

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi (IPTEK) saat ini semakin pesat semua ini tidak lepas dari pemikiran-pemikiran manusia yang semakin berkembang dan maju, hal ini dapat dilihat dari ilmu komputer yang berkembang semakin pesat. Penyebaran informasi tidak hanya didapatkan melalui media cetak saja tetapi bisa didapatkan melalui media elektronik seperti internet (Saputri, 2020).

Teknologi informasi dibidang kesehatan tentunya memiliki dampak yang sangat signifikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien dan untuk mendapatkan data dan informasi kesehatan yang efektif dan berkualitas. Setiap rumah sakit menerapkan sistem informasi yang berbeda-beda. Sistem informasi kesehatan yang diterapkan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan dari rumah sakit, diperlukan suatu sistem informasi yang didukung oleh teknologi yang memadai di semua bagian agar sistem informasi yang bermutu dan pengelolaan yang profesional dapat mendukung pelayanan pada fasyankes tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan peran sistem informasi manajemen untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

SIMRS merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh 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 (Permenkes, 2013). Berdasarkan pasal 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014, sistem informasi kesehatan merupakan seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan suatu tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.

SIMRS sangat berperan dalam penyimpanan data pasien baik data medis maupun non medis. Selanjutnya data tersebut dapat diolah menjadi informasi. Regulasi tentang SIMRS memiliki maksud dan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan di rumah sakit. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka atau (*open source*) yang disediakan oleh kementerian kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh rumah sakit (Permenkes, 2013).

Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 harus mampu dan dapat meningkatkan serta mendukung proses pelayanan kesehatan di 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 dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; dan c. budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi (Permenkes, 2013).

Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember Merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Jember. Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor 188/359/KPTS/013/2015 ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan regional dengan wilayah yang meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Situbondo, Kabupaten Bondowoso, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Lumajang, Kota Probolinggo dan Kabupaten Probolinggo. Sebagai rumah sakit rujukan Regional, RSD dr. Soebandi Jember dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.

Dalam mendukung operasional pelayanan, RSD dr. Soebandi Jember telah mengimplementasikan SIMRS sejak tahun 2013. SIMRS yang digunakan oleh RSD dr. Soebandi Jember merupakan aplikasi sistem informasi berbasis website. Dengan terkaitnya SIMRS peneliti akan melakukan observasi dan wawancara awalan pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023 dengan petugas rekam medik. Dimana hasil dari observasi dan wawancara tersebut didapatkan informasi bahwa semua instalasi di rumah sakit, khususnya pada bagian rekam medis telah mengimplementasikan SIMRS.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan kepada petugas di instalasi rekam medik pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna SIMRS, antara lain: terdapat beberapa bagian laporan yang belum terupdate sesuai dengan format yang ditentukan kemudian data pasien yang sama terkadang muncul apabila petugas mengklik pada menu laporan, pada SIMRS ada beberapa item atau menu yang tidak digunakan, terutama pada menu report/pelaporan banyak item pilihan menu yang belum sesuai dengan format, laporan pada SIMRS masih belum dapat dijadikan sebagai pengambilan keputusan yang sifatnya cepat, menu pada SIMRS belum dilengkapi dengan menu bantuan atau help menu bagi pengguna. Sehingga hal ini menjadi suatu kekurangan terhadap sistem tersebut.

Salah satu tolak ukur untuk dapat mengetahui keberhasilan dari pengimplementasian suatu sistem informasi di fasyankes adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kunci dari kesuksesan dikarenakan bahwa harapan yang diinginkan ketika menggunakan sistem informasi terpenuhi. Beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem, salah satunya dengan metode *End User Computing Satisfaction* (Sinta,2021) .

Permasalahan yang terjadi membuat pengguna SIMRS mengeluhkan kinerja sistem yang tidak sesuai dengan harapan. Evaluasi tentunya perlu dilakukan terhadap suatu sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek positif mana yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan ataupun kendala. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada SIMRS (Alfiansyah dkk, 2020).

Evaluasi kepuasan pengguna SIMRS diharapkan dapat mendorong pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit terutama pada unit rekam medis. Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan beriringan dengan kelancaran arus informasi yang berasal dari kegiatan operasional rumah sakit (Alfiansyah dkk, 2020).

Hosizah (2020) menyatakan bahwa salah satu cara untuk mengevaluasi keberhasilan dalam mengukur kepuasan penggunaan suatu sistem adalah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Tolak ukur tentang kepuasan sistem informasi telah mempunyai sejarah yang panjang dalam ilmu sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana pengguna akhir dari sistem informasi lebih

menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan, di antaranya *content, format, accuracy, timeliness, ease of use*.

Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya. Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi (Alfiansyah dkk, 2020) .

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti ingin meneliti lebih jauh mengenai “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Instalasi Rekam Medik RSD dr. Soebandi Jember”