

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/ atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/ atau masyarakat (Kemenkes RI 2016). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI 2020).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pada layanan rawat jalan di poli, berfokus pada pemberian perawatan medis yang cepat dan efektif dengan dukungan sistem seperti SIMRS. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Kemenkes RI 2013). SIMRS di RSPAD Gatot Soebroto telah melalui beberapa tahapan pergantian yang signifikan sejak tahun 1990 hingga saat ini. Pada tahun 1990, SIMRS pertama kali digunakan merupakan bentuk bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Pada tahun 1992, personel internal RSPAD mulai mengembangkan modul registrasi pasien dan *billing*. Pada tahun 2005, pengembangan SIMRS mulai melibatkan pihak ketiga atau vendor dengan penambahan modul Laboratorium Information System (LIS).

Selanjutnya, pada tahun 2012 PT Brahmanti mengembangkan SIMRS dengan modul registrasi dan *billing* yang mulai digunakan di Paviliun Kartika. Pada tahun 2013, PT Pariko menambahkan sistem registrasi dan *billing* secara elektronik. Antara tahun 2015 hingga 2019, pengembangan lebih lanjut dilakukan oleh PT Bercom Mandiri bekerja sama dengan personel Infolakta RSPAD yang mencakup modul registrasi, *billing*, dan laporan elektronik, serta uji coba Electronic Medical Record (EMR) di poli Obgyn. Pada periode 2018 hingga 2022, dilakukan transfer teknologi dari pihak ketiga kepada tim TI internal rumah sakit. Sejak Juli 2022, RSPAD Gatot Soebroto mengadopsi SIMRS yang terintegrasi dan dikelola oleh PT Sismedika dengan

pembuatan ulang berbagai modul seperti registrasi, *billing*, kasir, EMR, serta integrasi sistem laboratorium, radiologi, dan sistem pendukung lainnya.

Dalam hal ini, seringnya pergantian SIMRS maupun vendor dapat menimbulkan berbagai dampak pada kualitas layanan rumah sakit seperti efisiensi kerja petugas, antarmuka yang berbeda, fitur yang baru dan kepuasan pengguna. Selain itu juga, perubahan sistem sering kali mengganggu integrasi data yang sudah ada yang dapat menyebabkan hilangnya informasi penting, ketidaksesuaian dalam pengelolaan data, atau kendala dalam konektivitas antar modul SIMRS. Oleh karena itu, perlunya sebuah evaluasi untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan benar-benar memberikan manfaat, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan memenuhi standar operasional rumah sakit. Evaluasi juga dapat mengidentifikasi kendala teknis atau manajemen yang muncul akibat pergantian vendor, sehingga solusi perbaikan dapat diterapkan untuk menjaga stabilitas sistem, meningkatkan efisiensi kerja petugas, dan menjamin kepuasan pengguna, khususnya petugas yang langsung berinteraksi dengan SIMRS.

RSPAD Gatot Soebroto Jakarta merupakan salah satu rumah sakit tipe A yang memiliki akreditasi paripurna di Jakarta yang telah menerapkan rekam medis elektronik. Rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di jajaran TNI, untuk perawatan kesehatan untuk prajurit TNI, PNS serta masyarakat umum melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit ini. Hal tersebut dapat dilihat dari data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Oktober 2024 yaitu:

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Oktober 2024

No.	Poli	Jumlah Kunjungan
1	Poli Bedah	10.237
2	Poli Penyakit Dalam	9.429
3	Rehabilitasi Medik	5.434
4	IKA	1.052
5	Paru	1.980
6	Jantung	4.919
7	Mata	2.897
8	Jiwa	825
9	Obgyn	2.273
10	THT	1.444

11	Gilut	2.637
12	Saraf	2.703
13	Kulit dan Kelamin	703

Sumber : Data Sekunder RSPAD Gatot Soebroto

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien terbanyak di RSPAD Gatot Soebroto yaitu poli bedah. Hal ini, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian pada poli bedah, dimana dilihat dari jumlah kunjungannya sejumlah 10.237 orang. Tingginya jumlah kunjungan tersebut memerlukan dukungan sistem informasi yang handal seperti SIMRS, untuk memastikan kelancaran pelayanan. Adapun perbedaan modul SIMRS pada poli bedah dengan poli lainnya mencakup jenis, fungsi, dan informasi yang dicatat dibandingkan dengan formulir di poli lainnya. Di poli bedah, formulir biasanya lebih spesifik terkait dengan prosedur bedah atau tindak lanjut pascaoperasi diantaranya terdapat pengajuan pembedahan, laporan pembedahan, assesment prabedah, rencana pasca pembedahan.

Namun, efektivitas SIMRS dalam mendukung peran petugas poli bedah belum pernah dilakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana modul-modul tersebut memenuhi kebutuhan pengguna, seperti dokter dan perawat yang mengandalkan sistem untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat secara menyeluruh sehingga perlu adanya sebuah evaluasi. Adanya evaluasi juga diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efisiensi kerja maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah. Adapun jumlah kunjungan poli bedah pada bulan Oktober 2024.

Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Poli Bedah Oktober 2024

No.	Poli	Jumlah Kunjungan
1	Bedah Vaskuler	553
2	Bedah Thoraks	104
3	Bedah Ortopedi	3.074
4	Bedah Saraf	294
5	Bedah Plastik	353
6	Bedah Tumor	2.776
7	Bedah Digestif	1.183
8	Bedah Anak	167

9	Bedah Urologi	1.753
Jumlah		10.237

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSPAD Gatot Soebroto pada tanggal 5 November diperoleh dari hasil wawancara salah satu petugas poli bedah mengemukakan bahwa terdapat kendala teknis dalam penggunaan SIMRS di RSPAD Gatot Soebroto. Terdapat beberapa kendala teknis pada SIMRS yang memunculkan berbagai *error*, seperti gagal menyimpan data pemeriksaan rawat jalan yang menghambat kelancaran proses pencatatan dan pelaporan rekam medis pasien. Selain itu, *error* lainnya adalah gagal *loading* sistem yang menyebabkan waktu akses informasi menjadi lebih lama. Kendala-kendala ini secara langsung memengaruhi efektivitas kerja petugas poli, meningkatkan beban kerja mereka, dan menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS di kalangan petugas poli khususnya di poli bedah sangat penting, untuk mengidentifikasi permasalahan teknis dan menemukan solusi yang dapat meningkatkan kualitas pada sistem.

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk menggambarkan keseluruhan evaluasi di mana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari suatu sistem informasi (kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan. Kepuasan pengguna tentang sistem tersebut dapat diukur memakai metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Aldyan, 2024). Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Dengan menggunakan metode EUCS, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana SIMRS mendukung kebutuhan pengguna, termasuk kekuatan dan kelemahannya. Metode ini juga membantu mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, EUCS sangat relevan untuk mengevaluasi pengalaman petugas di poli bedah yang berinteraksi langsung dengan SIMRS dalam kegiatan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukannya evaluasi yang ditinjau dari kepuasan pengguna sistem, adapun metode yang dapat digunakan untuk meninjau kepuasan pengguna sistem adalah metode *End User Computing Satisfaction* atau EUCS. Menurut (Doll & Torkzadeh 1988) metode *End User Computing Satisfaction* lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan meninjau dari *content* (isi) untuk menilai apakah informasi yang disediakan oleh sistem relevan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kedua, *accuracy* (keakuratan) untuk mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dipercaya. Ketiga, *format* atau (tampilan) untuk mengevaluasi apakah tampilan dan penyajian informasi mudah dipahami dan mendukung kenyamanan pengguna. Keempat, *ease of use* (kemudahan penggunaan sistem) untuk menilai tingkat kemudahan sistem saat dioperasikan oleh pengguna, termasuk kemudahan dalam pengoperasian fitur. Kelima, *timeliness* (ketepatan waktu) untuk mengukur seberapa cepat sistem memberikan informasi atau menyelesaikan proses yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari aspek tersebut sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem, serta menyediakan data yang relevan untuk perbaikan sistem guna meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan pengguna sehingga berdasarkan hasil observasi tersebut didapatkan judul yang sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Poli Bedah Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta”.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1. Tujuan Umum Magang

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka tujuan yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS pada Petugas Poli Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Tahun 2024

1.2.2. Tujuan Khusus Magang

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *content* (isi).
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *accuracy* (keakuratan data).

- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *format* (tampilan).
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto berdasarkan variable *timeliness* (ketepatan waktu).

1.2.3. Manfaat Magang

A. Manfaat Bagi Pihak Rumah Sakit

Dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi bagi RSPAD Gatot Soebroto untuk membantu dalam peningkatan mutu pelayanan.

B. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dijadikan sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa tentang evaluasi sitem informasi serta dapat menjadi acuan referensi pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

C. Manfaat Bagi Mahasiswa

Dapat melatih dalam meningkatkan kemampuan dalam **manajemen informasi kesehatan** dan **sistem informasi kesehatan** melalui analisis kebutuhan pengguna SIMRS yang diasah dengan mengevaluasi kepuasan untuk menjaga kualitas layanan rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian praktik kerja lapang ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto (RSPAD) yang beralamat di Jl. Abdul Rahman Saleh No. 24, Senen, Kecamatan Senen, Kota Jakarta Pusat, 10410.

1.3.2 Waktu Penelitian

Kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2023 sampai 20 Desember 2023 dengan Waktu Pelaksanaan PKL di RSPAD Gatot Soebroto yaitu setiap hari senin sampai jumat pukul 06.30 WIB sampai dengan 14.00 WIB.

1.4. Metode Pelaksanaan

1.4.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif yang meyakinkan fakta secara sistematis dan terperinci terkait hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS pada Petugas Poli Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta ditinjau dari kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS memiliki 5 komponen yang terdiri dari aspek isi (*content*), aspek keakuratan (*accuracy*), aspek bentuk (*format*), aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan aspek ketepatan waktu (*timeliness*).

1.4.2. Objek dan Subjek Penelitian

A. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran penelitian atau objek yang akan diteliti. Objek dalam penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian. Akan tetapi, informan adalah perwakilan dari populasi tersebut yang dipilih secara khusus untuk memberikan data lebih mendalam dan relevan. Subjek pada penelitian ini merupakan pengguna SIMRS pada petugas poli bedah. Adapun Pengguna atau *user* yang ada di unit pelayanan poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto, diantaranya ialah.

Tabel 1. 3 Daftar pengguna SIMRS Pada Poli Bedah

No.	Unit	Jumlah User
1	Poli Bedah Vaskuler	1
2	Poli Bedah Thoraks	1
3	Poli Bedah Orthopedi	3
4	Poli Bedah Saraf	1
5	Poli Bedah Plastik	1
6	Poli Bedah Tumor	2
7	Poli Bedah Digestif	2
8	Poli Bedah Anak	1
9	Poli Bedah Urologi	1
Jumlah		13

Sumber: Data Primer, 2024

Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono 2020) *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Akan tetapi, peneliti dalam pemilihan subjek menggunakan *purposive sampling* didasarkan atas karakteristik tertentu. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti menetapkan beberapa kriteria untuk memberikan informasi yang paling relevan dan mendalam terkait penelitian. Berikut merupakan kriteria subjek penelitian yang akan digunakan :

1. Bersedia menjadi subjek penelitian
2. Pengguna aktif SIMRS poli bedah di RSPAD Gatot Soebroto
3. Kunjungan poli bedah terbanyak

Berdasarkan kriteria subjek penelitian di atas didapatkan 4 orang informan dimana merupakan petugas yang sesuai dengan kriteria subjek penelitian tersebut. Berikut merupakan informan yang digunakan pada penelitian ini :

Tabel 1. 4 Subjek Penelitian

No	Subjek	Keterangan
1	Petugas poli bedah Orthopedi	Informan 1
2	Petugas poli bedah Tumor	Informan 2
3	Petugas poli bedah Urologi	Informan 3
4	Petugas poli bedah Digestif	Informan 4

Sumber: Data Primer, 2024

1.4.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data yang didapat dan dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang didapat dari hasil wawancara kepada salah satu petugas poli bedah khususnya pengguna SIMRS.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil pengumpulan sumber lain atau pihak lain seperti data kunjungan pasien, serta studi dokumentasi yang diperoleh dari jurnal atau skripsi penelitian yang berhubungan dan internet yang dapat menjadi referensi dari penelitian ini untuk mendukung keperluan dari data primer.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan digunakan untuk menggali informasi lebih dalam dari responden yang dapat dilakukan melalui tatap muka atau secara langsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara terstruktur kepada responden. Pedoman wawancara ini disusun sesuai dengan variable yang ada pada model EUCS yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* pada setiap variabel terdapat pertanyaan mengenai harapan dari pengguna dan bagaimana kenyataan aplikasi SIMRS yang sudah diterapkan.

2. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek atau gejala yang nampak pada objek penelitian. Pedoman observasi ini dibuat dengan tujuan agar observasi yang dilakukan langsung terhadap SIMRS yang sudah diterapkan bisa sesuai dengan kebutuhan penelitian. Observasi ini bisa untuk mengetahui bagaimana kenyataan SIMRS yang sudah diterapkan, apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna SIMRS tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengambil gambar mengenai hal-hal atau variabel yang didapatkan dari hasil catatan, buku, majalah dan lain-lain. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil gambar mengenai kondisi atau keadaan rekam medis di ruang poli dan pengisian rekam medis di RSPAD Gatot Soebroto.