

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu aspek penting dalam mendukung pembangunan kesehatan adalah dengan penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang telah memadai. Bahkan *World Health Organization (WHO)* Menyebutkan bahwasannya SIK merupakan bagian dari *6 building block* atau dapat disebutkan bahwa SIK masuk kedalam komponen utama pada sistem kesehatan, maka dari itu perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberi kontribusi yang cukup signifikan bagi perkembangan SIK. Maka implementasi teknologi informasi menjadi salah satu solusi yang tak bisa dihindarkan (WHO, 2010).

Perkembangan teknologi sistem informasi yang semakin pesat di era revolusi industri 4.0 membuat setiap orang membutuhkan penyajian informasi yang cepat dan efisien, terutama dalam peningkatan kualitas layanan agar memberikan kemudahan dalam mengakses data dan informasi bagi penggunanya. Perubahan teknologi yang pesat ini menuntut adanya perubahan pencatatan manual menjadi sistem yang terkomputerisasi. Upaya pembangunan kesehatan yang dilakukan memiliki tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia yang setinggi-tingginya. Guna mencapai tujuan tersebut diperlukan kebijakan yang efektif dan melibatkan semua komponen/elemen yang ada yakni pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu penggalan informasi yang akurat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan merupakan sumber utama dalam pengambilan keputusan dan kebijakan. Sebagaimana yang tertera pada UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dijelaskan bahwa untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan yang diselenggarakan melalui sistem informasi dan lintas sektor.

Salah satu organisasi yang berkaitan dengan data dan informasi adalah rumah sakit. Sebagai organisasi yang kompleks, rumah sakit menganggap data dan informasi sebagai aset penting yang perlu dikelola secara optimal untuk mendukung pengambilan keputusan. Data tersebut diolah dalam suatu sistem yang disebut Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem informasi ini disebut SIMRS. Dalam implementasi SIMRS diperlukan dukungan dan sinergi dari pihak rumah sakit sebagai organisasi dalam membuat kebijakan terkait teknologi yang sejalan dengan visi dan misi rumah sakit. Selain sinergi antara faktor organisasi dan teknologi, untuk mencapai tujuan diharapkan, diperlukan dukungan dari faktor Sumber Daya Manusia (SDM) (Adanni Setiarini, 2020).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 dijelaskan bahwa Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS merupakan suatu teknologi informasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat, serta merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit. Dalam pasal 3 setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*open source*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit. Dalam pasal 4 ayat 1 juga menyatakan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yang meliputi: (a) kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional; (b) kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah serta kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; (c)

budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Peran sistem informasi di dalam kegiatan manajemen rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan rumah sakit. 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. 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 (Hakam, 2016). Evaluasi perlu dilakukan terhadap sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan. Evaluasi mencakup berbagai aspek dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di rumah sakit.

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Alfiansyah dkk, 2020). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), merupakan cara untuk melakukan penilaian evaluasi, dimana pengguna telah merasa puas terhadap sebuah sistem informasi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini (Nissa dkk, 2020). Pengukuran terhadap kepuasan telah memiliki sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap

aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 (lima) macam perspektif atau dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format, kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan waktu (*timeliness*) (Hakam, 2016)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arjawinangun merupakan salah satu rumah sakit daerah yang ada di Kabupaten Cirebon yang bertempat di Jl. By Pass Palimanan-Jakarta No.1 KM 2 Kebonturi, Kec. Arjawinangun, Kabupaten Cirebon. RSUD Arjawinangun sebagai institusi kesehatan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon juga turut mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien serta memandang bahwa sistem informasi tersebut memiliki prospek pengembangan yang baik kedepannya. RSUD Arjawinangun telah mengimplementasikan SIMRS versi terbaru yang diberi nama “SIMRS GOS V2” sejak tahun 2020 yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet hampir disemua bagian rumah sakit. Setelah mengimplementasikan SIMRS, hal yang penting untuk dilakukan rumah sakit adalah melakukan evaluasi atau penilaian untuk mengukur kesuksesan sistem informasi tersebut. Dalam penggunaannya masih terdapat kendala pada kinerja sistem yang cukup lambat yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang baik, beberapa menu juga masih belum dapat diakses. Selain itu, Penggunaan SIMRS di RSUD Arjawinangun belum dilakukan evaluasi secara periodik, pengguna (*user*) juga belum pernah dievaluasi tingkat kepuasannya terhadap penggunaan SIMRS. Keberhasilan penggunaan SIMRS tidak terlepas dari peranan pengguna (*user*) sebagai penginput data dalam sistem informasi tersebut. Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya suatu program diterapkan, karena sebegus apapun program dan sistem yang dijalankan tidaklah akan berjalan dengan baik tanpa dukungan pengguna. Disinilah dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna (Ramani, 2004)

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Arjawinangun menggunakan Metode EUCS.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan metode EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Content* (isi) di RSUD Arjawinangun.
- b. Mengidentifikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RSUD Arjawinangun.
- c. Mengidentifikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Format* (tampilan) di RSUD Arjawinangun.
- d. Mengidentifikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Arjawinangun.
- e. Mengidentifikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSUD Arjawinangun.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

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

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk institusi pendidikan dalam hal pengembangan dan peningkatan ilmu pengetahuan serta keterampilan bagi mahasiswa berkaitan dengan sistem teknologi khususnya rekam medis.

3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri mengenai SIK berbasis komputer dalam menunjang pelayanan kesehatan khususnya dalam ruang lingkup rekam medis.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	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.	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness,</i> kepuasan pengguna.	Penelitian yang dilakukan oleh Yasinta DF Siregar ini dilakukan di RSUD Doloksanggul, sedangkan penulis melakukan penelitian di RSUD Arjawinangun. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yasinta DF Siregar ini dilakukan pada Tahun 2020, sedangkan penulis melakukan penelitian Tahun 2023.
2	Ibnu Mardiyoko, Windadari	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	Analisis kuantitatif dengan rancangan <i>cross sectional</i> .	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness,</i>	Penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Mardiyoko dkk ini dilakukan di RSUD

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Murni Hartini	Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Analisis data menggunakan program komputer dengan Analisis Univariat dengan cara diskriptif dan analisis bivariat dengan uji statistik korelasi <i>product moment</i> .	kepuasan pengguna	Panembahan Senopati Bantul, sedangkan penulis melakukan penelitian di RSUD Arjawinangun.
3	Azrul A. Aswadi, Roviana H. Dai, Budiyanto Ahaliki	Evaluasi Kepuasan Pengguna SIM-RS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. DR. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dengan	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness,</i> kepuasan pengguna	Penelitian yang dilakukan oleh Azrul A. Aswadi dkk ini dilakukan di RSUD Prof. DR. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, sedangkan penulis melakukan penelitian di RSUD Arjawinangun.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
			menggunakan pendekatan kuantitatif		
4	Gamasiano Alfiansyah, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi, Selvia Juwita Swari	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo	Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan analisis dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i>	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness.</i>	Tidak ada variabel kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Gamasiano Alfiansyah dkk ini dilakukan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo pada tahun 2020, sedangkan penulis melakukan penelitian di RSUD Arjawinangun pada Tahun 2023.
5.	Rasman, Yoel Indra Kusuma	Gambaran hubungan unsur-unsur <i>End User Computing Satisfaction</i>	Desain penelitian ini adalah kuantitatif <i>cross sectional</i>	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Penelitian yang dilakukan oleh Rasman dilakukan di RSUD Kota Depok pada Tahun 2012

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
		Terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012		dan kepuasan pengguna	sedangkan penulis melakukan penelitian di RSUD Arjawinangun pada Tahun 2023.
