

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang berfungsi sebagai tempat pengobatan dan perawatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2026). Sebagai badan usaha yang berperan dalam penyedia pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Rumah Sakit perlu dilengkapi dengan fasilitas yang baik untuk dapat mendukung manajemen dalam menjalankan aktivitas operasionalnya. Manajemen rumah sakit yang baik menjadi kunci utama untuk mendukung berbagai jenis pelayanan dan fungsi tersebut. Dengan melakukan pengelolaan yang baik mencakup berbagai aspek mulai dari administrasi pasien, pengelolaan fasilitas medis, pencatatan, hingga pelaporan data kesehatan. Dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan fungsinya, rumah sakit membutuhkan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit yang efektif untuk dapat meningkatkan alur kerja dan kualitas perawatan pasien, serta mampu menjamin bahwa semua proses operasional rumah sakit berjalan dengan efisien, *realtime*, dan transparan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung operasi manajemen dengan memberikan kemudahan dalam operasional serta dapat mengatasi kendala yang ada dalam suatu organisasi yang berjalan secara otomatis didukung dengan sistem perangkat lunak (*software sistem*) atau sistem enterprise (Wulur, 2023). Permenkes No.82 Tahun 2013 menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sebuah teknologi informasi berbasis komunikasi yang digunakan untuk mengolah dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit dalam satu jaringan yang terkoordinasi. Dalam peraturan ini juga disebutkan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS yang mampu mendukung dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pada pasal 4 ayat 1 dijelaskan bahwa dalam penerapan SIMRS ini harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yang meliputi : (a) kecepatan,

akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional; (b) kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah serta kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; (c) budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi (Kemenkes RI, 2013).

Data terkait transaksi pelayanan yang ada dalam Rumah Sakit nantinya akan dikumpulkan, disimpan, diproses, dan didokumentasikan untuk menghasilkan informasi terkait perawatan pasien, kinerja rumah sakit, dan pengelolaan biaya. Hal ini menunjukkan bahwa SIMRS harus mampu dalam menghasilkan data yang berkualitas tinggi serta mampu dalam melakukan pertukaran data elektronik baik antar unit dalam rumah sakit maupun antar penyedia layanan kesehatan sehingga dapat menjamin ketersediaan informasi pasien secara menyeluruh dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan (Wulur, 2023).

Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso merupakan rumah sakit pemerintah kelas C yang telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2020 yang terus dikembangkan hingga saat ini. Sistem ini mulai dikembangkan pada tahun 2019 dengan melibatkan tim IT rumah sakit dan pihak ketiga sebagai penyedia. Sebelum SIMRS diterapkan sepenuhnya, dilakukan pelatihan besar kepada pengguna untuk memastikan seluruh penggunanya memahami cara penggunaan SIMRS dengan baik. SIMRS di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sudah diterapkan hampir di setiap unit diantaranya yaitu pada unit rawat jalan, IGD, rawat inap, penunjang seperti laboratorium, radiologi dan manase, ICU, PICU, NICU, BKIA, Perinatologi, dan beberapa ruangan lainnya. Untuk melihat sejauh mana implementasi SIMRS dalam mendukung kegiatan pelayanan khususnya di rawat inap, berikut data kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso:

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso Tahun 2025

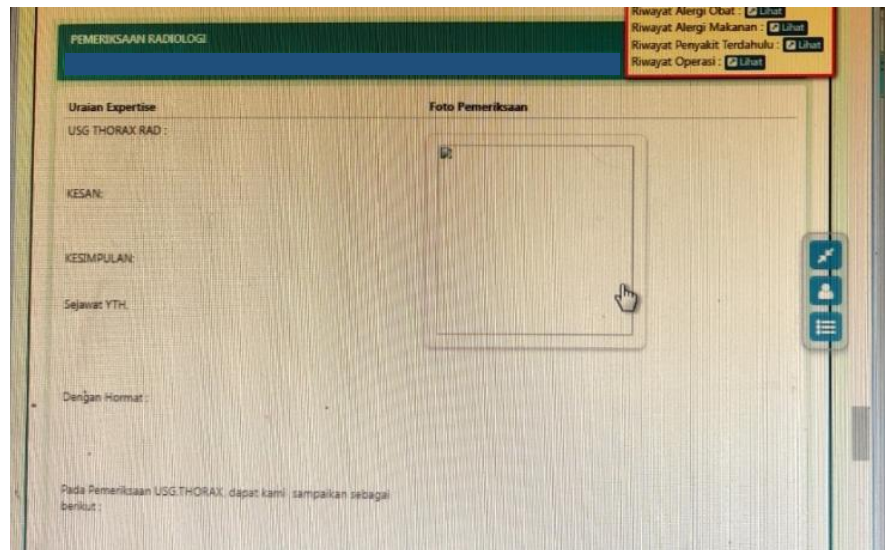
Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	777
Februari	811
Maret	664

Bulan	Jumlah Kunjungan
April	865
Mei	1008
Juni	831
Juli	917
Agustus	886
September	900
Oktober	1034
November	925
Desember	945

Sumber: Data Sekunder Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso (2025)

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2025 diatas, Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso memiliki tingkat kunjungan pasien yang relatif tinggi. Kondisi ini menunjukkan tingginya aktivitas pelayanan rawat inap sehingga membutuhkan dukungan sistem informasi yang andal, terintegrasi, dan mampu menunjang seluruh proses pelayanan secara optimal. SIMRS berperan penting dalam mendukung pencatatan rekam medis serta pengelolaan data pasien secara efektif dan efisien, baik untuk kebutuhan pelayanan medis maupun administrasi rumah sakit. Selain itu, SIMRS juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, lengkap, dan tepat waktu guna mendukung pengambilan keputusan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan. Namun dalam pelaksanaannya, SIMRS di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso masih ditemukan beberapa kendala sistem yang berpotensi menghambat kelancaran operasional dan berdampak pada efektivitas kerja pengguna SIMRS rawat inap maupun administrasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh pengguna SIMRS rawat inap dilihat dari aspek EUCS. Salah satu permasalahan yang muncul yaitu seperti yang ditunjukkan oleh gambar berikut:

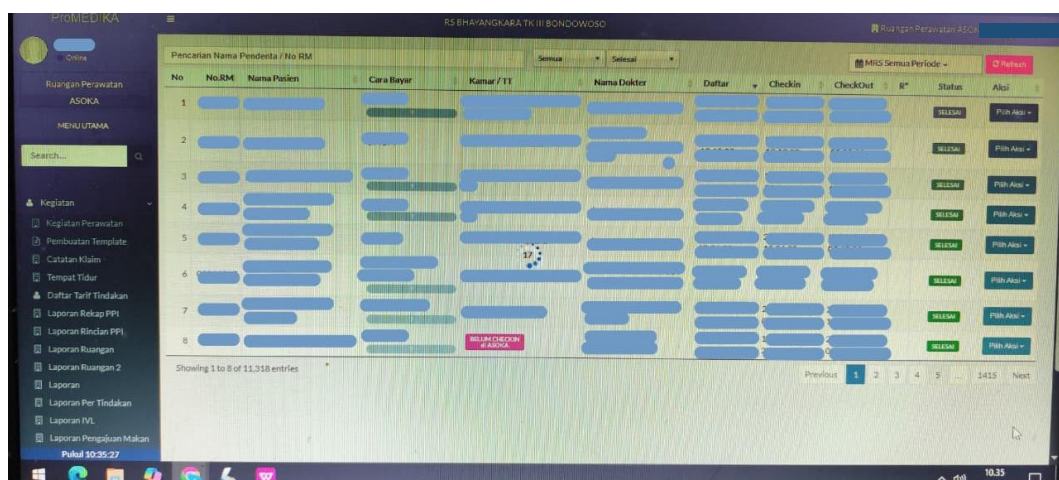


Gambar 1.1 Hasil dan Foto USG

Gambar 1.1 menunjukkan halaman hasil pemeriksaan radiologi yang terkadang mengalami kendala berupa foto USG yang tidak muncul. Hal ini menunjukkan bahwa SIMRS belum optimal dalam menampilkan gambar USG secara menyeluruh. Hal ini menyebabkan dokter dan tenaga kesehatan tidak dapat mengakses informasi secara lengkap, sehingga proses penegakan diagnosis dan penentuan tindakan medis menjadi tertunda atau kurang optimal. Selain itu, dapat berpotensi menimbulkan kendala dalam proses klaim pelayanan, terutama ketika verifikator membutuhkan bukti penunjang sebagai syarat klaim. Sesuai dengan BPJS Kesehatan (2018) yang menyebutkan bahwa kelengkapan pendukung pengajuan klaim pelayanan rawat inap harus dilengkapi salah satunya dengan adanya hasil penunjang. Pengguna berharap dengan penerapan SIMRS ini pengguna bisa dengan mudah mengakses dan menganalisis foto USG dengan resolusi tinggi dan memudahkan dalam pelaksanaan tugas tim pengendali dalam memastikan kelengkapan berkas klaim pelayanan pasien. Permasalahan ini termasuk dalam variabel *content* (isi). Menurut Siregar (2020) variabel *content* menilai kesesuaian dan kelengkapan informasi yang dihasilkan SIMRS dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat mendukung pekerjaan tanpa menimbulkan kendala.

Penerapan SIMRS dapat membawa dampak positif dalam efisiensi pelayanan kesehatan dan penguatan koordinasi dalam praktik medis masa kini. Teknologi

digital untuk pencatatan elektronik mampu meningkatkan akurasi, aksesibilitas lebih cepat, kemudahan dalam berbagi data, serta peningkatan efisiensi (Sutabri et al., 2023). Penerapan SIMRS memungkinkan pengelolaan data pasien secara *real-time*, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan kesehatan, serta meningkatkan efisiensi operasional dengan mengintegrasikan data administrasi, pelayanan, dan keuangan yang dapat berdampak pada pelayanan pasien yang lebih cepat (Putra et al., 2024). Permasalahan kedua ditemukan pada tampilan SIMRS seperti pada gambar berikut:

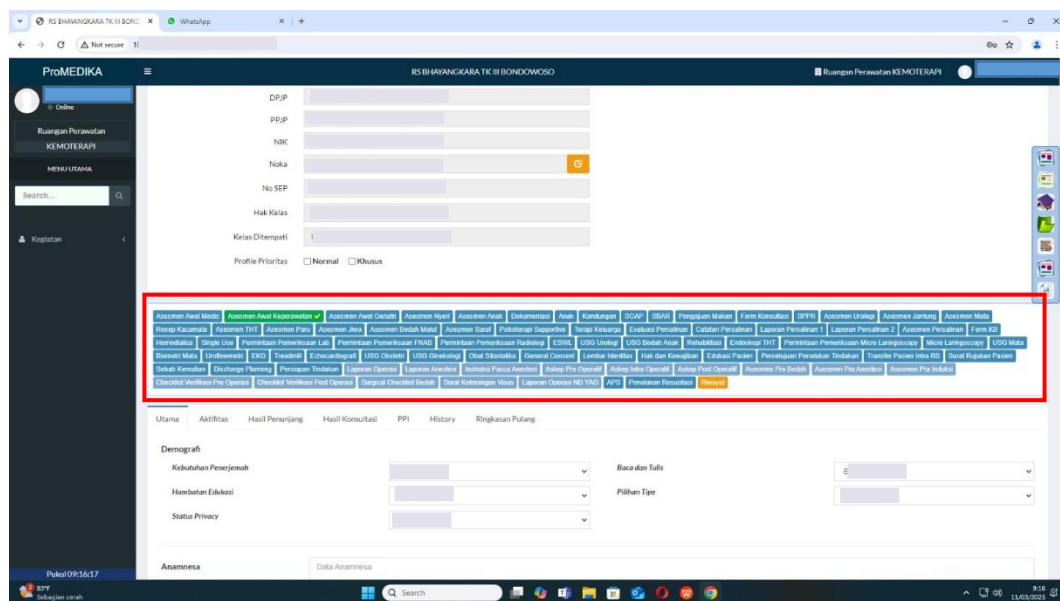


Gambar 1.2 Tampilan Halaman Kegiatan Perawatan

Permasalahan kedua yaitu saat pengguna mencoba membuka menu kegiatan perawatan khususnya pada pasien yang telah selesai menjalankan masa perawatan. Berdasarkan hasil observasi, ketika pengguna mencoba berpindah ke halaman selanjutnya, sistem tidak menampilkan halaman yang dipilih. Meskipun sudah dilakukan percobaan akses sebanyak 4-5 kali secara berulang, tetapi hasilnya tidak berubah. Kondisi ini menyebabkan pengguna tidak dapat memperoleh tampilan data sesuai dengan perintah navigasi yang diberikan, sehingga keluaran yang dihasilkan oleh sistem tidak sesuai dengan halaman yang diminta. Selain itu, hal ini dapat mengganggu pengguna yang hendak mengakses halaman tertentu untuk keperluan mengisi asuhan keperawatan pasien. Pengguna berharap sistem dapat menampilkan halaman sesuai dengan yang dipilih, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat muncul dengan tepat dan konsisten setiap kali halaman tertentu diakses. Permasalahan ini termasuk dalam variabel *accuracy*. Variabel *accuracy*

dinilai berdasarkan frekuensi kesalahan sistem dalam menghasilkan output serta dari konsistensi informasi yang dicatat, diproses dan disajikan (Siregar, 2020).

Permasalahan ketiga yaitu urutan item formulir yang tidak tersusun secara alfabetis. Hail ini seperti yang ditunjukkan oleh gambar berikut:



Gambar 1.3 Form Pasien Rawat Inap

Permasalahan ini menyebabkan pengguna kesulitan dalam mencari formulir yang dibutuhkan dan memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pengguna berharap item formulir disusun secara urut berdasarkan huruf abjad sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan formulir yang diinginkan tanpa membutuhkan waktu yang lama. Permasalahan ini termasuk dalam variabel *format*. Menurut Siregar (2020) variabel *format* dilihat dari tampilan aplikasi SIMRS mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan sehingga membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat. Selain itu, variabel format juga menilai dari kejelasan antarmuka sistem informasi, kesesuaian warna, tata letak fitur (Kartika & Labibah, 2023). Tampilan SIMRS yang sederhana, jelas, dan tidak membingungkan dapat membuat penggunanya lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan (Siregar, 2020).

Permasalahan keempat yaitu tidak terdapat *manual book* atau buku panduan sehingga pengguna harus belajar secara mandiri dan mengandalkan pelatihan yang diberikan oleh vendor. Ketika pertama kali SIMRS diterapkan, dilakukan pelatihan

untuk penggunaan SIMRS kepada perwakilan di setiap ruangan yang nantinya akan disebarkan ke petugas ruangan masing-masing. Pelatihan yang dilakukan juga masih bertahap, dimana perwakilan dari tiap ruangan tersebut akan dipanggil untuk mendapatkan sosialisasi mengenai fitur baru atau perubahan dalam sistem. Meskipun pelatihan ini membantu, tetapi tidak semua pengguna SIMRS rawat inap memiliki pemahaman yang sama dalam menggunakan sistem. Permasalahan kelima yaitu tidak adanya tombol bantuan atau *help button* dalam SIMRS juga menjadi tantangan tersendiri. Ketika terjadi kendala pada SIMRS, pengguna SIMRS rawat inap harus mencari solusi sendiri atau mengandalkan komunikasi melalui grup *WhatsApp* untuk mendapatkan bantuan dari tim IT. Sistem diharapkan memiliki *help button* serta *manual book* agar nantinya dapat memudahkan pengguna dalam memahami dan mengatasi kendala yang terjadi. Permasalahan ini termasuk dalam variabel *ease of use*. Variabel *ease of use* mengukur kemudahan pengguna sistem meliputi adanya pemberitahuan saat terjadi kesalahan, kemudahan menu dan navigasi, serta ketersediaan panduan penggunaan sistem (Kartika & Labibah, 2023).

Penggunaan sebuah sistem informasi dikatakan efektif apabila pengguna dapat mengoperasikan sistem informasi dengan mudah yaitu dengan menyediakan *manual book* atau panduan sederhana yang dapat dijadikan sebagai pedoman oleh penggunanya (Yindrizal, 2021). Selain itu, Saputra & Kurniadi (2019) juga menjelaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan sistem informasi dapat terwujud apabila beberapa aspek terpenuhi, seperti desain tampilan yang mudah dipahami, konsistensi saat sistem dioperasikan, ketersediaan fitur atau alat bantu yang mendukung, serta penyampaian pesan kesalahan yang jelas dan mudah dimengerti oleh penggunanya.

Berbagai permasalahan yang terjadi dalam SIMRS dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja rumah sakit, seperti menghambat proses kerja pengguna SIMRS rawat inap serta dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan pasien. Berbagai permasalahan yang terjadi dalam SIMRS seperti adanya hambatan berupa sistem *down* karena jaringan dan ketidakakuratan data antar unit dapat mengakibatkan kinerja pengguna serta kualitas data pasien menjadi

menurun (Hasibuan et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi secara berkala diperlukan untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang muncul menggunakan bukti empiris atau nyata yang dapat menjelaskan faktor-faktor penyebabnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan dalam penggunaan SIMRS di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso, dapat disimpulkan bahwa sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam aspek *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* sesuai dengan model evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Berbagai permasalahan yang terjadi nantinya dapat berdampak negatif terhadap pelayanan di rumah sakit, seperti menurunnya efisiensi dalam penggunaan sistem informasi serta terganggunya waktu respon petugas dalam melayani pasien. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi terhadap SIMRS guna meningkatkan efektivitas penggunaannya di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

Melalui evaluasi ini nantinya akan diperoleh gambaran mengenai aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dikembangkan agar sistem lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, untuk memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna, maka akan dilakukan *brainstorming* bersama sejumlah pengguna SIMRS. Kegiatan ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana pandangan atau pendapat kelompok pengguna terhadap SIMRS meliputi masukan, pengalaman, serta saran langsung dari pengguna sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan dan pengembangan sistem ke depan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin meneliti lebih jauh mengenai “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada unit rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yang akan dipaparkan oleh peneliti adalah “Bagaimana kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan

metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada unit rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Bondowoso?”

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada unit rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Bondowoso.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi harapan pengguna SIMRS rawat inap terhadap isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.
- b. Mengidentifikasi kenyataan yang diterima pengguna SIMRS rawat inap terhadap isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.
- c. Menganalisis kepuasan pengguna SIMRS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.
- d. Melakukan *brainstorming* sebagai upaya untuk memberikan masukan pada Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

1.4. Manfaat

1.4.1. Bagi Peneliti

- a. Sebagai tambahan wawasan dan penerapan ilmu pengetahuan yang telah ditempuh di perkuliahan
- b. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Terapan Kesehatan dan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember

1.4.2. Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat dijadikan sebagai sumber acuan bagi penelitian berikutnya, baik untuk pengembangan lebih lanjut maupun sebagai sumber pustaka yang berkaitan dengan topik yang diteliti oleh peneliti selanjutnya.

1.4.3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat membabntu dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi SIMRS dan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna. Hasil yang diperoleh dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas dan efektivitas SIMRS.