi untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian tujuan dan masalah yang terjadi pada kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang ada di rumah sakit.

Rumah Sakit Sumber Kasih merupakan sebuah rumah sakit umum tipe C pada tahun 2013, pada tahun 2014 rumah sakit Sumber Kasih menggunakan provider BPJS dan merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari tahun 2013 telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet hampir disemua bagian di rumah sakit. Dalam pandangan IT SIMRS Sumber Kasih telah diimplementasikan dan dapat memberikan kemudahan dalam bekerja antar unit dengan unit lainnya yang berkesinambungan. Sistem yang ditetapkan oleh IT Kasih Group dapat disosialisasikan penggunaannya untuk digunakan sesuai dengan fungsinya. Tetapi Rumah Sakit Sumber Kasih masih perlu meningkatkan kembali SIMRS untuk mencapai kepuasan penggunaannya.

Peneliti memilih Rumah Sakit Sumber Kasih karena terdapat permasalahan mengenai kepuasan pengguna, dimana petugas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) belum puas terhadap sistem karena belum sesuai dengan harapan petugas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Berdasarkan hasil pendahuluan penerapan SIMRS di rumah sakit Sumber Kasih masih belum berjalan dengan maksimal. Rumah Sakit Sumber Kasih juga termasuk rumah sakit group (Kasih group), maka untuk penambahan fitur-fitur di SIMRS atau perubahan fitur memerlukan waktu cukup lama karena harus pengajuan ke IT HO (*Head Office*) tidak bisa ditangani oleh IT yang ada di Sumber Kasih. Hal ini yang membuat SIMRS belum maksimal dalam kecepatan waktu yang digunakan oleh pihak rumah sakit. Saat SIMRS digunakan juga masih sering terjadi *error* karena jaringan tidak stabil hal tersebut juga menghambat dalam kecepatan untuk menginput data. Berdasarkan isi dari informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, penyajian tampilan sistem mudah dipahami, dan penyesuaian informasi mudah dilaksanakan. Namun, terkadang informasi yang dihasilkan dari sistem tidak

sama dan tidak sesuai, hal tersebut biasanya terjadi karena *human error* sehingga data yang diinput menjadi kurang akurat. Evaluasi kepuasan pengguna SIMRS bertujuan untuk menjadikan penerapan SIMRS di rumah sakit Sumber Kasih menjadi lebih baik. Berdasarkan studi pendahuluan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon Tahun 2023”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga didapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RS Sumber Kasih Cirebon menggunakan Metode EUCS?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Sumber Kasih Cirebon menggunakan metode EUCS Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari sisi *Content* (isi) di RS Sumber Kasih Cirebon.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RS Sumber Kasih Cirebon.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari sisi *Format* (tampilan) di RS Sumber Kasih Cirebon.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RS Sumber Kasih Cirebon.
- e. Mengidentifikasi kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari sisi *Timelines* (ketepatan waktu) di RS Sumber Kasih Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

2. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa, sebagai bahan masukan dan pertimbangan institusi supaya lebih meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mahasiswa berkaitan dengan sistem teknologi khususnya rekam medis.

3. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam meningkatkan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya rekam medis.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Sy. Effi Daniati, Haryani Octaria, Mohd. Rinaldi Amarta, Rizki Aprianto	Evaluasi Penerapan SIMRS Dengan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) Di Instalasi Rekam Medis RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2021	Penyuluhan melalui tahap perencanaan, pelaksanaan, observasi, evaluasi dan refleksi	Isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu dalam penerapan SIMRS	Tempat pengambilan data dan metode penelitian
2.	Syahrullah, Hajra Rasmita, Ngemba,	Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif studi kasus	Isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan	Tempat pengambilan data dan metode penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Syaiful Hendra	Budi Agung Kota Palu		ketepatan waktu dalam penerapan SIMRS	
3.	Yasinta DF. Siregar	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020	Metode kuantitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada responden	Isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu dalam penerapan SIMRS	Tempat pengambilan data
4.	Heriski Rahayu	Evaluasi Kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020	Metode kuantitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada responden	Isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu dalam penerapan SIMRS. Variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna.	Tempat pengambilan data
5.	Azrul A. Aswadi, Roviana H. Dai, Budiyanto Ahaliki	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIM-RS Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo	Menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner	Isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu dalam penerapan SIMRS	Tempat pengambilan data