

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Selain itu, rumah sakit juga merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif (UU RI, 2023). Kelima upaya tersebut mencerminkan tanggung jawab rumah sakit dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peningkatan mutu dan efisiensi pelayanan di rumah sakit didukung oleh penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai sarana pengelolaan data dan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Kewajiban tersebut diperkuat oleh Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 yang menegaskan bahwa penerapan SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, hal ini juga dipertegas melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 yang mewajibkan pelaksanaan digitalisasi Rekam Medis Elektronik (RME). Rekam medis elektronik tersebut merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi yang harus terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas pelayanan kesehatan. Ketentuan ini menekankan pentingnya integrasi sistem untuk menjamin keamanan, keakuratan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis, sekaligus mendukung mutu pelayanan kesehatan yang efisien dan berkelanjutan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. 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. Penerapan SIMRS diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi, sehingga mampu menyediakan informasi yang cepat, tepat, dan

sesuai kebutuhan serta mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto merupakan rumah sakit tipe A yang terakreditasi Paripurna dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan bagi seluruh rumah sakit, terutama bagi anggota militer. RSPAD Gatot Soebroto telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan melalui berbagai modul seperti rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) menjadi tahap awal yang krusial dalam penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) karena berpengaruh langsung terhadap validitas data, kecepatan pelayanan, dan keselamatan pasien. Keberhasilan proses ini sangat bergantung pada kualitas Tampilan antarmuka Pengguna (*User Interface/UI*), yang apabila dirancang kurang optimal dapat menurunkan akurasi data, efisiensi kerja, serta kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi pada modul pendaftaran pasien rawat jalan di SIMRS RSPAD Gatot Soebroto, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dari sisi content, informasi yang disajikan sudah cukup lengkap namun belum sepenuhnya sesuai dengan standar metadata Kementerian Kesehatan karena masih ada data penting yang belum tersedia. Dari aspek accuracy, proses input data masih dilakukan secara manual tanpa validasi otomatis, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dan duplikasi data pasien. Pada aspek format, tampilan antarmuka dinilai kurang efisien karena tata letak menu belum terstruktur dengan baik dan beberapa fungsi tidak muncul dalam satu layar. Dari segi timeliness, proses input data yang berlapis menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Sementara itu, pada aspek ease of use, alur kerja sistem masih dinilai rumit bagi pengguna baru. Secara keseluruhan, hasil observasi ini sejalan dengan data kuesioner yang menunjukkan sebagian besar dimensi EUCS masih berada dalam kategori “Tidak Puas,” sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan penggunaan SIMRS.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SIMRS RSPAD Gatot Soebroto, khususnya pada *User Interface (UI)* pendaftaran pasien baru rawat jalan, masih belum optimal dalam mendukung efisiensi kerja maupun pemenuhan standar regulasi, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut. Evaluasi ini bertujuan untuk mendorong peningkatan berkelanjutan pada sistem dengan menilai dari perspektif pengguna akhir.

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap pengguna SIMRS, diperoleh hasil pengukuran kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi model EUCS (End-User Computing Satisfaction) seperti terlihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1 Hasil perhitungan berdasarkan lima dimensi model EUCS

Variable	Rata-rata	persentase	Kategori kepuasan
Content (isi informasi)	2.95	73.75 %	puas
Accuracy (Keakuratan Informasi)	2.2	55%	Tidak Puas
Format (Tampilan dan Penyajian)	2.2	55%	Tidak puas
Timeliness (Ketepatan Waktu)	2.1	52.5%	Tidak puas
Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	2.25	56.25	Tidak puas

Hasil rekapitulasi pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMRS secara keseluruhan masih tergolong rendah, dengan rata-rata 2,34 (58,50%), yang termasuk dalam kategori “Tidak Puas.” Dari lima dimensi yang diukur, hanya dimensi Content (isi informasi) yang memperoleh kategori “Puas” dengan nilai 73,75%, menunjukkan bahwa sistem telah menyediakan informasi yang relatif lengkap dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Namun, empat dimensi lainnya Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of Use masih berada pada kategori “Tidak Puas.”

Hal ini mengindikasikan bahwa sistem masih memiliki kendala dari sisi keakuratan data, kejelasan tampilan antarmuka, kecepatan penyajian informasi, dan kemudahan penggunaan. Temuan ini memperkuat hasil observasi lapangan bahwa SIMRS RSPAD Gatot Soebroto belum sepenuhnya optimal dalam mendukung efisiensi dan kenyamanan pengguna. Sistem masih memerlukan penyempurnaan dari sisi desain antarmuka (UI), validasi data otomatis, serta penyederhanaan alur kerja agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, hasil data ini memperjelas urgensi penelitian, yaitu perlunya dilakukan asesmen tingkat kepuasan pengguna terhadap UI pendaftaran pasien baru rawat jalan menggunakan model EUCS sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan sistem yang lebih efektif dan user-friendly. Untuk melakukan penilaian kualitas tampilan

pendaftaran secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan *model End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan pengguna dan kenyataan yang dirasakan (Aswad et al., 2022). Penilaian dilakukan melalui lima dimensi utama, yaitu Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), dan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), yang secara langsung mencerminkan aspek fungsional maupun estetika dari UI sistem pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Asesmen Kepuasan Pengguna User Interface Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan Menggunakan EUCS di RSPAD Gatot Soebroto Puskesmas”. Hasil dari asesmen ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi mengenai dimensi-dimensi EUCS yang paling terpengaruh oleh kendala teknis dan fungsional, sehingga pihak manajemen dapat mengambil langkah korektif yang tepat sasaran untuk mewujudkan SIMRS yang terintegrasi dengan baik, sesuai metadata, dan berorientasi pada pengguna (user-centric).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Melakukan analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto.

1.2.2 Tujuan khusus

- a. Menganalisis kepuasan pengguna SIMRS pada Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Isi (*Content*)
- b. Menganalisis kepuasan pengguna SIMRS pada Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Keakuratan (*Accuracy*).
- c. Menganalisis kepuasan pengguna SIMRS pada Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek tampilan (*Format*).
- d. Menganalisis kepuasan pengguna SIMRS pada Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek ketepatan waktu (*Timeliness*).
- e. Menganalisis kepuasan pengguna SIMRS pada Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek kemudahan penggunaan (*Ease of use*).

- f. Solusi dan Rancangan Perbaikan pada Desain Interface Modul Pendaftaran Pasien Baru Rawat Jalan di RSPAD Gatot Soebroto

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan hasil evaluasi dan analisis bagi RSPAD Gatot Soebroto untuk melakukan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berikutnya.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan sebagai referensi bahan ajar yang berkaitan dengan sistem informasi kesehatan rumah sakit dengan metode EUCS.

3. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan dan pengalaman penulis mengenai proses evaluasi yang berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan.

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 ini dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2025 – 14 November 2025, praktik kerja lapang ini dilakukan setiap hari Senin hingga hari Jumat.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

penulisan laporan ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Bongdan dan Taylor (2020:4), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan yang

menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata lisan maupun tertulis dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Metode kualitatif disini diunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna SIMRS pada bagian pendaftaran rawat jalan di RSPAD Gatot Soebroto, yang ditinjau dari aspek isi, tampilan, keakuratan, ketepatan waktu, serta kemudahan pengguna sistem.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara mandiri oleh individu maupun kelompok yang secara langsung dari objek penelitian untuk kepentingan studi yang berkaitanyang dapat berupa wawancara maupun observasi (Innayah et al.,2023). Data primer dalam laporan ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan terhadap proses penggunaan SIMRS di bagian pendaftaran rawat jalan. Wawancara dilakukan kepada petugas pendaftaran yang mengoperasikan sistem, sedangkan kuesioner disebarakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIMRS berdasarkan model Doll dan Torkzadeh (End User Computing Satisfaction).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan dari objek yang diteliti melainkan bias melalui literasi dan studi pustaka (Innayah et al., 2023). Data sekunder dalam laporan ini diperoleh melalui kajian pustaka yang mencakup berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, dan referensi dari internet yang relevan. Seluruh data tersebut digunakan untuk mendukung dan melenkapi data primer dalam penyusunan laporan ini.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Menurut Trivaikadan Senubekti (2022), Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan Tanya jawab langsung antara pengumpul narasumber/sumber data. Jumlah respnden yang terlibat dalam penelitian Evaluasi Kepuasan Penggunaan Simrs Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RSPAD Gatot Soebroto. Pada penelitian ini dilakukan secara langsung kepada petugas pendaftaran rawat jalan, dan petugas informasi dan pengolahan data.

2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan panca indra disertai dengan pencatatan secara perinci terhadap obyek penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan RSPAD Gatot Soebroto.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mencatat, merekam dan foto.

4. Kuesioner

Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang terdiri atas lima dimensi yaitu Content, Accuracy, Format, Timeliness, dan Ease of Use. Kuesioner ini diberikan kepada petugas pendaftaran rawat jalan yang menggunakan SIMRS dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut