

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat di tahun 2025. Teknologi informasi terbukti dapat membantu menyelesaikan sebuah pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat sehingga meningkatkan kinerja dan produktivitas. Teknologi informasi kini menjadi jantung dari efisiensi operasional di banyak sektor, termasuk industri kesehatan (Rifai et al., 2024). Sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai bidang termasuk bidang kesehatan guna meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Carlof & Mulyanti, 2023). Penerapan teknologi informasi di industri kesehatan salah satunya adalah dengan menerapkan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dan wajib menerapkan SIMRS (Kemenkes RI, 2013).

SIMRS merupakan sistem informasi yang digunakan rumah sakit untuk mengelola informasi yang berkaitan dengan seluruh pelayanan di rumah sakit menggunakan teknologi yang mampu mengintegrasikan alur serta proses manajemen informasi dalam bentuk jaringan koordinasi, prosedur administrasi serta pelaporan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Sistem informasi dalam kegiatan manajemen rumah sakit berperan penting dalam membantu proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penggunaan teknologi informasi tersebut sangat membantu rumah sakit dalam upaya peningkatan kecepatan, akurasi, efisiensi dan integrasi layanan serta pengelolaan informasi secara tepat dan akurat. Rumah sakit harus melakukan pelaksanaan dan pengembangan SIMRS sehingga mampu meningkatkan

dan mendukung proses pelayanan kesehatan, salah satunya dengan memberikan kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasionalnya (Kemenkes RI, 2013).

Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso sebagai rumah sakit pelaksana fungsi Kedokteran dan Kesehatan dari Biddokkes Polda Jatim di bidang kesehatan, yang bertanggung jawab atas kesehatan secara paripurna untuk anggota Polri, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Polri dan keluarganya di wilayah Jawa Timur khususnya Polres Bondowoso, Polres Situbondo dan Polres Banyuwangi. Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2007 hingga saat ini. SIMRS yang digunakan merupakan sistem hasil kerja sama rumah sakit dengan pihak ketiga. Pengembangan SIMRS dilaksanakan secara bertahap oleh rumah sakit. Tahap awal implementasi dimulai pada 2007, dimana fungsionalitas sistem difokuskan pada fitur pendaftaran pasien, yaitu untuk mencatat data identitas sebagai syarat utama registrasi. Berlanjut pada tahun 2008 hingga 2009, pengembangan dilanjutkan dengan menambahkan sistem penagihan (*billing system*) untuk melengkapi alur layanan administrasi dasar. Pengembangan selanjutnya terkait SIMRS pada rentang 2015 hingga 2019 berfokus pada integrasi data antar layanan di rumah sakit. Sejalan dengan berlakunya Permenkes No.24 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh institusi pelayanan kesehatan untuk menggunakan RME, Rumah Sakit Bhayangkara juga mulai menginisiasi pengembangan Rekam Medis Elektronik (RME) pada tahun 2022, yang mencakup penambahan fitur baru serta pelaksanaan uji coba secara bertahap hingga implementasi secara menyeluruh sejak awal tahun 2023.

Proses pengembangan SIMRS dari tahun 2007 hingga saat ini, menjadi salah satu bentuk dari usaha implementasi oleh Rumah Sakit dalam memanfaatkan teknologi untuk menunjang pelayanan. Proses pengembangan dan implementasi yang telah dilakukan tentunya juga harus didampingi dengan evaluasi sistem. Evaluasi sistem menjadi suatu hal yang penting karena berguna untuk membantu organisasi dalam memastikan bahwa sistem yang digunakan berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal tersebut didukung oleh Oktariyono et al (2024), yang

menyatakan bahwa evaluasi yang berkala dan perbaikan diperlukan untuk memastikan bahwa SIMRS berfungsi dengan baik, aman, dan efisien agar dapat mendukung pelayanan pasien yang berkualitas serta operasional rumah sakit yang lancar.

Peneliti kemudian melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara pada Kepala Rekam Medis RS Bhayangkara Bondowoso, dimana diketahui bahwa selama ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap SIMRS yang digunakan, khususnya pada bagian Pendaftaran. Pendaftaran pasien merupakan gerbang awal bermulanya pasien mendapatkan pelayanan dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, sistem pendaftaran pasien dituntut untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan (Ardhana, 2021). Peneliti kemudian menganalisis data riwayat kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap dari hasil studi pendahuluan, didapatkan data kunjungan dari bulan Juni hingga Oktober pada tahun 2025 sebagaimana tabel 1.1.

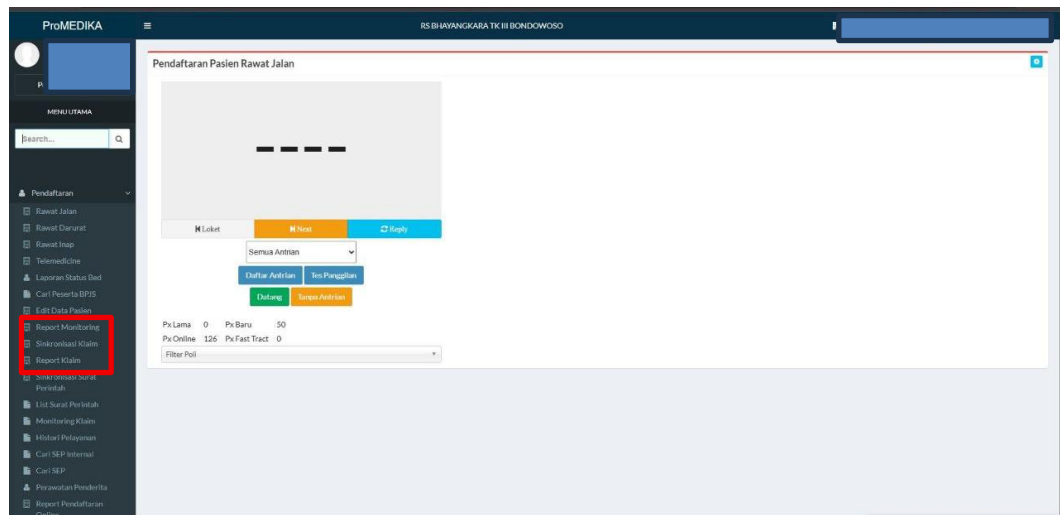
Tabel 0.1 Data Riwayat Kunjungan

No	Bulan	Rawat Jalan		
		BPJS	Umum	Total
1	Juni 2025	6.194	813	7.007
2	Juli 2025	7.239	108	7.347
3	Agustus 2025	6.819	746	7.565
4	September 2025	7.019	780	7.799
5	Oktober 2025	7.600	957	8557

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso setiap bulannya tergolong tinggi, dengan total kunjungan mencapai 7000 pasien lebih di setiap bulan. Tingginya jumlah kunjungan ini menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang optimal demi memastikan kepuasan pasien (Handono et al., 2025). Oleh karena itu, dibutuhkan sistem yang

dapat membantu mengoptimalisasi pelayanan pendaftaran pasien secara cepat, akurat, dan andal. Sistem pendaftaran yang efisien menjadi hal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Bagian pendaftaran merupakan tempat kontak pertama kali pasien dan petugas rumah sakit yang bertanggung jawab untuk menerima pasien dan diharapkan dalam memberikan pelayanan harus cepat serta mampu menciptakan lingkungan nyaman agar terhindar dari antrian yang lama (Marviana & Rudi, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RS Bhayangkara Bondowoso, ditemukan beberapa permasalahan yang didapat dari keluhan yang disampaikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan yaitu belum tersedianya fitur yang dibutuhkan petugas diantaranya merupakan fitur rujukan ke rumah sakit lain dan fitur Program Rujuk Balik (PRB). Hal ini menyebabkan petugas harus menggunakan aplikasi lain diluar SIMRS sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien. Permasalahan kedua yakni terdapat fitur yang tidak digunakan petugas yaitu report monitoring, sinkronisasi klaim, dan report klaim. Fitur tersebut tidak digunakan oleh petugas karena tidak dibutuhkan dalam proses pendaftaran pasien, baik pasien baru maupun pasien lama, sebagaimana tercantum pada gambar dibawah ini :



Gambar 0.1 Fitur Yang Tidak Digunakan

Petugas juga menyampaikan harapan agar fitur-fitur yang tidak digunakan tersebut dapat dihapus sehingga tampilan sistem menjadi lebih sederhana dan mudah digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan fitur belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan alur kerja pendaftaran rawat jalan. Keberadaan fitur yang tak sejalan dengan alur kerja pendaftaran rawat jalan menyebabkan pemanfaatan SIMRS menjadi kurang efektif dan tidak optimal dalam mendukung pekerjaan petugas. Kedua permasalahan diatas tidak sejalan dengan Armadani (2023) yang menyatakan bahwa isi suatu sistem pada umumnya mencakup fungsi, *fitur*, maupun informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Menurut Akoit (2025), semakin lengkap fitur yang tersedia, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem juga akan semakin meningkat. Permasalahan yang telah diuraikan sesuai dengan aspek isi (*content*). Variabel isi (*content*) meliputi komponen-komponen yang terkait dengan kelengkapan konten dalam sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna serta ketersediaan *fitur – fitur* yang berperan dalam mendukung proses pelayanan bagi pengunjung (Saputra & Kurniadi, 2019).

Permasalahan lain yang ditemukan yaitu adanya ketidaksesuaian informasi mengenai masa aktif rujukan pasien BPJS antara SIMRS dan aplikasi *v-claim*. Berdasarkan wawancara dengan petugas pendaftaran rawat jalan, ditemukan kondisi dimana SIMRS menampilkan masa aktif rujukan pasien telah berakhir, sedangkan pada aplikasi *v-claim*, informasi rujukan masih menunjukkan status aktif. Temuan ini diperkuat dengan hasil observasi pada kedua sistem yang ditunjukkan melalui gambar sebagai berikut:

Surat Rujukan & Surat Kontrol

[Tampilkan Semua \(3\)](#)
[Aktif \(0\)](#)
[Surat Rujukan Baru \(0\)](#)
[Post MRS \(0\)](#)
[Masa Berlaku Habis \(3\)](#)

Surat Rujukan

No Rujukan: 15Y000425 (Masa berlaku habis)

Perujuk: -

Tgl Terbit: -

Poli Rujukan: -

Diagnosa: (B)

Jumlah Kunjungan: -

Keluhan: -

SEP Terakhir

No SEP: 1025V005255

Tgl SEP: 2025-11-21 (2 hari lagi ke 7x24jam)

Poli Tujuan SEP: INT (PENYAKIT DALAM)

SRK Terakhir

No Surat Kontrol: 25K003848

Jenis Kontrol: -

Tgl Terbit: 2025-11-21

Tgl Rencana Kontrol: 2025-12-22

Poli Tujuan: PENYAKIT DALAM

PILIH

Surat Rujukan

No Rujukan: 1025P000463 (Masa berlaku habis)

Perujuk: -

Tgl Terbit: -

Poli Rujukan: -

Diagnosa: C23

Jumlah Kunjungan: -

Keluhan: -

SEP Terakhir

No SEP: 1025V001418

Tgl SEP: 2025-11-07

Poli Tujuan SEP: KLT (KULIT KELAMIN)

SRK Terakhir

No Surat Kontrol: 25K001079

Jenis Kontrol: -

Tgl Terbit: 2025-11-07

Tgl Rencana Kontrol: 2025-11-24

Poli Tujuan: KULIT KELAMIN

PILIH

Surat Rujukan

No Rujukan: 1725P000241 (Masa berlaku habis)

Perujuk: -

Tgl Terbit: -

Poli Rujukan: -

Diagnosa: I23

Jumlah Kunjungan: -

Keluhan: -

SEP Terakhir

No SEP: 1025V000367

Tgl SEP: - 02

Poli Tujuan SEP: KLT (KULIT KELAMIN)

Gambar 0.2 Surat Rujukan Pada SIMRS

Rujukan Faskes Tingkat 1

Nom: 3704762098 NIK(eKTP) BPJS

[Q Cari](#)

No. +	No.Rujukan	Tgl.Rujukan	No.Kartu	Nama	PPK Perujuk	Sub/Spesialis
	1025P000463	2025-10-15	34762098	MINA	PUSKESMAS TAPEN	KULIT KELAMIN
	1025Y000425	2025-10-15	34762098	MINA	PUSKESMAS TAPEN	PENYAKIT DALAM
	110725P000241	2025-07-15	34762098	MINA	PUSKESMAS TAPEN	KULIT KELAMIN

Gambar 0.3 Surat Rujukan Pada *V-claim*

Perbedaan informasi yang ditunjukkan oleh gambar 1.2 dan 1.3 menyebabkan petugas perlu memverifikasi ulang data pasien rujukan melalui aplikasi *v-claim* BPJS sebelum melanjutkan proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya berupa adanya perbedaan informasi pada kedua sistem, tetapi juga menimbulkan kebutuhan verifikasi tambahan dalam proses pelayanan pasien rujukan. Kebutuhan verifikasi tersebut dapat menambah tahapan kerja petugas dan berpotensi menghambat efisiensi pelayanan pasien pendaftaran rawat jalan. Selain itu, ketidaksesuaian informasi juga dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan petugas karena informasi yang tersedia pada sistem belum konsisten. Menurut Fadilla & Nasution (2025), data yang tidak akurat, tidak lengkap, dan tidak konsisten dapat menimbulkan kesalahan analisis data dan pengambilan keputusan.

Kondisi ini berkaitan dengan aspek keakuratan (*accuracy*), yang menilai sejauh mana ketepatan informasi, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan oleh suatu sistem (Saputra & Kurniadi, 2019).

Permasalahan selanjutnya pada saat studi pendahuluan yaitu ditemukan data pasien yang masih belum *update*. Berdasarkan hasil wawancara, data tersebut merupakan data pasien *post* MRS yang memiliki rujukan poli. Pada kasus ini SEP pasien tidak muncul pada tampilan surat rujukan dan surat kontrol pada SIMRS pendaftaran rawat jalan sebagaimana yang ditunjukkan melalui gambar berikut:

Tampilkan Semua (5) Aktif (4) Surat Rujukan Baru (1) Post MRS (2) Masa Berlaku Habis (1)

Surat Rujukan BARU	
No Rujukan	3964
Perujuk	: PUSKESMAS TAPEN
Tgl Terbit	: 2025-12-22 (Tersisa 89 hari lagi)
Poli Rujukan	: JAN (JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH)
Diagnosa	: I10
Jumlah Kunjungan	: 0
Keluhan	: SESAK
SEP Terakhir	
No SEP	: -
Tgl SEP	: -
Poli Tujuan SEP	: -
SRK Terakhir	
No Surat Kontrol	: -
Jenis Kontrol	: -
Tgl Terbit	: -
Tgl Rencana Kontrol	: -
Poli Tujuan	: -
PILIH	

Surat Rujukan	
No Rujukan	00357
Perujuk	: PUSKESMAS TAPEN
Tgl Terbit	: 2025-12-11 (Tersisa 78 hari lagi)
Poli Rujukan	: PAR (PARU)
Diagnosa	: J44.9
Jumlah Kunjungan	: 1
Keluhan	: kontrol ulang
SEP Terakhir	
No SEP	: -
Tgl SEP	: 2025-12-16
Poli Tujuan SEP	: PAR (PARU)
SRK Terakhir	
No Surat Kontrol	: -
Jenis Kontrol	: -
Tgl Terbit	: 2025-12-16
Tgl Rencana Kontrol	: 2026-01-17
Poli Tujuan	: PARU
PILIH	

Gambar 0.4 Data SEP Pasien *Post* MRS

Hasil observasi pada tampilan SIMRS pendaftaran rawat jalan menunjukkan bahwa data SEP pasien *post* MRS tidak muncul. Hal tersebut dapat menyebabkan data yang dibutuhkan untuk penerbitan SEP tidak tersedia pada SIMRS, sehingga petugas mengalami kendala dalam mencetak SEP melalui SIMRS pada bagian pendaftaran rawat jalan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi terkait SEP pasien belum diperbarui pada SIMRS sesuai dengan kondisi terkini, sehingga petugas perlu melakukan pemeriksaan kembali terhadap data pasien sebelum proses pelayanan dapat dilanjutkan. Hal ini dapat menambah waktu dan tahapan kerja petugas serta berpotensi menghambat kelancaran proses pelayanan apabila informasi yang dibutuhkan belum tersedia pada saat diperlukan. Menurut Fahreza (2025), data yang *up to date* dan ketersediaan informasi dapat mempercepat pengambilan

keputusan dan ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan. Kondisi ini berkaitan dengan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) yang menilai suatu sistem berdasarkan *respon time* yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, informasi yang tersedia pada sistem, informasi yang *up-to-date*, serta tersedianya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat (Saputra & Kurniadi, 2019).

Berdasarkan permasalahan yang ada, evaluasi sistem dapat dilakukan untuk menilai sejauh mana SIMRS Bhayangkara Bondowoso benar-benar mendukung kebutuhan pengguna bagian pendaftaran rawat jalan dalam melakukan tugasnya. Evaluasi perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta seberapa nyata manfaat sistem tersebut bagi pengguna maupun organisasi (Purwasih & Firdaus, 2026). Evaluasi secara berkala diperlukan untuk memaksimalkan peningkatan kualitas pelayanan publik serta data kesehatan guna mendukung integrasi sistem data kesehatan nasional dengan baik (Kemenkes RI, 2013). Terdapat banyak metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara pengguna dan sistem, salah satunya adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* disingkat EUCS merupakan sebuah metode yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Gobel et al., 2022) .

Evaluasi sistem diperlukan untuk mengetahui apakah sistem yang diimplementasikan benar sesuai kebutuhan pengguna dan dapat menunjang tugasnya dalam memberikan pelayanan. Hasil evaluasi kemudian dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan dasar untuk menentukan upaya rekomendasi perbaikan dalam kegiatan diskusi. Pemilihan metode diskusi bertujuan untuk mengungkapkan pendapat secara bebas dalam menyelesaikan permasalahan yang ditemukan (Putri, 2025). Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) bagian pendaftaran rawat jalan dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso?”.

1.3 Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan dengan metode EUCS di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso ditinjau dari faktor isi (*content*).
- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso ditinjau dari faktor keakuratan (*accuracy*).
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso ditinjau dari faktor bentuk (*format*).
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso ditinjau dari faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso ditinjau dari faktor ketepatan waktu (*timeliness*).
- f. Menyusun upaya rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi SIMRS bagian pendaftaran rawat jalan menggunakan metode diskusi di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso.

1.4 Manfaat

1. Bagi Penulis

- a. Membantu penulis dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari dan melatih ilmu tersebut dalam menulis skripsi secara baik, benar dan terarah.
- b. Menambah wawasan serta pengalaman dalam melakukan evaluasi sistem informasi di bidang kesehatan khususnya pada SIMRS di bagian pendaftaran rawat jalan.

2. Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai tambahan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait evaluasi sistem informasi kesehatan.
- b. Sebagai tambahan dalam memperluas pandangan terkait permasalahan yang sebenarnya terjadi dilapangan.
- c. Sebagai referensi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di bagian pendaftaran rawat jalan dengan menggunakan metode EUCS.

3. Bagi Rumah Sakit

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap SIMRS yang telah diterapkan.
- b. Sebagai dasar untuk memberikan saran dalam menanggapi permasalahan yang terjadi dalam SIMRS yang diterapkan.