

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DENGAN METODE
PIECES DI RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA
CIREBON TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



Nurul Dini Khotipah

P2.06.37.1.20.030

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN CIREBON
2023**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DENGAN METODE
PIECES DI RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA
CIREBON TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
D III Program Studi Perkam Medis dan Informasi kesehatan



Nurul Dini Khotipah

P2.06.37.1.20.030

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN CIREBON
2023**

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode PIECES Di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon Tahun 2023” dengan tepat waktu. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Kampus Cirebon. Dalam penyusunan KTI ini, saya mendapatkan banyak dukungan, bantuan, serta bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. dr. Lucia Dewi Puspitasari, MM, selaku direktur Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon;
2. Terry Melany, S.Kep Ners, selaku Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon;
3. Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Bambang Karmanto, SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Agnes Nursyamsiyah, A.Md. RMIK, selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penyusunan KTI;
7. Mama saya Karuni dan Bapak saya Tardino, yang selalu memberikan fasilitas, do’a dan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Adek saya Pipit, yang selalu mendengarkan keluh kesah dan menghibur saya;

9. Segenap keluarga dan teman-teman saya (Ajeng, Ami, Afika, Fatya, Eri, Iska, Devi) yang selalu memberikan saran dan semangat untuk saya dalam penyusunan KTI;
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dan membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;

Saya sangat menyadari bahwa penyusunan KTI ini masih banyak kekurangan, kesalahan, dan kekeliruan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki karya tulis selanjutnya. Semoga Karya Tulis Ilmiah yang sudah dibuat ini dapat memberikan manfaat bagi yang membaca.

Cirebon, 15 Mei 2023



Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2023

NURUL DINI KHOTIPAH

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DENGAN METODE PIECES DI
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA CIREBON TAHUN 2023**
69 Hal, V Bab, 20 Tabel, 2 Gambar, 10 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Bahwasanya rumah sakit dituntut untuk menjaga kepuasan pengguna dengan meningkatkan intensitas penggunaan dan meningkatkan nilai manfaat SIMRS untuk memberikan pelayanan yang optimal. Implementasi SIMRS di Rumah Sakit Sumber Kasih diketahui bahwa SIMRS mudah dipahami dengan fitur yang cukup sesuai kebutuhan, dan sistem telah terhubung satu sama lain antar unit pelayanan serta sistem BPJS. Namun terdapat beberapa kendala seperti tampilan *interface* SIMRS kurang menarik, kecepatan akses pengambilan data dengan jangka waktu diatas 1 bulan dapat memakan waktu hingga 3 menit, terdapat beberapa *output* yang harus diolah kembali untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan, evaluasi dan monitoring pada sistem belum dilakukan secara rutin, belum terlaksananya sosialisasi secara menyeluruh kepada pengguna apabila terdapat pembaharuan fitur menu pada SIMRS. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna SIMRS melalui metode evaluasi PIECES pada Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Serta teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling*.

Hasil Penelitian: Berdasarkan analisis data yang disajikan diketahui bahwa variabel *performance* memiliki rata-rata sebesar 3,36 dimana hasil tersebut dinilai sangat puas. Variabel *information* memiliki rata-rata sebesar 3,35 dimana hasil tersebut dinilai sangat puas. Variabel *economy* memiliki rata-rata sebesar 3,21 dimana hasil tersebut dinilai puas. Variabel *control* memiliki rata-rata sebesar 3,24 dimana hasil tersebut dinilai puas. Variabel *efficiency* memiliki rata-rata sebesar 3,29 dimana hasil tersebut dinilai sangat puas. Variabel *service* memiliki rata-rata sebesar 3,36 dimana hasil tersebut dinilai sangat puas.

Simpulan: Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Sumber Kasih dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari aspek *performance*, aspek *information*, aspek *efficiency*, dan aspek *service* dinilai sangat puas. Sedangkan dilihat dari aspek *economy*, dan aspek *control* dinilai puas.

Kata Kunci: Evaluasi, Kepuasan Pengguna, SIMRS, PIECES

Daftar Pustaka: 30 (2010-2022)

**Ministry of Health Indonesia Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2023**

NURUL DINI KHOTIPAH

**EVALUATION OF USER SATISFACTION OFF HOSPITAL
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (HMIS) USING THE PIECES
METHOD AT SUMBER KASIH HOSPITAL, CIREBON CITY IN 2023
69 Pages, V Chapters, 20 Tables, 2 Images, 10 Enclosures**

ABSTRACT

Background: That hospitals are required to maintain user satisfaction by increasing the intensity of use and increasing the value of SIMRS benefits to provide optimal service. The implementation of SIMRS at Sumber Kasih Hospital is known that SIMRS is easy to understand with sufficient features according to needs, and the system is connected to each other between service units and the BPJS system. However, there are several obstacles such as the appearance of the SIMRS interface is less attractive, the speed of access to data retrieval with a period of more than 1 month can take up to 3 minutes, there are several outputs that must be reprocessed to produce the required information, evaluation and monitoring of the system that has not been carried out regularly. routine, socialization has not been carried out thoroughly to users if there is an update to the feature menu on SIMRS. The purpose of this study was to identify the level of satisfaction of SIMRS users through the PIECES evaluation method at Sumber Kasih Hospital, Cirebon City.

Methods: This study used a descriptive quantitative method with a cross-sectional research design. As well as the sampling technique using the Disproportionate Stratified Random Sampling technique.

Research Results: Based on the analysis of the data presented, it is known that the performance variable has an average of 3.36 where the results are considered very satisfied. The information variable has an average of 3.35 where the results are considered very satisfied. The economy variable has an average of 3.21 where the results are considered satisfied. The control variable has an average of 3.24 where the results are considered satisfied. The efficiency variable has an average of 3.29 where the results are considered very satisfied. The service variable has an average of 3.36 where the results are considered very satisfied.

Conclusion: Based on the results of research at Sumber Kasih Hospital, it can be concluded that the level of satisfaction of SIMRS users seen from the performance aspect, information aspect, efficiency aspect, and service aspect is considered very satisfied. Meanwhile, from the economic and control aspects, they are considered satisfied.

Keyword: Evaluation, User Satisfaction, HMIS, PIECES

Bibliography: 30 (2010-2022)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi Rumah Sakit	6
2. Bagi Institusi Pendidikan	7
3. Bagi Peneliti.....	7
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	10
2. Evaluasi Sistem Informasi	15
3. Evaluasi Sistem Metode PIECES	17
4. Kepuasan Pengguna	29
B. Kerangka Teori	30
C. Kerangka Konsep	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Dan Desain Penelitian	32
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
1. Tempat Penelitian	32
2. Waktu Penelitian.....	32
C. Subjek Penelitian	32

1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	33
D. Identifikasi Variabel	35
E. Definisi Operasional	35
F. Uji Validitas dan Reabilitas	37
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	38
1. Instrumen Penelitian	38
2. Cara Pengumpulan Data	38
H. Pengolahan Data	39
I. Analisis Data.....	39
J. Etika Penelitian.....	40
K. Keterbatasan Penelitian	40
L. Jalannya Penelitian	40
M. Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	43
1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner	43
2. Karakteristik Responden.....	45
3. Analisis Univariat	46
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
1. Variabel <i>Performance</i>	52
2. Variabel <i>Information</i>	55
3. Variabel <i>Economy</i>	56
4. Variabel <i>Control</i>	57
5. Variabel <i>Efficiency</i>	59
6. Variabel <i>Service</i>	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	33
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	33
Tabel 3.3 Jumlah Sampel	34
Tabel 3.4 Definisi Operasional	35
Tabel 3.5 Skala Interpretasi Tingkat Kepuasan	40
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Usia Responden	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Massa Kerja Responden	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Performance</i>	46
Tabel 4.8 Hasil Analisis Univariat Variabel Information	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Univariat Variabel Economy	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Univariat Variabel Control.....	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Univariat Variabel Efficiency.....	50
Tabel 4.12 Hasil Analisis Univariat Variabel Service	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Izin Penelitian Rumah Sakit Sumber Kasih	69
Lampiran 2 Lembar Informed Consent Responden	70
Lampiran 3 Formulir Persetujuan Menjadi Responden	71
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Uji Validitas Reabilitas	75
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Reabilitas	77
Lampiran 7 Lembar Hasil Distribusi Frekuensi.....	84
Lampiran 8 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 9 Hasil Olah Data SPSS Kuesioner Variabel	88
Lampiran 10 Lembar Bimbingan	89