BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.Dalam pelaksanaannya,rumah sakit menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan,meliputi pelayanan rawat inap,rawat jalan,serta pelayanan gawat darurat sesuai dengan kebutuhan pasien.Namun,fungsi rumah sakit tidak berhenti pada aspek pelayanan medis semata.Sebagai fasilitas kesehatan Tingkat lanjut,rumah sakit juga berperan sebagai pusat rujukan bagi fasilitas kesehatan lain,sekaligus menjadi tempat Pendidikan tenaga kesehatan,penelitian ilmiah,dan pengembangan teknologi kesehatan.Oleh karena itu,rumah sakit dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia,sarana prasarana,obat-obatan,serta informasi pasien secara terpadu agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas.Seiring dengan perkembangan teknologi digital,penerapan sistem informasi kesehatan menjadi kebutuhan mendasar bagi rumah sakit,baik pemerintah maupun swasta,untuk mendukung integrasi data,mempercepat proses layanan kesehatan secara keseluruhan.Dengan demikian,rumah sakit bukan hanya sekedar tempat penyembuhan ,melainkan juga pusat inovasi dan pengembangan yang berkontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat.(Permenkes, 2013)

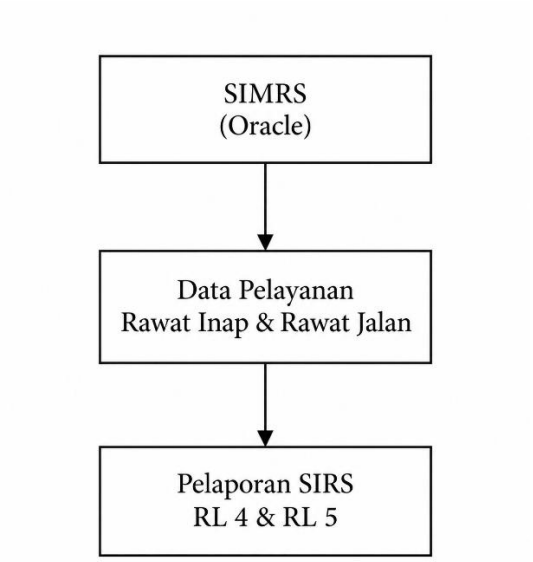
Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada dasarnya merupakan sebuat platform teknologi yang dasarnya merupakan sebuah platform teknologi yang dirancang untuk menghubungkan dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit.Melalui sistem ini,setiap aktivitas mulai dari pendaftaraan pasien,pencatatan rekam medis,manajemen obat,hingga pelaporan administrasi dapat berjalan dalam satu alur yang terkoordinasi. Tujuan utama dari SIMRS adalah memastikan informasi yang dihasilkan benar-benar akurat,cepat,dan dapat digunakan

sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial maupun klinis. Lebih luas lagi, SIMRS sebenarnya merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang mencakup keseluruhan tatanan data, indikator, prosedur, perangkat teknologi, serta sumber daya manusia yang saling berkaitan. SIK berfungsi sebagai kerangka kerja terpadu yang mengarahkan bagaimana data Kesehatan dikumpulkan,diolah,dan dimanfaatkan untuk mendukung Pembangunan Kesehatan nasional. Dengan adanya sistem ini, rumah sakit tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi operasional,tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan mutu pelayanan Kesehatan (Kemenkes RI, 2019).

Pengertian Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Adalah suatu sistem yang mengatur proses pengumpulan,pengolahan,dan penyajian data rumah sakit secara terintegrasi,sehingga informasi yang dihsailkan dapat digunakan sebagai dasar pelaporan resmi kepada Kementrian Kesehatan.SIRS berfungsi sebagai sarana pencatatan dan pelaporan yang mencakup identitas rumah sakit,tenaga Kesehatan,kegiatan pelayanan,serta penyakit pasien rawat inap maupun rawat jalan.Dengan adanya sistem ini,data dari berbagai rumah sakit dapat dihimpun secara seragam dan akurat,sehingga pemerintah maupun pihak terkait memiliki Gambaran menyeluruh mengenai kondisi pelayanan Kesehatan di Indonesi (Menteri et al., 2011).

Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) telah memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dikenal oleh petugas sebagai *Oracle* untuk mendukung kegiatan pelayanan dan pengelolaan data rumah sakit. Salah satu pemanfaatan sistem tersebut adalah untuk menunjang penyusunan laporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), petugas memanfaatkan data yang tersedia dalam SIMRS *Oracle* untuk menyusun laporan SIRS, khususnya RL 4 yang berkaitan dengan pelayanan rawat inap dan RL 5 yang berkaitan dengan pelayanan rawat jalan. Proses penyusunan laporan diawali dengan menarik data dari SIMRS

sesuai periode pelaporan yang dibutuhkan. Data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel untuk mempermudah proses pengelompokan, penghitungan, dan penyesuaian data dengan kebutuhan laporan. Setelah proses pengolahan selesai, data digunakan sebagai bahan dalam penyusunan laporan SIRS. Dengan adanya pemanfaatan SIMRS *Oracle* dan Microsoft Excel, petugas terbantu dalam mengelola data pelayanan sehingga proses penyusunan laporan dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan pelaporan rumah sakit.



Gambar 1. 1 Hubungan SIMRS dalam Mendukung Pelaporan SIRS

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan tiga narasumber, ditemukan bahwa data yang tersedia di SIMRS secara umum sudah membantu memenuhi persyaratan pelaporan SIRS. Namun, data yang dihasilkan tersebut belum dapat sepenuhnya digunakan secara langsung untuk penyusunan laporan. Dalam laporan RL 4 untuk pasien rawat inap, data termasuk kode diagnosis cenderung lebih lengkap karena kode diagnosis tersebut sudah tercatat dalam sistem. Sebaliknya, dalam laporan RL 5 untuk perawatan rawat jalan, masih ditemukan beberapa diagnosis yang tidak dilengkapi dengan kode diagnosis. Selain itu, informasi yang

diperlukan untuk pelaporan masih tersebar di beberapa menu, sehingga staf harus mencari data tersebut secara terpisah. Beberapa data juga belum diisi atau tidak dapat diambil langsung dari sistem. Oleh karena itu, staf masih harus melacak, memeriksa, dan mengolah ulang data tersebut sebelum dapat digunakan untuk menyusun laporan SIRS. Masalah juga ditemukan terkait akurasi data yang dihasilkan oleh SIMRS. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa akurasi data sangat bergantung pada keakuratan kode diagnosis yang dimasukkan ke dalam sistem. Di bidang rawat jalan, masih ditemukan kode diagnosis yang tidak diisi. Selain itu, dalam keadaan tertentu dapat terjadi ketidaksesuaian antara kode diagnosis dan data pasien, sehingga staf harus melakukan pemeriksaan ulang untuk mengidentifikasi kesalahan tersebut. Oleh karena itu, data yang diekstraksi tidak dapat langsung digunakan tanpa terlebih dahulu melalui proses verifikasi dan validasi.

Selain kelengkapan dan keakuratan data, terdapat masalah terkait *Format* penyajian data. Data yang dihasilkan oleh SIMRS memang pada dasarnya dapat dipahami oleh staf, namun belum sepenuhnya sesuai dengan *Format* yang diperlukan untuk pelaporan SIRS. Salah satu contohnya adalah data usia, yang masih ditampilkan berdasarkan usia pasien dan belum dikelompokkan langsung sesuai dengan kategori usia yang disyaratkan dalam laporan SIRS. Oleh karena itu, staf harus melakukan langkah-langkah pengolahan tambahan di Microsoft Excel, termasuk penggunaan fungsi VLOOKUP dan tabel pivot, untuk memilih, mengelompokkan, dan menyesuaikan data sebelum digunakan dalam pelaporan.

Mengenai kemudahan pengguna, SIMRS dinilai cukup mudah digunakan oleh para pegawai karena mereka sudah terbiasa dengan sistem tersebut dan memahami alur kerja serta menu yang tersedia. Namun demikian, penyusunan laporan SIRS masih memerlukan beberapa Langkah tambahan setelah data berhasil diambil dari sistem. Data tersebut harus diperiksa dan disesuaikan agar memenuhi persyaratan pelaporan. Selain itu, terdapat perbedaan antara kode diagnosis yang diperlukan untuk pelaporan

SIRS. Sebagaimana terungkap dalam wawancara dengan para responden, kode diagnosis yang digunakan di SIMRS masih didasarkan pada versi yang lebih lama, sedangkan pelaporan SIRS memerlukan kode diagnosis dari versi yang lebih baru. Karena perbedaan ini, staf harus memeriksa dan menyesuaikan kode diagnosis secara manual sebelum data tersebut dapat digunakan untuk menyusun laporan. Meskipun sistem ini relatif mudah digunakan, pemrosesan data dan penyesuaian kode diagnosis tetap menjadi tantangan yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelaporan SIRS.

Ditinjau dari aspek ketepatan waktu, pengambilan data melalui SIMRS umumnya dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan staf. Namun, waktu yang dibutuhkan untuk hal ini dapat bervariasi, tergantung pada jenis dan cakupan data yang diambil. Ekstraksi data untuk perawatan rawat jalan biasanya memakan waktu lebih lama daripada untuk perawatan rawat inap, karena volume data yang diproses lebih besar. Selain itu, kondisi jaringan juga dapat memengaruhi kelancaran proses ekstraksi data. Waktu yang dibutuhkan hingga data siap untuk pelaporan SIRS tidak hanya ditentukan oleh proses ekstraksi, tetapi juga mencakup pemeriksaan, verifikasi, dan penyesuaian data setelah diunduh dari sistem.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan meninjau dari Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Penggunaan Sistem (*Ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) (Suyaningrum et al., 2026). Penggunaan metode EUCS dalam mengevaluasi SIMRS di bidang pelaporan SIRS di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan karyawan berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut selama proses pelaporan. Evaluasi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek mana yang sudah memenuhi kebutuhan pengguna dan mana yang masih perlu ditingkatkan, seperti kelengkapan

kode diagnosis, verifikasi keakuratan data, penyesuaian *Format* laporan menggunakan Microsoft Excel, kemudahan penggunaan sistem, serta waktu yang dibutuhkan hingga data siap digunakan. Dengan demikian, hasil evaluasi yang menggunakan metode EUCS dapat dijadikan landasan untuk menyusun rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan mengoptimalkan penggunaan SIMRS dalam mendukung proses pelaporan SIRS di RSPP. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS pada bagian pelaporan SIRS di Rumah Sakit Pusat Pertamina dengan menggunakan metode EUCS dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap SIMRS Bagian Pelaporan SIRS Menggunakan Metode EUCS di RS Pusat Pertamina."

1.2 Tujuan dan manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem pelaporan SIRS dalam SIMRS dengan menerapkan metode *End-User-Computing-Satisfaction-Methode* (EUCS) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS berdasarkan variabel Konten (*Content*) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.
2. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS berdasarkan variable Akurasi (*Accuracy*) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.
3. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS berdasarkan variable Tampilan (*Format*) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.
4. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS berdasarkan variable Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

5. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS berdasarkan variable Ketepatan Waktu (*Timeliness*) di Rumah Sakit Pusat Pertamina.
6. Penyusunan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

1.2.3 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

   Dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mahasiswa mengenai penerapan SIMRS,khususnya dalam konteks proses pelaporan SIRS,serta memberikan pengalaman kepada mereka dalam melaksanakan penilaian kepuasan pengguna sebagai persiapan untuk dunia kerja.

2. Untuk Politeknik Negeri Jember

   Dapat disediakan sumber informasi dan refrensi tambahan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem manajemen rumah sakit,khususnya dalam bidang pelaporan SIRS dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS),dan hal ini dapat dijadikan landasan untuk penelitian lebih lanjut.
3. Untuk Rumah Sakit

   Laporan ini memberikan Gambaran umum mengenai kepuasan pengguna terhadap SIMRS dalam bidang pelaporan SIRS dan berfungsi sebagai landasan serta acuan bagi rumah sakit melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas sistem.

1.3 Lokasi dan waktu

1.3.1 Lokasi

Praktek Kerja Lapang/Magang dilaksanakan di Rumah Sakit Pusat Pertamina yang berlokasi Jl. Kyai Maja No.43, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

1.3.2 Waktu

Praktek Kerja Lapang/Magang dilaksanakan pada tanggal 03 Agustus 2026 sampai 24 Oktober 2026.

1.4 Metode pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Yang bertujuan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada bagian pelaporan SIRS di rumah sakit pertamina berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of use* (kemudahan pengguna), dan *Timeliness* (ketepatan waktu).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelotian ini berupaya memahami dan meanfsirkan suatu fenomena sesuai dengan makna yang diberikan oleh individu yang mengalaminya. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara lebih mendalam dengan memperhatikan pengalaman, situasi, serta konteks yang berkaitan dengan apa yang diteliti. Pendekatan kualitatif dapat membantu peneliti memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan (Nurrisaa & , Dina Herminab, 2025)

Pengumpulan data dalam penilitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap tiga informan yang dipilih menggunakan Teknik *purposive sampling.* Informan terdiri atas petugas pelaporan SIRS,

petugas pelaporan dan kepala Rekam Medis di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP). Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan dan pengetahuan mereka mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam pelaksanaan pelaporan SIRS eksternal. Ketiga informan tersebut dipilih karena memiliki peran dan pengalaman yang relevan untuk memberikan informasi mengenai proses pengambilan dan pengolahan data, kendala yang dihadapi, serta pelaksanaan pelaporan SIRS. Seluruh petugas yang terlibat dalam pelaporan SIRS telah diwawancarai sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi pengguna SIMRS pada bagian pelaporan SIRS berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

1.4.2 Populasi dan Sampel

Sampel penelitian ini terdiri dari pengguna SIMRS di bidang pelaporan SIRS di Rumah Sakit Pusat Pertamina.Pemilihan informan dilakukan melalui pemilihan sampel yang ditargetkan *purposive sampling* ,yaitu pemilihan informan yang tidak acak berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode ini diterapkan untuk memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki pengalaman dan keterlibatan yang sesuai dengan fokus penelitian.Informan dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelaporan SIRS eksternal serta penggunaan SIMRS dalam pengumpulan dan pengolahan data laporan.Dari informan yang terlibat langsung dalam proses-proses tersebut, diharapkan mereka dapat memberikan informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan modul SIMRS untuk pelaporan SIRS. Dengan demikian, informan yang terpilih diharapkan dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian,yaitu kepuasan pengguna terhadap SIMRS untuk pelaporan SIRS serta pengalaman dan kesulitan yang muncul selama pelaporan.(Lenaini et al., 2021)

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari tiga informan yang dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengalamannya dalam pelaksanaan pelaporan

SIRS di Rumah Sakit Pusat Pertamina. Informan tersebut meliputi petugas yang terlibat langsung dalam proses pelaporan SIRS, pelaporan dan Kepala Rekam Medis. Pemilihan ketiga informan ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna SIMRS dalam pelaporan SIRS, termasuk kendala yang dihadapi selama proses pengolahan dan penyajian data pelaporan. Hasil dari wawancara dikelompokkan berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *Content, Accuaracy,Format,Ease of use,* dan *Timeliness.* Selanjutnya, jawaban dari ketiga informan dibandingkan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan informasi yang saling melengkapi. Hasil wawancara kemudian dikaitkan dengan temuan observasi mengenai proses penarikan dan pengolahan data SIMRS untuk pelaporan SIRS RL 4 dan RL 5. Berdasarkan hasil pengelompokkan tersebut, disusun uraian kesimpulan untuk masing-masing dimensi EUCS sesuai dengan temuan penelitian.