

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD ARJAWINANGUN**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



**NIDA AN KHOFIYYA
P2.06.37.1.20.024**

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

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD ARJAWINANGUN**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan



**NIDA AN KHOFIYYA
P2.06.37.1.20.024**

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

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian guna mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. dr. H. Bambang Sumardi, MM.,MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Hj. Maerilin, S.Kep, MM, selaku Koordinator Pendidikan dan Penelitian RSUD Arjawinangun;
6. Ibu Nur Laela, A.Md, selaku pembimbing lahan (Clinical Instructure) RSUD Arjawinangun, yang telah membantu dan memberikan data yang penulis butuhkan selama penelitian.
7. Ibu Lina Khasanah, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;

8. Orangtua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
9. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Prodi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;
10. Teman-teman saya yakni Najia Rahmawati, Ishmy Amaliah Fithri, Ajeng Galuh Singgih, Siti Nur Afika, Nurul dini Khotipah, dan Amitullah Nada Shalihah. Teman-teman RMIK Angkatan 2020 yang telah sama-sama berjuang dan menemani saya dalam melakukan penyusunan KTI;
11. Kepada EXO *oppadeul*, Kim Minseok, Kim Junmyeon, Zhang Yixing, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Do Kyungsoo, Kim Jongin, Oh Sehun sebagai support system yang telah memberikan motivasi dan dukungan lewat karyanya dan juga menjadi cerita di masa muda penulis;
12. Untuk diri saya sendiri, Nida An Khofiyya, terimakasih karena sudah mau berjuang, bertahan, dan terus belajar dalam menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semangat dan usahanya sampai detik ini;
13. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna seperti yang diharapkan. Oleh karena itu dengan seegala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran-saran perbaikan atas kekurangan yang ada dalam Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 25 Mei 2023
Nida An Khofiyya

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

NIDA AN KHOFIYYA

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI RSUD ARJAWINANGUN**

49 Hal, III Bab, 3 Tabel, 6 Gambar, 1 Lampiran

ABSTRAK

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 dalam Pasal 3 dijelaskan bahwa setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS harus dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan SIMRS sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Pembinaan dan pengawasan sebagaimana yang dimaksud dapat dilaksanakan dengan melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana ketentuan dalam Permenkes No 82 Tahun 2013 pasal 10 tentang SIMRS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada responden. Sampel penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMRS di RSUD Arjawinangun yang diambil melalui metode *disproportionate stratified random sampling* dengan jumlah 88 orang responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Arjawinangun untuk semua variabel dalam metode EUCS berada di kategori puas dan sangat puas. Namun, rumah sakit masih perlu untuk terus mengembangkan SIMRS sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga kepuasan pengguna SIMRS terus meningkat.

Kata kunci : Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, EUCS

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program in Medical Records and Health Information
Cirebon
2023**

NIDA AN KHOFIYYA

**EVALUATION OF USER SATISFACTION LEVEL OF HOSPITAL
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM USING END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD AT ARJAWINANGUN
GENERAL HOSPITAL**

49 Pages, III Chapter, 3 Tables, 6 Figures, 1 Appendix

ABSTRACT

Based on Minister of Health Regulation No. 82 of 2013 in Article 3 it is explained that every hospital is required to organize SIMRS. Implementation of SIMRS must provide guidance and supervision of the implementation of SIMRS in accordance with their respective duties, functions and authorities. Guidance and supervision as intended can be carried out by carrying out monitoring and evaluation as stipulated in Permenkes No. 82 of 2013 article 10 about SIMRS. This study aims to determine the level of user satisfaction in implementing the Hospital Management Information System using the End User Computing Satisfaction method. This type of research is a quantitative descriptive research using questionnaires to respondents. The sample for this study were all SIMRS users at Arjawinangun Hospital who were taken through the method disproportionate stratified random sampling with a total of 88 respondents. The results of this study indicate that the satisfaction level of SIMRS users at Arjawinangun Hospital for all variables in the EUCS method are in the satisfied and very satisfied categories. However, hospitals still need to continue to develop SIMRS according to user needs so that SIMRS user satisfaction continues to increase.

Keywords: *Evaluation of Hospital Management Information Systems, EUCS*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Teoritis.....	11
1. Rekam Medis.....	11
2. Sistem Informasi.....	14
3. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).....	15
4. Model Evaluasi Sistem Informasi.....	18
5. Kepuasan Pengguna.....	25
6. Model Evaluasi Sistem <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Untuk melihat Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS	26
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep.....	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
1. Tempat Penelitian	29
2. Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi Sampel, dan Teknik Sampel /Sampling.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	30
D. Variabel Penelitian	33
E. Definisi Operasional.....	34
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	36
1. Instrumen Penelitian	36
2. Cara Pengumpulan Data	37
H. Pengolahan Data.....	37
1. <i>Editing</i>	37
2. <i>Coding</i>	38
3. Memasukkan data atau <i>Processing</i>	38
4. Pembersihan data atau <i>Cleaning</i>	38
I. Analisis Data	38
J. Etika Penelitian.....	39
K. Keterbatasan Penelitian	40
L. Jalannya Penelitian	41
M. Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Karakteristik Responden.....	43
2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS	44
B. Pembahasan	51
1. Karakteristik Responden.....	51
2. <i>Content</i> (isi)	52

3. <i>Accuracy</i> (keakuratan)	53
4. <i>Format</i> (tampilan).....	55
5. <i>Ease of Use</i> (kemudahan pengguna).....	56
6. <i>Timeliness</i> (ketepatan waktu).....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Populasi Pengguna SIMRS Berdasarkan Jabatan	32
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	34
Tabel 3. 3 Tingkat Kepuasan	39
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
Tabel 4. 5 Rentang Nilai Kepuasan Pengguna SIMRS.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Content</i>	45
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Accuracy</i>	46
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Format</i>	47
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Ease of Use</i>	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Univariat Variabel <i>Timeliness</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Evaluasi TAM.....	19
Gambar 2. 2 Model Evaluasi Hot-Fit.....	24
Gambar 2. 3 Model Evaluasi Delone McClean	25
Gambar 2. 4 Kerangka Teori.....	27
Gambar 2. 5 Kerangka Teori.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 2. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Hasil Jawaban Responden Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

EHR	= <i>Electronic Health Record</i>
EMR	= <i>Electronic Medical Record</i>
EUCS	= <i>End User Computing Satisfaction</i>
HOT	= <i>Human Organization Technology</i>
RS	= Rumah Sakit
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SIK	= Sistem Informasi Kesehatan
SIMRS	= Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
TAM	= <i>Technology Acceptance Model</i>
TTF	= <i>Task Technology Fit</i>
UU	= Undang-Undang
WHO	= <i>World Health Organization</i>