

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan profesional yang penyelenggaraan pelayanannya dilakukan oleh dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan, kemajuan teknologi, serta perubahan kondisi sosial ekonomi masyarakat, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kementerian Kesehatan, 2022). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, melalui diterapkannya sistem informasi kualitas layanan kepada pasien dapat meningkat. Oleh karena itu, pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit menjadi salah satu strategi utama dalam mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Putri, 2023).

Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi dalam proses manajemen rumah sakit, mulai dari pelayanan pendaftaran pasien, diagnosis dan tindakan dokter kepada pasien, apotek, gudang informasi, penagihan, database personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai pengendalian oleh manajemen (Molly & Itaar, 2021). Salah satu kompetensi Perekam medis adalah harus memiliki kompetensi dalam manajemen data dan informasi kesehatan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/312/2020. Hal ini menunjukkan bahwa Unit rekam medis menjadi bagian yang bertanggung jawab dalam menjaga mutu pelayanan dengan cara meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akurasi manajemen rumah sakit melalui sistem informasi rumah sakit (Fresbiasandy, 2023).

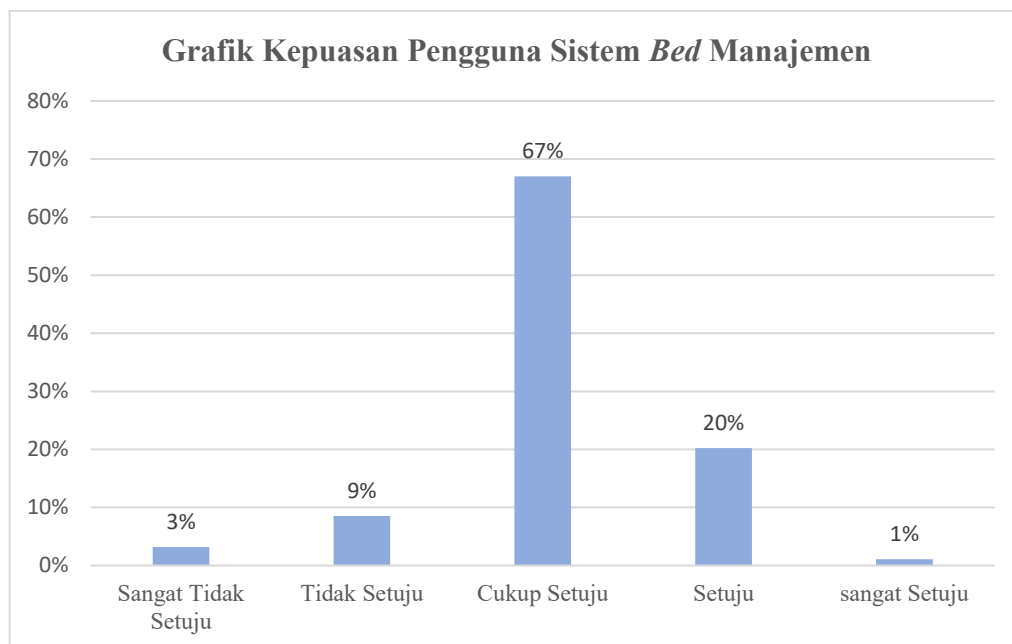
Kemajuan teknologi informasi di bidang kesehatan telah diterapkan oleh RSUD Dr. Moewardi melalui rekam medis elektronik. Sebagai rumah sakit tipe A pendidikan milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, RSUD Dr. Moewardi telah menggunakan SIMRS sejak tahun 2018 dan masih berkembang dikelola oleh bagian pengelola sistem informasi rumah sakit sendiri. Pengembangan SIMRS

tidak hanya berfokus pada aspek klinis, seperti pendaftaran pasien, rekam medis, dan layanan dokter, tetapi juga mencakup aspek manajemen rumah sakit untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk pelayanan pasien yang lebih baik (Fadilla, 2021).

Berdasarkan hasil observasi selama PKL, RSUD Dr. Moewardi telah membuat sistem baru yaitu sistem informasi *bed* manajemen yang diterapkan pada awal September 2025. Sistem *Bed* Manajemen adalah salah satu subsistem dari SIMRS yang dirancang untuk mengatur, memantau, dan mengendalikan perputaran penggunaan tempat tidur pasien di rumah sakit secara efektif dan efisien. Sistem ini diwujudkan dalam tampilan desktop yang dapat diakses di komputer maupun laptop rumah sakit yang terhubung dengan akses internet rumah sakit. Pada Instalasi Gawat Darurat, sistem *bed* manajemen berperan penting dalam proses permintaan bangsal rawat inap pasien melalui informasi ketersediaan tempat tidur secara langsung yang diharapkan dapat mengurangi penumpukan pasien di IGD serta meningkatkan efektivitas dan mutu pelayanan kegawatdaruratan.

Sebagai sistem baru diterapkan, tentu masih diperlukan penyesuaian baik dari sisi teknis maupun dari sisi pengguna, hal ini dikarenakan belum diketahui sejauh mana sistem ini mampu memenuhi kebutuhan pelayanan secara optimal. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ini adalah dengan melakukan evaluasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode evaluasi EUCS merupakan alat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, dan hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam pengembangan sistem di masa mendatang. EUCS pertama kali dikenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan pengalaman penggunaan sistem (Sugandi, 2020). Penilaian kepuasan dalam model EUCS mencakup lima variabel utama, yaitu *accuracy* (akurasi), *content* (isi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *format* (tampilan atau bentuk), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan kepada pengguna, diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan Sistem *Bed* Manajemen IGD. Data ini memberikan informasi persepsi pengguna terhadap kinerja sistem, baik dari segi kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, akurasi data, maupun tampilan dan kelengkapan isi yang disajikan. Berikut ini adalah grafik kepuasan pengguna terhadap sistem *bed* manajemen sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Grafik kepuasan pengguna sistem bed manajemen

Dari hasil pengolahan kuesioner yang ditampilkan pada diagram batang, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *Bed* Manajemen di Instalasi Gawat Darurat (IGD) menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni sekitar 67%, berada pada kategori cukup setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap sistem *Bed* Manajemen IGD, yang berarti sistem tersebut sudah dapat digunakan untuk membantu pekerjaan, namun belum optimal karena belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, dengan adanya evaluasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* juga diharapkan dapat dijadikan acuan atau masukan untuk memperbaiki sistem kedepannya sesuai dengan kebutuhan pengguna dilihat dari kekurangan sistem yang ada.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Sistem Informasi *Bed* Manajemen IGD Rumah sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta dengan menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)”. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan sistem *bed* manajemen IGD RSUD Dr. Moewardi ke depannya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) di RSUD Dr. Moewardi.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- 1) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian *Bed* Manajemen IGD ditinjau berdasarkan faktor isi (*content*) di RSUD Dr. Moewardi.
- 2) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian *Bed* Manajemen IGD ditinjau berdasarkan keakuratan (*accuracy*) di RSUD Dr. Moewardi.
- 3) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian *Bed* Manajemen IGD ditinjau berdasarkan faktor bentuk (*format*) di RSUD Dr. Moewardi.
- 4) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian *Bed* Manajemen IGD ditinjau berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) di RSUD Dr. Moewardi.
- 5) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian *Bed* Manajemen IGD ditinjau berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Dr. Moewardi.
- 6) Membuat perancangan desain interface *bed* manajemen yang baru berdasarkan hasil evaluasi.

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Bed Manajemen IGD di RSUD Dr. Moewardi.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi pendukung dalam kegiatan akademik di lingkungan Politeknik Negeri Jember, terutama untuk menunjang proses belajar mengajar terutama mengenai topik Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian *Bed* Manajemen IGD Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Dr. Moewardi khususnya Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.

c. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari laporan ini diharapkan mampu memberikan masukan rumah sakit dalam upaya mencapai tata kelola pelayanan kesehatan yang lebih baik melalui pemanfaatan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dalam fitur maupun alur sistem bed manajemen IGD RSUD Dr. Moewardi.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi PKL

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUD Dr. Moewardi yang beralamat di Jl. Kolonel Sutarto No.132, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126.

1.3.2 Waktu PKL

Kegiatan PKL ini dilaksanakan selama 3 bulan dari tanggal 25 Agustus 2025 sampai 14 November 2025, Pelaksanaan kegiatan dilakukan setiap hari Senin sampai dengan Jumat dengan pembagian jam kerja sebagai berikut :

- Senin-Kamis : pukul 07.00 – 15.30 WIB
- Jumat : pukul 07.00 – 14.00 WIB

Selain itu, untuk jadwal shift TPPRI dibagi menjadi dua sesi, yaitu :

- Shift 1 : pukul 07.00 – 14.00 WIB
- Shift 2 : pukul 14.00 – 21.00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

1.4.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menekankan pada deskriptif dan ditinjau dari faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). dengan tujuan untuk mengevaluasi sistem informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian *Bed* Manajemen IGD di RSUD Dr. Moewardi.

1.4.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui pengambilan data dari Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Dr. Moewardi. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 10 petugas dari 15 petugas bed manajemen, serta melalui wawancara dengan empat orang informan, yaitu satu petugas TPPRI, satu perawat IGD, dan dua perawat Bed Manajemen disertai dengan dokumentasi terkait yang mendukung proses evaluasi sistem bed manajemen.

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung (Hardani et al., 2020). Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan bed manajemen Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu (Hardani; et al., 2020). Penullis melakukan wawancara secara langsung kepada empat petugas bed manajemen dengan mengajukan pertanyaan untuk mengukur kepuasan sistem bed manajemen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen - dokumen, seperti gambar, tulisan, dan rekaman sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Hardani et al., 2020). Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil gambar sistem informasi rumah sakit bagian bed manajemen IGD.