

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan lembaga yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Presiden RI, 2009). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif kepada masyarakat, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Hasibuan, 2017). Rumah Sakit diwajibkan memiliki prasarana yang memadai termasuk sistem informasi dan komunikasi dalam menjalankan fungsinya (Presiden RI, 2009). Menteri Kesehatan RI (2013), menyatakan bahwa setiap Rumah Sakit diwajibkan untuk menyelenggarakan SIMRS.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang mengintegrasikan berbagai proses pelayanan rumah sakit, termasuk koordinasi, administrasi, dan pelaporan, guna menyediakan informasi yang tepat dan akurat. Sistem informasi rumah sakit sendiri berperan penting dalam pelayanan klinis dan administratif (Kristanti & Ain, 2021). Penggunaan SIMRS di rumah sakit mampu membantu mengatasi kendala dalam pelayanan kesehatan (Pane *et al.*, 2023).

SIMRS memiliki manfaat yang sangat penting bagi sektor kesehatan karena berperan dalam mendukung beragam tugas dan layanan kesehatan yang bersifat spesifik dan kompleks (Pane *et al.*, 2023). SIMRS berperan dalam menyediakan informasi, terutama data pasien, secara akurat, relevan dan terkini, serta mudah diakses oleh pengguna dari berbagai lokasi serta dalam format yang mudah digunakan (Kristanti & Ain, 2021). Pengoperasian SIMRS melibatkan seluruh staf di Instalasi Rekam Medis, termasuk petugas pendaftaran IGD, rawat jalan, rawat inap, penyimpanan berkas, transporter, pengolahan dan pelaporan data rekam medis, serta admin center (Ismatullah, 2023).

Tujuan penting dari SIMRS antara lain yakni pertukaran data elektronik sehingga menjamin ketersediaan informasi yang komprehensif dan efisien. Indasah *et al.* (2023) menyatakan bahwa penggunaan SIMRS secara operasional bermanfaat untuk mempermudah proses pencarian data pasien, lebih praktis, serta mampu mempersingkat waktu yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keunggulan tersebut semakin diperkuat oleh hasil penelitian Utama *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa peran SIMRS sangat signifikan karena dapat membantu petugas rekam medis dalam menyediakan data rekam medis yang dibutuhkan dengan mudah. Oleh karena itu, integrasi SIMRS dalam pengelolaan rekam medis elektronik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga mendukung pelayanan pasien yang lebih efektif dan berkualitas.

Peningkatan mutu penyelenggaraan SIMRS dalam kegiatan pembinaan dan pengawasan memerlukan pemantauan dan evaluasi SIMRS yang harus dilaksanakan (Menteri Kesehatan RI, 2013). Hakam (2016) dalam Siregar (2021) menyatakan bahwa evaluasi sistem informasi merupakan proses penilaian terhadap sejauh mana implementasi suatu sistem informasi telah dilaksanakan, baik ditinjau dari perspektif persepsi pengguna, organisasi, maupun dari aspek teknologi yang digunakan dalam sistem informasi tersebut. Pentingnya evaluasi sistem ini ditegaskan oleh Kinanti *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa pelaksanaan evaluasi sistem sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja sistem yang lebih baik karena tingkat kualitas sistem memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi merupakan Rumah Sakit Swasta kelas C yang telah melaksanakan SIMRS sejak tahun 2021 di unit rawat jalan maupun rawat inap. SIMRS di Rumah Sakit Al Huda menggunakan *vendor*/pihak ketiga yakni SIMRS KHANZA sebagaimana Surat paklaring No. RSAH/2171/VII/2022 (Lampiran 22). Rumah Sakit Al Huda memiliki 2 petugas IT untuk mengelola dan *maintenance* SIMRS serta *hardware* dan jaringan. SIMRS tersebut telah terintegrasi dengan berbagai unit pelayanan yakni Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Urusan Diagnostik, Instalasi Dialisis, Instalasi Radiologi, dan Kamar Operasi.

Gambar 1. 1 Tampilan SIMRS Rawat Inap

Gambar 1.1 merupakan tampilan SIMRS rawat inap yang berisikan kolom No. Rawat, No. RM, Nama Pasien, Alamat Pasien, Penanggung Jawab, Hubungan Penanggung Jawab, Jenis Bayar, Kamar, Tarif Kamar, Diagnosa Awal, Diagnosa Akhir, Tanggal Masuk, Jam Masuk, Tanggal Keluar, Jam Keluar, Total Biaya, Status Pulang, Lama, Dokter Penanggung Jawab, Status Bayar, dan Agama. SIMRS tidak menyediakan kolom yang menunjukkan asal masuk pasien, sehingga petugas menggunakan laporan berbasis microsoft *excel* dengan mengacu pada surat pengantar mondok yang telah diisi oleh dokter pemeriksa (lampiran 24). Di sisi lain harapan Kepala Urusan *Admission* untuk menambahkan kolom asal masuk pasien. Hal tersebut berakibat pada variabel *content* yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan kualitas isi sistem, meliputi kelengkapan informasi, kemudahan akses, serta ketersediaan fitur yang mendukung dan mempermudah pekerjaan pengguna (Antika *et al.*, 2024).

Permasalahan berikutnya yakni *format* laporan yang dihasilkan SIMRS tidak bermanfaat. Hasil wawancara kepada Kepala Urusan *Admission* mengeluhkan bahwa SIMRS tidak terdapat laporan pasien MRS sesuai *shift* dimana laporan *shift* karyawan tersebut digunakan untuk mengetahui jumlah pasien masuk rumah sakit setiap *shift*. Data tersebut kemudian di rekapitulasi untuk mengetahui pasien MRS selama periode satu bulan. Formulir isian data pasien MRS tiap *shift* sebagaimana lampiran 25.

 RUMAH SAKIT AL-HUDA JL. RAYA GAMBIRAN 225 - GAMBIRAN, BANYUWANGI, JAWA TIMUR TEL.P. (0333) 942033, 942034, 942035 E-mail : rs_alhuda@yahoo.com									
DAFTAR PASIEN RAWAT INAP									
NO. RAWAT	NO. RM	NAMA PASIEN	NO. KAMAR	NAMA KAMAR	DIAGNOSA AWAL	DIAGNOSA AKHIR	TGL. MASUK	TGL. KELUAR	BIAYA KAMAR
2026/01/25/000830	5236087								
2026/01/26/000880	303221								
2026/01/25/000876	578898								
2026/01/26/000187	5236085								
2026/01/26/000251	542319								
2026/01/24/000732	501598								
2026/01/24/000826	656940								
2026/01/25/000836	523729								
2026/01/26/000576	404986								
2026/01/23/000253	574066								
2026/01/25/000873	537606								
2026/01/26/000248	578885								
2026/01/18/000045	566900								
2026/01/26/000155	578878								
2026/01/26/000156	576725								
2026/01/26/000168	563296								
Page 1 of 8									
2017.001	27/01/2026	192.100.99.75	Didesain & dibuat oleh Khansa Soft Media						

Gambar 1. 2 Laporan Pasien MRS pada SIMRS

Gambar 1.2 merupakan tampilan laporan pasien masuk rumah sakit pada SIMRS. Laporan pada SIMRS berisikan No. Rawat, No. RM, Nama Pasien, No. Kamar, Diagnosa Awal, Diagnosa Akhir, Tanggal Masuk, Tanggal Keluar, dan Biaya Kamar. Menurut Siregar (2021) penyajian *output* laporan pada SIMRS disusun dalam *format* yang jelas dan sistematis sehingga memudahkan pengguna. Kepala Urusan *Admission* berharap agar laporan pada SIMRS dapat disajikan berdasarkan *shift* sehingga lebih mudah digunakan.

Permasalahan selanjutnya Pelaksana *Admission* mengeluhkan terkait SIMRS yang lambat. Hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian Siregar. (2021) bahwa pengguna SIMRS tidak perlu menunggu lama dalam menyediakan informasi secara cepat. Hasil observasi terhadap SIMRS bagian Pendaftaran Pasien Rawat Inap sebagaimana tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Ketepatan Waktu SIMRS Rumah Sakit Al Huda 2025

Menu SIMRS	Komputer	
	1	2
Membuka Aplikasi SIMRS	01.27,23 Menit	00.29,14 Menit
Registrasi Pasien Rawat Inap	00.16,81 Menit	00.05,85 Menit
Pemesanan Kamar Pasien	00.17,13 Menit	00.07,01 Menit

Tabel 1.1 merupakan tabel hasil perhitungan ketepatan waktu yang diperlukan Pelaksana *Admission* saat melakukan pelayanan pada pasien. Didapatkan dari hasil perhitungan bahwa saat membuka aplikasi SIMRS memerlukan waktu > 1 menit. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian Dinata & Deharja, (2020) dimana SIMRS dapat diakses dengan cepat dalam kurun waktu < 1 menit. Permasalahan tersebut termasuk pada variabel *timeliness*. Menurut Alfiansyah *et al.* (2020) bahwa kepuasan pengguna pada dimensi ketepatan waktu di nilai dari ketepatan waktu sistem dalam menyediakan serta menyajikan data dan informasi kepada pengguna. Di sisi lain harapan pengguna pada SIMRS yakni berjalan dengan lancar sehingga tidak memakan waktu yang lama pada proses pendaftaran pasien rawat inap.

Permasalahan yang terakhir yakni Pelaksana *Admission* mengeluhkan bahwa penataan tampilan SIMRS yang rumit sehingga perlu memerlukan waktu yang lama untuk memahami dan terbiasa menggunakan SIMRS. Permasalahan tersebut dikarenakan tidak adanya menu bantuan pada SIMRS. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Nissa *et al.* (2020) dimana kekurangan pada sistem ditunjukkan dengan belum tersedianya panduan penggunaan sehingga ketiadaan *help menu* tersebut menyebabkan pengguna sangat bergantung pada *staff* IT setiap kali terjadi permasalahan pada sistem. Variabel *ease of use* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan sistem, termasuk dalam proses memasukkan data, mengolah data, serta mencari informasi yang diperlukan (Antika *et al.*, 2024)

Peneliti mengidentifikasi kesesuaian karakteristik setiap indikator pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) khususnya pada bagian Pendaftaran Pasien Rawat Inap berdasarkan permasalahan yang ditemukan. Siregar. (2021) menyatakan bahwa evaluasi dengan menggunakan metode EUCS lebih difokuskan pada tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi yang digunakan, yang dinilai berdasarkan lima variabel, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Permasalahan yang ditemukan di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi sesuai dengan variabel dalam metode EUCS tersebut, yang meliputi aspek isi (*content*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), serta kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Permasalahan yang ditemukan sudah relevan dengan indikator EUCS. Permasalahan akan diidentifikasi dalam mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk membandingkan harapan dengan kenyataan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bagian Pendaftaran Pasien Rawat Inap dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah yakni “Bagaimana evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bagian Pendaftaran Pasien Rawat Inap dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Inap dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi harapan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bagian pendaftaran pasien rawat inap di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.
- b. Mengidentifikasi kenyataan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bagian pendaftaran pasien rawat inap di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.
- c. Menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bagian pendaftaran pasien rawat inap dengan metode EUCS di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.
- d. Menyusun upaya rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) bagian Pendaftaran Pasien Rawat Inap dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan menggunakan metode EUCS.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau literatur penunjang yang dapat memperluas pengetahuan mengenai evaluasi kepuasan

pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan menggunakan metode EUCS.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengevaluasi keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit serta memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai dasar evaluasi dan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Al Huda Banyuwangi.