

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki pelayanan dalam kesehatan yang telah berkembang secara pesat dan beragam macamnya, salah satu pelayanan kesehatan yang ada yaitu rumah sakit. Hadirnya pelayanan akan kesehatan perorangan dilakukan oleh suatu institusi disebut rumah sakit, mengakomodir adanya pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2019). Rumah sakit memiliki tugas dan fungsi yang harus diselenggarakan, dalam melaksanakan tugas dan fungsi rumah sakit perlu dibangun sebuah sistem berkaitan dengan tata kelola terhadap rumah sakit yang baik, dan tepat serta memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan akurat.

Pelayanan rumah sakit yang cepat, tanggap, dan akurat didukung dengan penyelenggaraan sistem tata kelola rumah sakit yang baik. Salah satu dukungan yang dibutuhkan yaitu adanya teknologi dan sistem informasi. Teknologi dan sistem informasi di Indonesia sangat pesat perkembangannya. Informasi merupakan adanya hasil dari sebuah pengelolaan serta penyimpanan data dimana tidak seharusnya membuat rumit, melainkan membuat sebuah hal menjadi mudah melalui adanya sistem informasi. Informasi yang disajikan harus tepat dan akurat agar dapat meningkatkan mutu rumah sakit dan kinerja petugas yang lebih efisien. Salah satu sistem informasi yang digunakan untuk pengelolaan data rumah sakit serta administrasi adalah sistem informasi manajemen rumah sakit.

Setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS guna meningkatkan efektivitas pengelolaan data rumah sakit serta administrasi (Kemenkes RI, 2013). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah bagian dari Sistem Informasi Kesehatan dan merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi (Kemenkes RI, 2013). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu usaha untuk menyajikan informasi yang akurat tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna

menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Darmawan & Hendyca Putra, 2020).

SIMRS memiliki banyak manfaat dalam penerapannya, salah satunya yaitu dapat mengurangi beban kerja para petugas, selain itu SIMRS juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit serta mempermudah dalam pengelolaan data dan pelaporan (Pane *et al.*, 2023). Sistem informasi manajemen rumah sakit dapat mengelola data pasien secara lebih baik sehingga lebih mudah dicari dan ditemukan (D. S. H. Putra *et al.*, 2017). Penerapan SIMRS perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk dapat mengetahui masalah atau kendala lain secara lebih dalam dan menyeluruh (Kemenkes RI, 2013). Untuk melakukan evaluasi dari suatu sistem informasi dapat dilakukan dengan beberapa metode yang ada seperti PIECES, EUCS, dan TAM (Kinanti *et al.*, 2021).

Rumah Sakit Citra Husada Jember merupakan rumah sakit swasta tipe C yang telah menggunakan SIMRS sejak tahun 2019. SIMRS rumah sakit sudah ada sejak tahun 2018 akan tetapi masih dilakukan *training* terlebih dahulu selama 6 bulan sampai akhirnya SIMRS diterapkan dan digunakan pada tahun 2019 di unit rawat jalan maupun rawat inap. SIMRS di Rumah Sakit Citra Husada dibuat dan dikelola oleh pihak ketiga, sampai saat ini pihak IT dari rumah sakit tetap berkoordinasi dengan pihak ketiga untuk mengelola dan mengembangkan SIMRS yang ada di Rumah Sakit. SIMRS di Rumah Sakit Citra Husada saat ini telah terintegrasi dengan berbagai unit pelayanan seperti rawat jalan, rawat inap, instalasi gawat darurat, laboratorium, unit penunjang, serta administrasi.

Merujuk pada studi pendahuluan dimana telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 Mei 2023 didapatkan data beberapa masalah yang ada sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Temuan Permasalahan

| Unit | Temuan Masalah |
|-------------|----------------|
| IGD | - |
| Rawat Jalan | - |

Rawat Inap

1. Isi informasi yang ditampilkan kurang ringkas
2. Tampilan yang ada terlalu rumit serta banyak menu *button*
3. Terdapat *error* saat pengolahan data

Permasalahan pertama adanya tampilan yang terlalu rumit serta terdapat banyak menu *button*, sehingga informasi data pasien terpecah pada halaman yang berbeda, hal tersebut menyebabkan pengguna kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, permasalahan tersebut berkaitan juga dengan kendala dalam hal efisiensi pencarian informasi pemeriksaan pasien. Hal ini dapat ditunjukkan dengan tampilan dibawah ini :



Gambar 1. 1 Tampilan Menu Histori Keperawatan Pasien

Permasalahan selanjutnya terjadi *error* saat pengolahan data, seperti halnya yang terjadi beberapa waktu lalu saat petugas melakukan input data farmasi pasien rawat inap terdapat kesalahan yaitu tidak munculnya riwayat daftar rencana pemberian obat kepada pasien, sehingga membuat petugas harus mengkonfirmasi kepada perawat serta menginputkan ulang pada sistem. *Error* tersebut terjadi tidak hanya pada menu farmasi rawat inap saja namun juga terjadi pada bagian kasir rawat inap serta manajemen penggunaan *bed*, *error* yang terjadi sedikitnya 3 kali dalam 1 hari penggunaan. Terjadinya *error* saat pengolahan data tersebut berdampak pada ketepatan waktu sistem dalam pemberian informasi kepada pengguna, sistem informasi tidak dapat memberikan data terkini yang dibutuhkan oleh pengguna, hal tersebut berpengaruh kepada *respond-time* dari pelayanan petugas terhadap pasien sejalan dengan penelitian Alfiansyah et al., (2020) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu sistem dalam memberikan informasi dapat mempengaruhi pelayanan terutama penyediaan berkas rekam medis.

Sesuai dengan uraian permasalahan yang telah dijelaskan, peneliti memilih melakukan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) khususnya pada bagian rawat inap. Peneliti memilih unit rawat inap dikarenakan permasalahan yang ditemukan lebih cenderung pada unit rawat inap serta *error* yang terjadi paling sedikit 3 kali dalam 1 hari penggunaan. Sistem informasi yang ada pada unit rawat jalan dan gawat darurat tidak terdapat keluhan serta permasalahan mengenai sistem informasi yang digunakan.

Tabel 1. 2 Uraian Permasalahan

| Variabel | Permasalahan |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Content</i> (isi) <i>Format</i> (Tampilan) | Isi informasi yang dihasilkan oleh sistem pada bagian histori keperawatan pasien kurang ringkas dikarenakan <i>Format</i> (tampilan) yang ada dalam sistem terletak berbeda halaman sehingga membuat petugas harus mencari satu persatu histori pasien |
| <i>Accuracy</i> (Keakuratan) | Keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem masih belum sempurna, adanya <i>error</i> saat pengolahan data membuat <i>output</i> yang dihasilkan dari sistem menimbulkan kesalahan informasi (terdapat pada lampiran 4 halaman 77). |
| <i>Ease of use</i> (Kemudahan Pengguna) | Adanya tampilan yang terletak berbeda halaman dalam fitur assesmen keperawatan mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem. |

Timeliness (Ketepatan Waktu)

Terjadinya *error* saat pengolahan data input obat pada bagian farmasi rawat inap berkaitan dengan penyajian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga informasi tentang penggunaan obat pada pasien tidak tersajikan secara *real-time*

Permasalahan yang sudah ditemukan sesuai dengan karakteristik pada tiap indikator variabel yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *Content* (isi) informasi yang dihasilkan oleh sistem pada bagian histori keperawatan pasien kurang ringkas dikarenakan *Format* (tampilan) yang ada dalam sistem terletak berbeda halaman sehingga membuat petugas harus mencari satu persatu histori pasien, sejalan dengan penelitian Putri *et al.*, (2020) kepuasan pengguna pada variabel *Content* (isi) dapat dinilai dari kelengkapan informasi serta keringkasan informasi yang dihasilkan, sedangkan pada variabel *Format* (tampilan) dapat dinilai dari desain *interface* yang jelas, tidak membingungkan, dan kejelasan informasi yang ditampilkan. *Accuracy* (keakuratan data) yang dihasilkan oleh sistem masih belum sempurna, adanya *error* saat pengolahan data membuat *output* yang dihasilkan dari sistem menimbulkan kesalahan informasi sejalan dengan penelitian Alfiansyah *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dari variabel keakuratan data diukur ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi, dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah data dari pengguna. *Ease of use* (kemudahan pengguna) diukur dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti halnya proses memasukkan data serta mencari data informasi yang dibutuhkan (Alfiansyah *et al.*, 2020). *Timeliness* (ketepatan waktu) diukur dari sisi ketepatan waktu suatu sistem dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan secara *real-time* (Damayanti *et al.*, 2018) terjadinya *error* saat pengolahan data pada bagian farmasi rawat inap berkaitan dengan penyajian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga informasi tidak tersajikan secara *real-time*, hal tersebut berpengaruh terhadap *respond-time* pelayanan petugas terhadap pasien.

Permasalahan yang terjadi pada sistem nantinya akan menimbulkan dampak negatif bagi pelayanan yang ada di rumah sakit seperti kurangnya efisiensi dalam penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit serta *respond-time* pelayanan terhadap pasien yang terganggu.

Permasalahan yang telah ditemukan sudah relevan dengan variabel-variabel yang ada di metode EUCS. Permasalahan tersebut nantinya akan diidentifikasi sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti ingin melakukan penelitian lebih jauh mengenai “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Citra Husada Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

“Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Citra Husada Jember?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Citra Husada Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *Content* (isi), *Format* (tampilan), *Accuracy* (keakuratan), *Ease of use* (kemudahan pengguna), *Timeliness* (ketepatan waktu) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) rawat inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- b. Menganalisis hubungan antara *Content* (isi) dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) rawat inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

- c. Menganalisis hubungan antara *Format* (tampilan) dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) rawat inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- d. Menganalisis hubungan antara *Accuracy* (keakuratan) dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) rawat inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- e. Menganalisis hubungan antara *Ease of use* (kemudahan pengguna) dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) rawat inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember.
- f. Menganalisis hubungan antara *Timeliness* (ketepatan waktu) dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) rawat inap di Rumah Sakit Citra Husada Jember.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Sebagai tambahan ilmu, wawasan, serta penerapan ilmu pengetahuan yang telah ditempuh di perkuliahan.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan dan menyelesaikan proses pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.2 Bagi Instansi Pendidikan

Dapat menjadi bahan referensi ataupun literatur penunjang untuk memperluas pengetahuan tentang evaluasi penerapan SIMRS.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

- a. Memperoleh hasil analisis terkait kesuksesan penerapan SIMRS.
- b. Memperoleh masukan dan saran untuk proses pengembangan SIMRS berikutnya.