# BAB 1. BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan profesional yang penyelenggaraan pelayanannya dilakukan oleh dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan, kemajuan teknologi, serta perubahan kondisi sosial ekonomi masyarakat, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Kementerian Kesehatan, 2022). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, melalui diterapkannya sistem informasi kualitas layanan kepada pasien dapat meningkat Oleh karena itu, pemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit menjadi salah satu strategi utama dalam mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Putri, 2023).

Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi dalam proses manajemen rumah sakit, mulai dari pelayanan pendaftaran pasien, diagnosis dan tindakan dokter kepada pasien, apotek, gudang informasi, penagihan, database personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai pengendalian oleh manajemen (Molly & Itaar, 2021). Salah satu kompetensi Perekam medis adalah harus memiliki kompetensi dalam manajemen data dan informasi kesehatan sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/Menkes/312/2020. Hal ini menunjukkan bahwa Unit rekam medis menjadi bagian yang bertanggung jawab dalam menjaga mutu pelayanan dengan cara meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akurasi manajemen rumah sakit melalui sistem informasi rumah sakit (Fresbiasandy, 2023).

Kemajuan teknologi informasi di bidang kesehatan telah diterapkan oleh RSUD Dr. Moewardi melalui rekam medis elektronik. Sebagai rumah sakit tipe A pendidikan milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, RSUD Dr. Moewardi telah menggunakan SIMRS sejak tahun 2018 dan terus melakukan pengembangan dikelola oleh bagian pengelola sistem informasi rumah sakit sendiri. Pengembangan SIMRS tidak hanya berfokus pada aspek klinis, seperti pendaftaran pasien, rekam medis, dan layanan dokter, tetapi juga mencakup aspek manajemen rumah sakit untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk pelayanan pasien yang lebih baik (Fadilla, 2021).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan PKL, RSUD Dr. Moewardi telah menerapkan sistem informasi Bed Management yang mulai digunakan pada awal September 2025. Sistem Bed Management merupakan salah satu bagian dari sistem informasi rumah sakit yang digunakan untuk mendukung pengelolaan tempat tidur pasien. Pada sistem tersebut terdapat bagian Bed Status yang menyajikan informasi mengenai kondisi dan ketersediaan tempat tidur pada ruang perawatan. Informasi tersebut dapat digunakan oleh petugas dalam memantau status tempat tidur, mengetahui ketersediaan tempat tidur, serta mendukung proses koordinasi dan pengelolaan pasien yang membutuhkan perawatan inap. Sistem Bed Status digunakan melalui komputer yang tersedia di rumah sakit dan terhubung dengan jaringan rumah sakit, sehingga informasi mengenai status tempat tidur dapat diakses oleh petugas sesuai dengan kebutuhan pelayanan.Saat ini sistem Bed Status yang terdapat pada SIMRS belum berfungsi secara maksimal sehingga petugas membuka 2 pada sistem yang lama

Sebagai sistem baru diterapkan, tentu masih diperlukan penyesuaian baik dari sisi teknis maupun dari sisi pengguna, hal ini

dikarenakan belum diketahui sejauh mana sistem ini mampu memenuhi kebutuhan pelayanan secara optimal. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ini adalah dengan melakukan evaluasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS).* Metode evaluasi EUCS merupakan alat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, dan hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam pengembangan sistem di masa mendatang. EUCS pertama kali dikenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan pengalaman penggunaan sistem (Panggabean et al., 2024). Penilaian kepuasan dalam model EUCS mencakup lima variabel utama, yaitu *accuracy* (akurasi), *content* (isi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *format* (tampilan atau bentuk), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan kepada pengguna, diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management. Data ini memberikan informasi persepsi pengguna terhadap kinerja sistem, baik dari segi kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, akurasi data, maupun tampilan dan kelengkapan isi yang disajikan. Berikut ini




*Gambar 1. 1 kepuasan pengguna terhadap penerapan SIMRS*

adalah grafik kepuasan pengguna terhadap SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang ditampilkan pada diagram batang, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap menu Bed Status pada SIMRS menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 50%, berada pada kategori cukup setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap menu Bed Status pada SIMRS. Menu Bed Status telah dapat membantu pengguna dalam melaksanakan pekerjaan, namun masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lebih lanjut menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai acuan untuk mengetahui aspek sistem yang masih memiliki kekurangan serta sebagai masukan dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Evaluasi SIMRS di Bagian Bed Status pada Unit Bed Management Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUD Dr. Moewardi”. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap menu Bed Status serta mengidentifikasi aspek-aspek sistem berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang dapat menjadi dasar dalam memberikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan sistem di RSUD Dr. Moewardi.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum PKL

Untuk mengevaluasi penggunaan SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management RSUD Dr. Moewardi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan

aspek Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness (EUCS).

### 1.2.2 Tujuan Khusus PKL

1) Mengevaluasi SIMRS pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* ditinjau berdasarkan faktor isi (*content*) di RSUD Dr. Moewardi.
2) Mengevaluasi SIMRS pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* ditinjau berdasarkan faktor keakuratan (*accuracy*) di RSUD Dr. Moewardi.
3) Mengevaluasi SIMRS pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* ditinjau berdasarkan faktor bentuk (*format*) di RSUD Dr. Moewardi.
4) Mengevaluasi SIMRS pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* ditinjau berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) di RSUD Dr. Moewardi.
5) Mengevaluasi SIMRS pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* ditinjau berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Dr. Moewardi.
6) Menyusun Rekomendasi untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna SIMRS pada Bagian *Bed Status* di Unit *tolo* di RSUD Dr. Moewardi

### 1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), khususnya pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* RSUD Dr. Moewardi.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi

pendukung dalam kegiatan akademik di lingkungan Politeknik Negeri Jember, terutama untuk menunjang proses belajar mengajar mengenai evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), khususnya pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.

c. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi RSUD Dr. Moewardi dalam meningkatkan penggunaan SIMRS pada bagian *Bed Status* di Unit *Bed Management* berdasarkan kepuasan pengguna, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pada tampilan, fitur, maupun alur sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## 1.3 Lokasi dan Waktu

### 1.3.1 Lokasi PKL

Kegiatan PKL ini dilaksanakan di RSUD Dr,Moewardi yang beralamat di Jl. Kolonel Sutarto No.132, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126.

### 1.3.2 Waktu PKL

Kegiatan PKL ini dilaksanakan selama 3 bulan dari tanggal 03 Agustus 2026 sampai 24 Oktober 2026, Pelaksanaan kegiatan dilakukan setiap hari Senin sampai dengan Jumat dengan pembagian jam kerja sebagai berikut:

- Senin-Kamis : pukul 07.00 – 15.30 WIB
- Jumat : pukul 07.00 – 14.00 WIB

Selain itu, untuk jadwal shift TPPRI dan TPPGD dibagi menjadi dua sesi, yaitu :

- Shift 1 : pukul 07.00 – 14.00 WIB

- Shift 2 : pukul 14.00 – 21.00 WIB

## 1.4 Metode Pelaksanaan

### 1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi berdasarkan faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

### 1.4.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menekankan pada deskriptif dan ditinjau dari faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). dengan tujuan untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bagian Bed Status di Unit Bed Management di RSUD Dr. Moewardi.

### 1.4.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui pengambilan data dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bagian Bed Status di Unit Bed Management RSUD Dr. Moewardi. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 10 petugas pengguna Bed Status, serta melalui wawancara dengan informan yang menggunakan SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management.

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian (Priatna et al., 2025).

Penulis melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan penggunaan SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management RSUD Dr. Moewardi.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek penelitian (Priatna et al., 2025). Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada petugas pengguna SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau bahan pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian (Priatna et al., 2025). Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil gambar SIMRS pada bagian Bed Status di Unit Bed Management.