

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang penting dalam menjamin kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. 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, pemerintah daerah, dan/ atau masyarakat (Permenkes, 2022). Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran strategis sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan kepada masyarakat. Menurut Undang – Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pemerintah RI, 2009). Untuk mendukung keberhasilan pelayanan tersebut, dibutuhkan sistem informasi yang mampu membantu proses pengelolaan data secara cepat, tepat, dan akurat.

Di zaman teknologi informasi saat ini, hampir semua aspek kehidupan terdampak termasuk sektor kesehatan. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peranan krusial dalam mendukung layanan kesehatan modern. Salah satu pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di layanan kesehatan yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Kementerian Kesehatan RI, 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, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Pemerintah RI, 2014). Melalui SIMRS, berbagai proses seperti

pendaftaran pasien, pencatatan rekam medis, pelayanan keuangan, dan pelaporan dapat dilakukan secara elektronik dan terhubung antarmodul. Oleh karena itu, kualitas penerapan SIMRS menjadi faktor penting dalam efektivitas pelayanan rumah sakit.

Salah satu rumah sakit yang telah mengimplementasikan sistem tersebut adalah Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, yang merupakan rumah sakit tipe A milik Kementerian Kesehatan yang berlokasi di Bali. Sebagai rumah sakit rujukan Bali dan Nusa Tenggara serta menjadi rumah sakit pendidikan di Provinsi Bali. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah ini menggunakan SIMRS yang dikenal dengan nama SIMETRISS (Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit) sebagai sistem utama dalam kegiatan operasionalnya. Sistem ini menyediakan menu yang mendukung aktivitas layanan rumah sakit, salah satunya pada unit pendaftaran di Instalasi Gawat Darurat (IGD).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dalam pelaksanaan pendaftaran pasien gawat darurat pada beberapa petugas IGD dengan total jumlah petugas sebanyak 10 orang, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan modul pendaftaran IGD pada SIMETRISS. Permasalahan pertama, yang ditinjau dari aspek Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) adalah kendala pada fitur pencarian Staf Medis Fungsional (SMF) atau nama dokter yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2. Petugas menyatakan bahwa pencarian nama dokter tidak dapat dilakukan dengan mengetik sebagian kata misalnya, hanya nama depan saja. Sistem mengharuskan petugas memasukkan nama lengkap secara utuh dan tepat. Akibatnya, jika petugas hanya mengetikkan sebagian nama, sistem sering menampilkan hasil yang tidak relevan atau bahkan nama dokter yang salah, sehingga menyebabkan petugas harus mengulang proses pencarian.

DATA PRIBADI PASIEN

Tanggal Datbar: 07-10-2025
 NO RM: [Redacted]
 Title>Nama: [Redacted]
 Tempat/Tanggal Lahir: [Redacted]
 Umur: [Redacted]
 Jenis Kelamin: ☒ Perempuan ☐ Laki-laki
 Status Perkawinan: KAWIN
 Agama/Golongan Darah: HINDU
 No. Telp/Email: [Redacted]

DATA KUNJUNGAN

Nomor Registrasi: 03 01 01
 Kunjungan ke-: [Redacted]
 Sebab Masuk IGD: Penyakit
 Sub Jenis Pelayanan: IGD
 SMF>Nama Dokter: KSM Umum
 Kelas Tarif: [Redacted]
 Prosedur/Cara Masuk: [Redacted]
 Rujukan Masuk: [Redacted]
 Diagnosa Masuk/Keterangan: [Redacted]

DATA LAIN

Pendidikan/Pekerjaan Pasien: [Redacted]
 Hambatan Komunikasi Pasien: [Redacted]
 Nama Istri: [Redacted]
 Pendidikan Istri: [Redacted]
 Nama Ayah: [Redacted]
 Pendidikan/Pekerjaan Ayah: [Redacted]
 Nama Ibu: [Redacted]
 Pendidikan / Pekerjaan Ibu: [Redacted]

DATA PENANGGUNG JAWAB

Hubungan Keluarga / Nama PIC: [Redacted]
 Tgl. Lahir / Gender / No. Telp: [Redacted]
 RT/RW/NIK: [Redacted]
 Agama / Propinsi: [Redacted]
 Kabupaten/Kotamadya: [Redacted]
 Kecamatan/Kelurahan: [Redacted]
 Catatan: [Redacted]

Gambar 1. 1 Tampilan Fitur Pencarian Dokter/SMF pada Modul Pendaftaran IGD di SIMETRIS yang Memerlukan Input Nama Lengkap.

DATA PRIBADI PASIEN

Tanggal Datbar: 07-10-2025
 NO RM: [Redacted]
 Title>Nama: [Redacted]
 Tempat/Tanggal Lahir: [Redacted]
 Umur: [Redacted]
 Jenis Kelamin: ☒ Perempuan ☐ Laki-laki
 Status Perkawinan: KAWIN
 Agama/Golongan Darah: HINDU
 No. Telp/Email: [Redacted]

DATA KUNJUNGAN

Nomor Registrasi: 03 01 01
 Kunjungan ke-: [Redacted]
 Sebab Masuk IGD: Penyakit
 Sub Jenis Pelayanan: IGD
 SMF>Nama Dokter: KSM Umum
 Kelas Tarif: [Redacted]
 Prosedur/Cara Masuk: [Redacted]
 Rujukan Masuk: [Redacted]
 Diagnosa Masuk/Keterangan: [Redacted]

DATA LAIN

Pendidikan/Pekerjaan Pasien: [Redacted]
 Hambatan Komunikasi Pasien: [Redacted]
 Nama Istri: [Redacted]
 Pendidikan Istri: [Redacted]
 Nama Ayah: [Redacted]
 Pendidikan/Pekerjaan Ayah: [Redacted]
 Nama Ibu: [Redacted]
 Pendidikan / Pekerjaan Ibu: [Redacted]

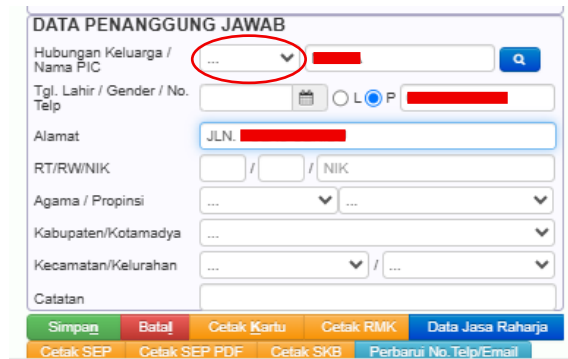
DATA PENANGGUNG JAWAB

Hubungan Keluarga / Nama PIC: [Redacted]
 Tgl. Lahir / Gender / No. Telp: [Redacted]
 RT/RW/NIK: [Redacted]
 Agama / Propinsi: [Redacted]
 Kabupaten/Kotamadya: [Redacted]
 Kecamatan/Kelurahan: [Redacted]
 Catatan: [Redacted]

Gambar 1. 2 Tampilan Fitur Pencarian Dokter/SMF pada Modul Pendaftaran IGD di SIMETRIS yang Memerlukan Input Nama Lengkap.

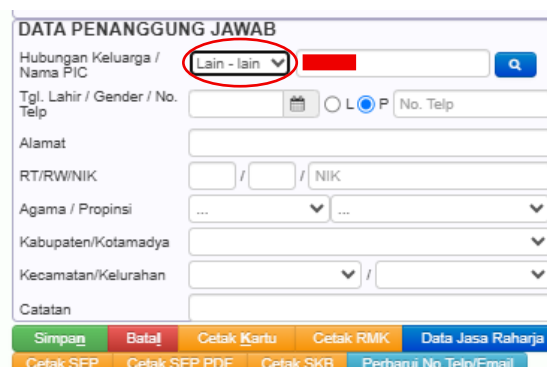
Permasalahan kedua yang berkaitan dengan Isi (*Content*) dan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) adalah kendala pada Formulir Data Penanggung Jawab yang dapat dilihat pada Gambar 1.3 dan Gambar 1.4. Jika petugas telah mengisi seluruh data seperti, nama, jenis kelamin, nomor telepon, dan isian lainnya, namun petugas lupa mengubah bagian ‘Hubungan Keluarga’ data yang sudah diinput sebelumnya akan terhapus dan petugas harus

mengulang pengisian dari awal. Hal ini menyebabkan penundaan dan mengurangi efisiensi proses pendaftaran pasien.



The screenshot shows a web form titled "DATA PENANGGUNG JAWAB". The first field, "Hubungan Keluarga / Nama PIC", is a dropdown menu with a red circle around it, indicating it is the focus of the current state. Below it are fields for "Tgl. Lahir / Gender / No. Telp.", "Alamat", "RT/RW/NIK", "Agama / Propinsi", "Kabupaten/Kotamadya", and "Kecamatan/Kelurahan". At the bottom, there are several buttons: "Simpan", "Batal", "Cetak Kartu", "Cetak RMK", "Data Jasa Raharja", "Cetak SEP", "Cetak SEP PDF", "Cetak SKB", and "Perbarui No. Telp/Email".

Gambar 1. 3 Tampilan Form Data Penanggung Jawab yang Belum Terisi Bagian Hubungan Keluarga



The screenshot shows the same web form as in Gambar 1.3, but now the "Hubungan Keluarga / Nama PIC" dropdown menu has "Lain - lain" selected and is circled in red. The other fields and buttons remain the same.

Gambar 1. 4 Tampilan Form Data Penanggung Jawab yang Sudah Terisi Ketika Bagian Hubungan Keluarga Diisi Terakhir

Permasalahan lainnya berkaitan dengan aspek Keakuratan (*Accuracy*), yakni berupa duplikasi data rekam medis pasien selama proses pendaftaran di Instalasi Gawat Darurat. Duplikasi ini dapat terjadi ketika pasien didaftarkan oleh pihak yang berbeda, misalnya oleh keluarga pasien atau perawat dari rumah sakit perujuk yang menuju loket pendaftaran di waktu yang berdekatan. Meskipun sistem dilengkapi fitur peringatan otomatis yang membandingkan nama, tanggal lahir, dan alamat pasien, fitur tersebut tidak selalu memberikan notifikasi secara efektif atau konsisten, sehingga peluang terjadinya duplikasi nomor rekam medis masih ada.

Data Pasien								
No. RM	Nama Pasien	L/P	Tanggal Lahir	Alamat	Nama Ayah	Nama Ibu	Tanggal Daftar	Aksi
2307	Siti Khadijah	P	20-02-1970	Jl Bungur Iv		-	13-12-2023	Ambil
2301	Siti Khadijah	P	20-02-1970	Jl Bungur Iv		-	17-03-2023	Ambil

*Keterangan : Klik Aksi "Ambil" untuk mengambil data pasien.

Pasien Baru

Gambar 1. 5 Tampilan Fitur Peringatan Otomatis Ketika Sistem Menyadari Bahwa Data Terduplikasi

Permasalahan lain juga dapat dilihat pada Gambar 1.6 yaitu pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*), di mana saat petugas mendaftarkan pasien SIMETRIS mengalamai *downtime* atau kinerja sistem yang melambat menyebabkan petugas memerlukan waktu sekitar 2 menit lebih lama untuk menunggu proses pemuatan data, sehingga proses mendaftarkan pasien menjadi kurang efisien. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian registrasi pasien Instalasi Gawat Darurat tertulis waktu yang telah ditetapkan saat petugas registrasi mendaftarkan pasien yaitu selama 5 menit.

The screenshot displays the SIMETRIS registration interface. It includes a top navigation bar with options like HOME, VISI & MISI RS, INFORMASI, DATA MASTER, REGISTRASI, and MODUL APLIKASI. The main form is divided into several sections: DATA PRIBADI PASIEN (Personal Data), DATA ALAMAT PASIEN (Address Data), DATA KUNJUNGAN (Visit Data), DATA PEMBAYARAN (Payment Data), DATA LAIN (Other Data), and DATA PENANGGUNG JAWAB (Responsible Person Data). A yellow warning icon and message 'Sedang menyimpan...' (Saving...) are visible in the center of the form, indicating a system delay. The form contains numerous input fields for patient details, including name, date of birth, address, and contact information.

Gambar 1. 6 Tampilan SIMETRIS Ketika Kinerja Sistem Melambat

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ditemukan adanya kendala dari pengguna yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap penggunaan SIMETRIS pada bagian pendaftaran IGD di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah. Ketidakpuasan tersebut terlihat dari beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas dalam pengoperasian sistem. Oleh karena itu, perlu dilakukan

evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMETRIS, dengan menggunakan salah satu model evaluasi kepuasan sistem informasi, yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada bagian pendaftaran instalasi gawat darurat. Menurut (Doll & Torkzadeh, 1988) metode *End User Computing Satisfaction* lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan meninjau dari Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Penggunaan Sistem (*Ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Dari beberapa permasalahan yang ditemukan peneliti mengangkat topik terkait “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMETRIS Pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat Menggunakan Metode EUCS di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah Denpasar”. Hasil yang disajikan dalam laporan ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIMETRIS khususnya Unit Pendaftaran IGD di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat menggunakan metode EUCS di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat berdasarkan variabel Isi (*Content*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
2. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat berdasarkan variabel Keakuratan (*Accuracy*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
3. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat berdasarkan variabel Tampilan (*Format*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah

4. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat berdasarkan variabel Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
5. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat berdasarkan variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah
6. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna SIMETRIS pada Unit Pendaftaran Instalasi Gawat Darurat.

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tambahan diluar kegiatan perkuliahan dalam pelaksanaan kegiatan rekam medis dan manajemen informasi kesehatan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah sebagai gambaran dunia kerja yang sebenarnya.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat membantu penyebaran pengetahuan dan informasi terbaru tentang penelitian yang sedang dibahas serta menjadi literatur referensi bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sama.

3. Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan atau magang ini dilakukan secara luring pada tanggal 25 Agustus sampai 14 November 2025, setiap hari Senin sampai dengan Jumat. Kegiatan magang dimulai pada pukul 07.30 sampai 16.00 WITA di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah yang beralamat di Jalan Diponegoro, Dauh Puri Klod, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80113.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna SIMETRIS Pendaftar Instalasi Gawat Darurat adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) karena mampu menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan lima dimensi utama yaitu, Isi (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Evaluasi ini menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara dan pedoman observasi, dan dokumentasi dengan 4 Informan yang terdiri dari 4 petugas loket, dengan pemberian kode Informan 1 untuk petugas loket ke 1, Informan 2 untuk petugas loket ke 2, Informan 3 untuk petugas loket ke 3, dan Informan 4 untuk petugas loket ke 4. Peneliti menetapkan empat petugas di Unit Pendaftaran IGD sebagai informan. Keputusan ini diambil berdasarkan kriteria bahwa informan tersebut merupakan petugas lama yang memiliki masa kerja stabil dan tidak termasuk dalam petugas yang baru dirotasi (*rolling*). Kriteria ini memastikan informan yang dipilih adalah subjek yang menguasai seluruh alur kerja sistem SIMETRIS secara matang, sehingga dapat memberikan data wawancara yang lebih akurat dan relevan dengan tujuan evaluasi sistem.

1.4.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu pengguna SIMETRIS Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah. Besar sampel pada penelitian ini berjumlah 4 informan dipilih dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria yang sudah ditentukan yaitu petugas bagian pendaftaran IGD yang memiliki hak untuk mengakses dan menginput data pasien di SIMETRIS bagian pendaftaran IGD.