

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saat ini, kemajuan teknologi akan terus berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Teknologi memiliki peran penting dalam berbagai bidang termasuk pada bidang kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun instansi yang ada di dalam bidang tersebut seperti Rumah Sakit.

Menurut UU No. 44 tahun 2009 Pasal 1, “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas). Untuk itu, sebagai pusat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat dasar, maka pelayanan rumah sakit perlu dijaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa dibidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan prima berkualitas dapat terwujud (Prasetya, Wibowo dan S., 2008). Dengan menggunakan teknologi komputer dan sistem informasi akan mempengaruhi kualitas dan mutu rumah sakit tersebut.

Dalam sebuah rumah sakit terdapat bermacam-macam laporan yang dibutuhkan. Pihak-pihak yang wajib menerima laporan-laporan tersebut yang diantaranya adalah pimpinan rumah sakit dan dinas kesehatan. Laporan yang diserahkan kepada pimpinan menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit yang biasa disebut dengan SIMRS. Sedangkan untuk dinas kesehatan yaitu menggunakan SIRS (Sistem Informasi Rumah Sakit) yang merupakan aplikasi sistem pelaporan rumah sakit (Juknis SIRS 2011). Menurut Permenkes No. 82 tahun 2013 tentang 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, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan”. Pada penelitian Puspitasari dkk. (2013) mengatakan bahwa “penerapan SIMRS sangat penting karena bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai subsistem, mengumpulkan, menyajikan dan mengolah data rumah sakit sehingga menghasilkan informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan bagi rumah sakit”.

Penerapan suatu sistem yang menggunakan teknologi komputer dimanapun dan kapanpun pasti akan mengalami kendala atau kesulitan. Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta sistem informasi pelaporan digunakan untuk bahan evaluasi pimpinan atau pihak manajemen. Saat melakukan Praktek Kerja Lapang (PKL) *online* di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, dalam penerapan sistem informasi pelaporan masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan seperti adanya fitur atau menu yang belum bisa menampilkan dengan semestinya. Kendala tersebut jika terus dibiarkan akan berdampak buruk bagi pihak rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit dalam menghasilkan data dan informasi yang akurat. Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi pada sistem sebelum dilakukan pengembangan selanjutnya untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala penerapan sistem tersebut serta bagaimana solusi yang tepat agar masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Menurut Doumpa (2015) *dalam* Aribowo dkk. (2018) melalui evaluasi, kerugian akan berkurang dan *improvements* akan lebih mudah tercapai, sebuah perbaikan atau *improvement* akan mereka ulang sistem itu sendiri menjadi lebih ramah kepada pengguna dan membantu mereka untuk lebih menyadari pentingnya penggunaan sistem informasi, yang nantinya mungkin akan berkontribusi terhadap peningkatan sebuah unit pelayanan kesehatan.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzades (1988) (Jati, 2015). Pada model EUCS terdapat lima faktor yang dapat

mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi (Doll & Torkzadeh, 1988: 259 dalam Jati, 2015). Faktor-faktor tersebut adalah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). EUCS diakui sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*) dan kesuksesan penerapan sistem informasi. Model ini telah digunakan secara luas dan divalidasi dalam berbagai studi penelitian (Lowrie, 2014: 1 dalam Jati, 2015). Sehingga pada penelitian ini dilakukan evaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Melakukan evaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau dari kepuasan pengguna menggunakan model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau berdasarkan faktor isi (*content*).
- b. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau berdasarkan faktor ketepatan (*accuracy*).
- c. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau berdasarkan faktor bentuk (*format*).
- d. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengevaluasi sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta ditinjau berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*).

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai sistem informasi pelaporan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

b. Bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta

Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi rumah sakit dalam pengembangan sistem informasi berikutnya.

c. Bagi Politeknik Negeri Jember

Laporan ini dapat digunakan untuk menambah referensi tentang evaluasi sistem informasi pelaporan rumah sakit.

1.3 Lokasi dan Waktu

Praktek Kerja Lapangan (PKL) *online* dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta khususnya di unit rekam medis. PKL ini dilaksanakan pada tanggal 08 Maret – 17 April 2020 yang dilakukan setiap hari Senin – Sabtu dengan minimal 2 jam pelaksanaan.

1.4 Metode Pelaksanaan

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kepuasan pengguna sistem informasi pelaporan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dilihat berdasarkan faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).