

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan mendasar di berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di sektor kesehatan. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan kini menjadi kebutuhan yang tak terelakkan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan kesehatan (Ahmad Junaedi & Prabowo Tony, 2024). Transformasi digital telah mengubah paradigma pengelolaan informasi kesehatan dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi yang terintegrasi, sehingga mempercepat akses, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat koordinasi antar tenaga medis.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi, sehingga memerlukan sistem informasi yang mampu mendukung seluruh aktivitas operasional dan manajerial. Keragaman fungsi operasional di rumah sakit, dari pelayanan medis, keperawatan, farmasi, laboratorium, radiologi, hingga administrasi, menuntut adanya sistem informasi terintegrasi agar koordinasi antar unit dapat berjalan secara optimal (Handayani Rini, 2007). Selain itu, kebutuhan untuk mengelola data dan informasi secara efisien, akurat, cepat, serta dapat diakses secara real-time menjadi motivasi utama dalam penerapan sistem informasi di lingkungan rumah sakit.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah solusi teknologi informasi yang dirancang secara khusus untuk mengelola berbagai aspek operasional rumah sakit secara terintegrasi. Dengan berperan sebagai penghubung utama, SIMRS memfasilitasi aliran informasi di antara berbagai unit kerja dalam rumah sakit, memungkinkan pertukaran data yang efektif, serta mendukung proses pengambilan keputusan strategis yang lebih akurat (Hakikarang, A., dkk., 2024). Implementasi SIMRS diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, mengurangi potensi kesalahan medis, meningkatkan efisiensi operasional, serta meningkatkan akuntabilitas institusi kesehatan. Dengan

demikian, SIMRS menjadi komponen penting dalam memperbaiki sistem kesehatan secara keseluruhan.

Di Indonesia, penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu 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. Peraturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit. Dalam pasal 3, setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*opensource*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit. (Daniati dkk (2022)). Salah satu landasan hukum yang utama adalah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013), yang secara tegas menyatakan kewajiban setiap rumah sakit untuk menyelenggarakan SIMRS guna memastikan pencatatan dan pelaporan seluruh aktivitas berjalan secara akurat dan efektif (Andriani, R dkk., 2022).

Jika dibandingkan dengan model evaluasi lainnya seperti PIECES, TAM, dan HOT FIT, pendekatan EUCS menunjukkan kesesuaian yang optimal untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penggunaan sistem dari perspektif user. Model TAM dan HOT FIT cenderung mengakomodasi sistem informasi yang dikembangkan untuk keperluan organisasi dalam konteks bisnis. Sementara itu, model PIECES menitikberatkan pada analisis tahap awal sistem guna menentukan karakteristik sistem yang akan dibangun (Haerudin Heri, 2017).

Dalam evaluasi sistem informasi, salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan pengguna dan realitas yang mereka alami saat menggunakan sistem tersebut. Model EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Khatimah

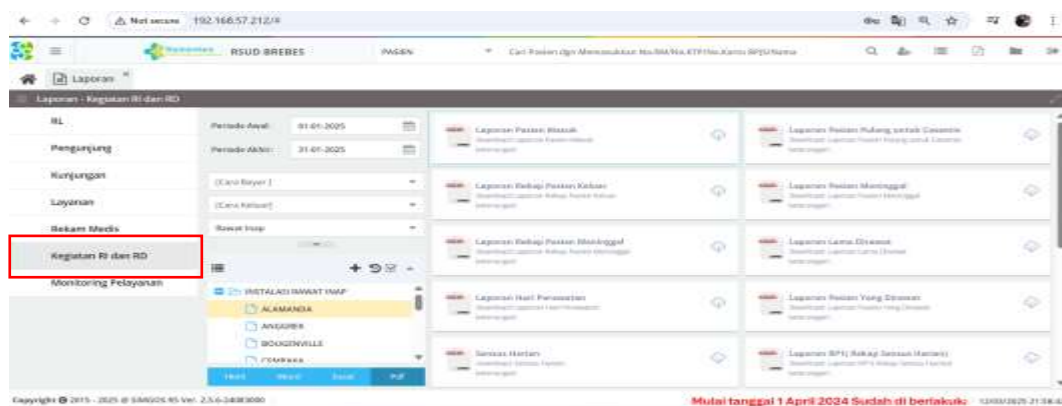
Ismatullah Nurul dkk (2022), dan hingga kini masih menjadi acuan penting dalam studi kepuasan pengguna sistem informasi. Model evaluasi ini menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi sistem informasi. Kepuasan tersebut diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format penyajian (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). EUCS tidak hanya menilai sistem dari segi teknis, tetapi juga dari sudut pandang pengalaman pengguna, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sistem yang digunakan (Hardani Ririen dkk., 2024).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes ditetapkan sebagai rumah sakit tipe B milik Pemerintah Kabupaten Brebes berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.03.05/I/2231/12 tanggal 10 September 2012. Sejak 1 Mei 2021 menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) *Generic Open Source* (GOS) Versi-2 (V2) yang disediakan oleh Kemetrian Kesehatan, sedangkan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rawat Jalan sejak 1 Oktober 2022 dan di Rawat Inap sejak 17 Agustus 2023 tetapi belum dilakukan evaluasi secara keseluruhan. Penggunaan SIMRS sudah mencakup hampir keseluruhan instalasi pelayanan dan sudah saling terintegrasi antar satu dengan yang lainnya. Pada unit kerja rekam medis, terdapat beberapa bagian yaitu bagian tempat pendaftaran rawat jalan, pendaftaran gawat darurat dan rawat inap serta bagian rekam medis (kantor). SIMRS di RSUD Brebes terbagi berdasarkan hak akses, setiap petugas memiliki id, password dan kode captcha untuk dapat mengakses SIMRS.



Gambar 1. 1 Tampilan awal SIMRSGOS

Peneliti melakukan studi pendahuluan bulan januari 2025 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes yaitu dengan melakukan wawancara kepada petugas pelaporan dan ditemukan masalah dimensi *content* yaitu masih ditemukan duplikasi data kunjungan, pemetaan (*mapping*) belum dilakukan keseluruhan sehingga pelaporan RL masih ada yang manual serta pada sensus harian antara jumlah data pasien masuk, pindahan, dipindahkan, keluar, meninggal tidak sama dengan ikhtisar selama 24 jam. Petugas mengeluhkan ketidaksesuaian isi informasi yang disajikan dalam satu sistem, terkait data pasien.



Gambar 1. 2 Menu Laporan pada SIMRS

Pada dimensi *accuracy* (keakuratan) ditemukan masalah pada proses pendaftaran pasien rawat jalan, masih ditemukan ketidaksesuaian antara nomor urut pendaftaran yang tercatat di aplikasi Mobile JKN (M-JKN) dengan nomor urut yang muncul pada sistem SIMRS-GOS, sehingga dapat menimbulkan kebingungan baik bagi petugas maupun pasien.

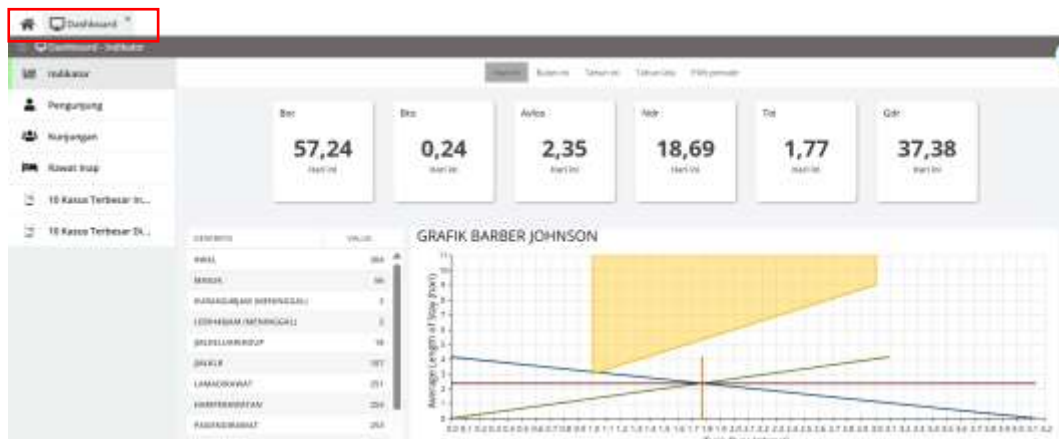
The screenshot displays the 'Arifian Online' application interface for RSUD BIREDS. The top navigation bar includes the hospital logo, name, and a 'PAGES' dropdown menu. Below this, a search bar and a date/time selector are visible. The main content area is divided into two sections: 'Pasien & Tujuan' (Patient & Purpose) and 'Daftar Antrian' (Queue List). The 'Daftar Antrian' section is highlighted with a red box and contains a table of appointments. The table has columns for 'No. Urut' (Queue Number), 'Nama Pasien' (Patient Name), 'Jenis Kelamin' (Gender), 'Tanggal' (Date), 'Waktu' (Time), 'Status' (Status), and 'Keterangan' (Remarks). The appointments are for a patient named 'Maulida A.' and are scheduled for 2023-09-20 at 08:00:00. The appointments are for 'KUNYU MATA' and 'KUNYU MATA'.

No. Urut	Nama Pasien	Jenis Kelamin	Tanggal	Waktu	Status	Keterangan
1	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
2	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
3	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
4	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
5	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
6	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
7	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
8	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
9	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA
10	Maulida A.	F	2023-09-20	08:00:00	OK	KUNYU MATA

Gambar 1. 3 Adanya perbedaan nomor urut pendaftaran

Accuracy atau keakuratan mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan data yang dihasilkan oleh sistem setelah menerima dan memproses input. Keakuratan sistem ini dievaluasi berdasarkan frekuensi sistem menghasilkan output yang keliru selama pemrosesan data. Selain itu, aspek ini juga mencakup seberapa sering terjadi kesalahan atau error dalam proses pengolahan data oleh system (Syahrullah dkk., 2016).

Pada wawancara yang dilakukan kepada 3 responden yaitu Kepala Instalasi Rekam Medis, Kepala Ruang TPPRJ dan Kepala Ruang TPPGD / RI ditemukan bahwa format SIMRSGOS tata letak, tampilan, dan format visual informasi dapat memudahkan pemahaman penggunaan. Dimensi format menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan aspek tampilan, estetika antarmuka sistem, dan penyajian laporan atau informasi yang dihasilkan. Oleh karena itu, penyajian informasi yang optimal dapat meningkatkan kenyamanan pengguna sekaligus mempercepat proses pengambilan keputusan (Kartika & Labibah, 2023). Permasalahan yang ditemukan pada dimensi format adalah dashboard pada SIMRS.

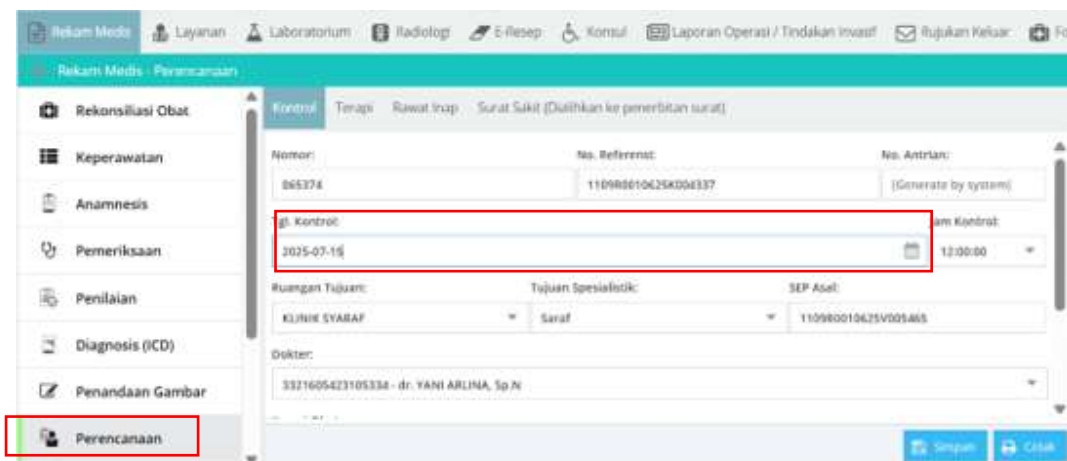


Gambar 1. 4 Tampilan format dashboard pada SIMRSGOS

Tampilan dashboard pada SIMRS-GOS dinilai masih memiliki sejumlah kekurangan, antara lain penyajian data yang terlalu padat tanpa visualisasi yang informatif, keterbatasan fitur filter interaktif, serta minimnya penggunaan elemen visual seperti grafik atau ikon pembeda. Hal ini dapat menghambat efisiensi

pengguna dalam menginterpretasi data secara cepat dan akurat (Dinata Finno Harta & Deharja Atma., 2020).

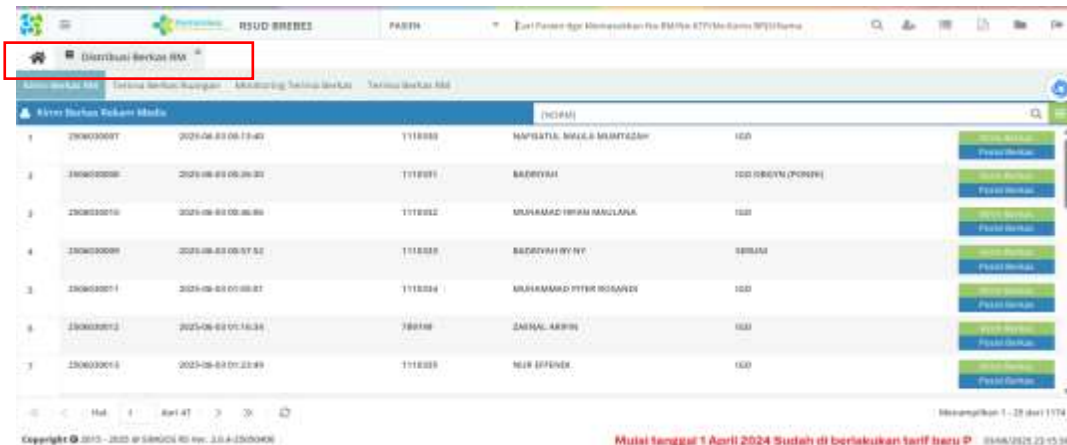
Dimensi *ease of use* dalam metode EUCS bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu sistem informasi dapat digunakan dengan mudah oleh penggunanya tanpa menimbulkan beban pemahaman yang berlebihan. Tantangan utama yang dihadapi oleh petugas pendaftaran rawat jalan adalah pengisian rencana kontrol pasien rawat jalan yang tidak sesuai dengan tanggal kontrol, diketahui bahwa petugas harus menggunakan dua sistem secara terpisah, yaitu SIMRS dan VClaim, yang diakses secara bergantian. Situasi ini memperumit alur kerja karena petugas dituntut untuk memahami cara kerja dan tampilan dari kedua aplikasi tersebut sekaligus. Ketiadaan integrasi antara SIMRS dan VClaim menjadikan proses input data kurang efisien dan membuka kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengisian (Juliantika Triani & Wahab Syaikhul, 2024).



Gambar 1. 5 Menu rencana kontrol pada SIMRS

Adanya permasalahan lain terkait dimensi *timeliness* yaitu petugas assembling mengeluhkan bahwa di SIMRS sudah ada menu distribusi rekam medis tetapi pengembalian dokumen rekam medis masih dilakukan secara manual. Hal ini berdampak pada terhambatnya proses pelaporan khususnya rekam medis rawat inap. Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) merupakan parameter untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kemampuan sistem dalam menyediakan

data dan informasi yang diperlukan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Pada jurnal (Alfiansyah dkk., 2020) menjelaskan bahwa sistem informasi yang memenuhi kriteria ketepatan waktu atau *real-time* adalah sistem yang dapat merespons permintaan atau masukan dari pengguna secara langsung dan menghasilkan keluaran tanpa penundaan yang signifikan.



Gambar 1. 6 Menu Distribusi Rekam Medis pada SIMRS

Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan suatu metodologi evaluasi yang bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi (Kartika & Labibah, 2023). Kerangka kerja EUCS mengkaji lima aspek fundamental, yakni substansi informasi, tingkat akurasi, tata letak presentasi, kemudahan operasional, serta aspek temporal. Dari kelima komponen tersebut, faktor kemudahan operasional memiliki signifikansi tinggi mengingat korelasinya yang erat dengan aspek kenyamanan serta efektivitas pengguna dalam menjalankan sistem.

Tingkat kepuasan user merupakan salah satu indikator penting yang dapat digunakan untuk menilai kesuksesan implementasi sistem. Salah satu pendekatan yang diterapkan dalam menganalisis sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS merupakan suatu metodologi untuk mengevaluasi level kepuasan dari pengguna aplikasi sistem melalui perbandingan antara ekspektasi dan realitas yang dihadapi dalam penggunaan sistem informasi tersebut (Alfiansyah dkk., 2020).

Evaluasi menggunakan model ini lebih mengutamakan aspek kepuasan pengguna akhir terhadap elemen teknologi berdasarkan lima dimensi utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (Alfiansyah dkk., 2020) . Kelima aspek permasalahan yang dikemukakan tersebut memiliki kesesuaian dengan situasi masalah yang dialami oleh unit kerja rekam medis RSUD Brebes. Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode *End-User Computing satisfaction* (EUCS) Di Unit Kerja Rekam Medis Rsud Brebes.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode *End-User Computing satisfaction* (EUCS) Di Unit Kerja Rekam Medis RSUD Brebes?”.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna rekam medi eletronik (RME) menggunakan metode *End-User Computing satisfaction* (EUCS) di instalasi rekam medis RSUD Brebes.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi harapan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) ditinjau dari aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* di instalasi rekam medis RSUD Brebes.
- b. Mengidentifikasi kenyataan yang diterima pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) ditinjau dari aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timelines* di instalasi rekam medis RSUD Brebes.

- c. Menganalisis kepuasan pengguna akhir terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) menggunakan metode EUCS di instalasi rekam medis RSUD Brebes.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) serta memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem tersebut. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi RSUD Brebes dalam upaya pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan SIMRS. Hal ini dilakukan guna mendukung pencapaian tujuan rumah sakit melalui penerapan sistem informasi yang menyeluruh dan terintegrasi dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sebagai evaluasi keberhasilan penerimaan penggunaan SIMRS di instalasi rekam medis RSUD Brebes.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan sebagai referensi kepustakaan pada penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan dilingkungan Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang evaluasi SIMRS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).