BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU Republik Indonesia, 2023). Selain memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit juga memiliki fungsi sebagai pusat rujukan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan teknologi Kesehatan (Permenkes RI, 2026). Dalam mendukung berbagai pelayanan tersebut, rumah sakit memerlukan pengelolaan informasi yang efektif dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit adalah melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). 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 (Permenkes, 2013). Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), baik dengan menggunakan aplikasi *open source* yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan maupun aplikasi yang dikembangkan oleh rumah sakit. Berdasarkan Pasal 4 ayat (2) huruf a pada PMK Nomor 82 Tahun 2013, pengelolaan dan pengembangan SIMRS diarahkan untuk meningkatkan kecepatan, akurasi, integrasi, serta kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai media pengolahan informasi, tetapi juga diharapkan dapat mendukung proses kerja dan pelaporan secara efektif. Penerapan sistem informasi di rumah sakit diharapkan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan agar lebih cepat, mudah, akurat, terpadu, aman, dan efisien, sekaligus menyediakan informasi

yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan penilaian kinerja rumah sakit (Susilo & Mustofa, 2020).

Rumah Sakit Panti Rapih merupakan rumah sakit tipe B yang telah terakreditasi tingkat paripurna dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan di Yogyakarta. Dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Panti Rapih telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Panti Rapih untuk pengelolaan pelayanan dan informasi rumah sakit. Penerapan SIMRS dilakukan secara bertahap sejak tahun 2010 dan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Pengembangan SIMRS tersebut mencakup berbagai bagian pelayanan, antara lain Bagian Rawat Jalan, Bagian Rawat Inap, Bagian Gawat Darurat (IGD), Farmasi, Laboratorium, Radiologi, SDM dan Keuangan.

Implementasi SIMRS ini juga dilakukan pada Instalasi Rekam Medis untuk mendukung kegiatan pengelolaan rekam medis. Salah satunya yaitu sistem olah data berbasis *web* yang telah diimplementasikan selama 1 tahun. Hal tersebut juga sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang mewajibkan setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik. Rekam medis merupakan dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022). Penggunaan SIMRS pada Instalasi Rekam Medis digunakan untuk membantu proses pengelolaan rekam medis, mulai dari pencatatan, pengolahan, hingga penyajian informasi yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan dan kebutuhan manajemen rumah sakit. Salah satu kegiatan dalam pengelolaan informasi tersebut adalah pengolahan data yang dilakukan pada bagian olah data.

Bagian olah data memiliki tugas dalam mengelola informasi yang berasal dari kegiatan pelayanan untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan sesuai kebutuhan rumah sakit. Kegiatan yang dilakukan pada subbagian pengolahan data meliputi pengkodean diagnosis dan tindakan pasien rawat jalan dan rawat inap, pengindeksan penyakit dan tindakan, pengolahan data 10 besar penyakit dan tindakan, serta pengolahan dan pelaporan data rekam medis yang meliputi sensus

harian rawat inap, indikator pelayanan rumah sakit (BOR, LOS, TOI, BTO, NDR, dan GDR), serta laporan eksternal rumah sakit. Dalam mendukung kegiatan tersebut diperlukan sistem yang dapat membantu proses pengolahan dan penyajian informasi yang efektif dan efisien.

Namun, dalam pelaksanaan kegiatan pengolahan data di RS Panti Rapih, sistem yang digunakan belum sepenuhnya terintegrasi. Kegiatan pengolahan data masih menggunakan sistem lama dan sistem pengolahan data berbasis web sebagai sistem baru dengan fungsi yang berbeda. Pada sistem baru, pengkodean diagnosis pasien rawat jalan dapat dilakukan secara langsung, sedangkan pengkodean diagnosis pasien rawat inap masih dilakukan pada kedua sistem. Hal ini karena beberapa fitur pelaporan pasien rawat inap belum tersedia pada sistem baru misalnya laporan kunjuangan poli, sensus senam hamil dan yoga ibu hamil, serta laporan pelayanan imunisasi sehingga data yang dibutuhkan untuk pelaporan tertentu masih tersimpan pada sistem lama. Oleh karena itu, petugas perlu melakukan pengkodean pada kedua sistem agar data yang dibutuhkan tersedia dalam basis data dan dapat digunakan untuk penarikan laporan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem baru belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengolahan dan pelaporan data pasien rawat inap dari segi menu pelaporannya.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan sistem olah data berbasis *web*. Waktu respons sistem dalam menampilkan halaman dan melakukan penarikan data relatif lama, terutama pada jam sibuk, dengan hasil pengukuran awal rata-rata sekitar 10 detik dan pada kondisi tertentu mencapai 30 detik. Selain itu, sistem belum menyediakan fitur pengolahan sensus harian rawat inap sehingga kegiatan tersebut masih dilakukan secara manual menggunakan *Microsoft Excel*. Beberapa format laporan yang dibutuhkan juga belum tersedia secara langsung dalam sistem, sehingga petugas masih perlu melakukan pengolahan data secara manual. Sebagai contoh, dalam penyusunan laporan ISPA, petugas perlu memilah data mentah yang telah ditarik dari sistem sebelum menghasilkan laporan yang dibutuhkan. Selain itu, sistem belum terintegrasi dengan sistem pelaporan RS Online, sehingga laporan seperti RL 5.1 masih memerlukan proses input secara manual.

Berbagai kondisi tersebut dapat berdampak pada efektivitas kerja petugas dalam melaksanakan pengolahan dan pelaporan data, karena petugas memerlukan waktu dan tahapan tambahan untuk memperoleh, mengolah, serta mengakses informasi yang dibutuhkan melalui sistem. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap sistem olah data berbasis web untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem serta sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung kegiatan pengolahan data. Evaluasi diperlukan untuk menilai apakah penerapan sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan perbaikan (Nurdiyansyah et al., 2021).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem adalah metode EUCS *End* (*User Computing Satisfaction*). Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem berdasarkan lima aspek, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk atau tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Hardani et al., 2024). Metode ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem suatu aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi (Sofyan et al., 2024). Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk menyusun laporan magang dengan judul "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Olah Data Dengan Metode *EUCS* di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Panti Rapih**".** Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RS Panti Rapih dalam mengetahui kondisi sistem yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan sehingga sistem dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mendukung kegiatan pengolahan dan pelaporan data di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Panti Rapih.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Mengevaluasi penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Panti Rapih berbasis *web* pada bagian olah data di Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Panti Rapih menggunakan metode *EUCS*.

1.2.2 **Manfaat Magang**

a. Manfaat Bagi Rumah Sakit Panti Rapih

   Hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Rumah Sakit Panti Rapih dalam meningkatkan penggunaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Panti Rapih, khususnya pada bagian olah data di Instalasi Rekam Medis.

b. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

   Hasil kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan mengenai evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan metode EUCS, khususnya dalam pengelolaan data rekam medis.

c. Manfaat Bagi Mahasiswa

   Menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam melakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya pada bagian olah data di Instalasi Rekam Medis, serta memahami penerapan metode evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu Magang

1.3.1 **Lokasi Magang**

Kegiatan praktek kerja lapang dilaksanakan di Rumah Sakit Panti Rapih yang terletak di Jalan Cik Ditiro 33A, Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

1.3.2 **Tujuan Khusus Magang**

a. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem olah data berbasis web pada bagian olah data berdasarkan aspek *content* di Instalasi Rekam Medis RS Panti Rapih.

b. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem pengolahan data berbasis web pada bagian olah data berdasarkan aspek *accuracy* di Instalasi Rekam Medis RS Panti Rapih.

c. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem pengolahan data berbasis web pada bagian olah data berdasarkan aspek *format* di Instalasi Rekam Medis RS Panti Rapih.

d. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem pengolahan data berbasis web pada bagian olah data berdasarkan aspek *ease of use* di Instalasi Rekam Medis RS Panti Rapih.
e. Menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem pengolahan data berbasis web pada bagian olah data berdasarkan aspek *timeliness* di Instalasi Rekam Medis RS Panti Rapih.

1.3.3 Waktu Magang

Pelaksanaan magang di Rumah Sakit Panti Rapih mulai dari tanggal 03 Agustus - 24 Oktober 2026 yang berlangsung selama 12 minggu. Waktu kerja mengikuti jam kerja pegawai Rumah Sakit Panti rapih yaitu;

a. Instalasi Rekam Medis
   Hari Senin – Sabtu : pukul 06.55 – 14.00
b. Instalasi Diklat
   Hari Senin – Jumat : pukul 07.30 – 16.00
c. Instalasi Sumber Daya Manusia (SDM)
   Hari Senin – Jumat : pukul 07.30 – 16.00
d. Instalasi Komite Keperawatan
   Hari Senin – Jumat : pukul 07.30 – 15.30
e. Instalasi Penjaminan Pembiayaan
   Hari Senin – Sabtu : pukul 07.00 – 14.00

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan evaluasi sistem olah data berbasis *web* di RS Panti Rapih adalah penelitian *mixed-method*. Penelitian kombinasi (*mixed-methods*) merupakan metode penelitian yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian. Penggabungan kedua pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, melalui wawancara terbuka untuk mendapatkan informasi secara mendalam serta angket atau kuesioner untuk mengumpulkan data yang dapat dianalisis secara kuantitatif (Faisal Hakim Nasution et al., 2024).

Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model evaluasi EUCS, dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Nabila & Rusdi, 2025). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap teknologi berdasarkan aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan sistem *(ease of use*) (Alfiansyah et al., 2020).

1.4.2 **Sumber Data**

a. Data Primer

   Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari pihak pertama yang mengetahui atau mengalami secara langsung fenomena yang sedang diteliti (Haifa et al., 2025). Data primer diperoleh dari responden atau informan yang terlibat dalam penelitian melalui beberapa metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

b. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang telah tersedia sebelumnya dan tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data ini dapat digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari data primer (Haifa et al., 2025). Sumber data sekunder dapat berupa dokumen, buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan, arsip, maupun data resmi yang diterbitkan oleh instansi atau lembaga terkait (Undari & Mohamad, 2024).

1.4.3 **Teknik Pengumpulan Data**

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data terhadap narasumber/sumber data atau informan (Trivaika & Senubekti, 2022). Teknik ini dilaksanakan melalui dialog intensif dan interaktif antara peneliti sebagai pewawancara dan informan atau partisipan sebagai narasumber, dengan tujuan menggali secara mendalam pengalaman hidup (lived experience), pandangan subjektif, interpretasi makna, dan narasi personal yang dimiliki subjek penelitian (Rozikin et al., 2026). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan petugas rekam medis yang menggunakan sistem olah data berbasis web. Teknik wawancara digunakan pada seluruh variabel beserta sub variabel yang terdapat dalam metode EUCS.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti (Pratiwi et al., 2024). Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati penggunaan sistem olah data berbasis web dalam pelaksanaan kegiatan pengolahan data rekam medis. Observasi bertujuan untuk mengetahui kondisi penggunaan sistem secara langsung, termasuk kinerja sistem, penyajian informasi, efisiensi, dan kemudahan penggunaan serta permasalahan yang ditemukan selama sistem digunakan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi atau analisis dokumen merupakan teknik pengumpulan data melalui kajian dan interpretasi sistematis terhadap dokumen tertulis, material visual, arsip, rekaman, atau artefak lainnya yang relevan dengan fokus penelitian (Rozikin et al., 2026). Pada penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau data pendukung yang berkaitan dengan penggunaan sistem olah data berbasis web dan kegiatan pengolahan data rekam medis. Dokumentasi digunakan sebagai data

pendukung untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi dalam proses evaluasi sistem.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis untuk mengukur variabel penelitian. Responden memberikan tanggapan terhadap setiap pernyataan melalui pilihan jawaban yang telah ditentukan sehingga data yang diperoleh dapat diukur secara kuantitatif (Jailani, 2023). Pada penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan pengguna terhadap sistem pengolahan data berbasis web berdasarkan lima aspek *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kuesioner diberikan kepada petugas yang menggunakan sistem pengolahan data berbasis web dalam melaksanakan kegiatan pengolahan data di Instalasi Rekam Medis RS Panti Rapih.

1.4.4 Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian secara sistematis dalam bentuk tabel dan persentase. Analisis data dilakukan dengan mengolah jawaban responden pada setiap variabel EUCS untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pengolahan data berbasis web. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan menggunakan skala Likert.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

a. *Collecting*

Tahap *collecting* merupakan proses pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada responden yang menggunakan sistem pengolahan data berbasis web dalam melaksanakan kegiatan pengolahan data.

b. *Editing*

Tahap *editing* dilakukan dengan memeriksa kembali jawaban kuesioner yang

telah terkumpul untuk memastikan seluruh data telah terisi dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

c. *Skoring*

Tahap *skoring* merupakan proses pemberian nilai pada setiap jawaban responden berdasarkan skala Likert. Skor yang digunakan terdiri dari:

Kriteria skor Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini memiliki rentang skor 1 sampai 4. Skala Likert tersebut mengacu pada Ridwan (2009) dalam (Dukalang et al., 2024), dengan skor sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Kriteria Penilaian Kuesioner

Kriteria Penilaian	**Skor**
Sangat Tidak Sejutu	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Setelah seluruh jawaban responden dikumpulkan dan diberikan skor berdasarkan skala Likert 1–4, selanjutnya dilakukan perhitungan skor pada setiap kategori jawaban. Skor diperoleh dengan mengalikan bobot skor masing-masing kategori dengan jumlah jawaban responden pada kategori tersebut. Perhitungan skor dilakukan dengan rumus:

$$\text{Skor Kategori} = \text{Bobot Skor} \times \text{Jumlah Jawaban}$$

Skor total pada setiap responden dari pernyataan pada kuesioner dikategorikan menjadi skor maksimal sebesar 4 dan skor minimal sebesar 1. Untuk mengetahui skor tertinggi yang dapat diperoleh pada setiap variabel, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Jumlah Skor Tertinggi} = \text{Nilai Skor Tertinggi} \times \sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}$$

Selanjutnya, dilakukan perhitungan persentase interpretasi skor pada setiap variabel penelitian. Persentase interpretasi skor digunakan untuk mengetahui tingkat

kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan masing-masing aspek *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Persentase Interpretasi Skor} = \frac{Jumlah\ Skor\ Jawaban\ (\sum n)}{Jumlah\ Skor\ Tertinggi} \times\ 100\%$$

Setelah diperoleh persentase pada setiap aspek EUCS, hasil tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan kriteria interpretasi skor. Dengan menggunakan rentang persentase, kategori tingkat kepuasan dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Interval Nilai Kriteria Kepuasan

Interval	**Skor**
81% - 100%	Sangat Puas
61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup Puas
21% - 40%	Kurang Puas
0% - 20%	Sangat Kurang Puas