

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap, yang dapat memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat (Kemenkes RI, 2010). Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang harus dikelola dengan baik yang merupakan tolak ukur lanjutan dalam sistem rujukan di Indonesia. Untuk itu manajemen rumah sakit harus baik dan profesional. Rumah sakit menyediakan beberapa jenis pelayanan, antara lain pelayanan kesehatan, pelayanan penunjang medik, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan. Ilmu dan teknologi di bidang kesehatan, untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan maka perlu dilakukan pemeliharaan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan. Sistem informasi yang baik dan pengelola yang profesional dapat mendukung alur kerja klinik dengan berbagai cara untuk berkontribusi pada tingkat perawatan pasien yang terbesar. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan peran sistem informasi manajemen untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit selanjutnya disebut SIMRS adalah sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur manajemen untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat, serta merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan (Permenkes, 2013). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sangat berperan dalam penyimpanan data pasien baik data medis maupun non medis. Selanjutnya data tersebut dapat diolah menjadi informasi, sehingga dapat dibuat pelaporannya.

Pelaporan tersebut membantu pihak manajemen dalam menentukan keputusan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan rumah sakit.

Sistem informasi manajemen rumah sakit merupakan suatu sistem yang dapat mengintegrasikan dan mengkomunikasikan arus informasi di dalam dan di luar rumah sakit. Dalam hal manajemen, sistem informasi berperan dalam mengelola keuangan, material dan data teknis, sistem kepegawaian, pembayaran kepada pasien (*billings*), dan perencanaan strategis. Dari sudut pandang pasien, fungsinya untuk mengelola data pasien yang masuk dan keluar pasien serta mengelola data medis pasien termasuk pengobatan, diagnosis dan pengobatan.(Abda'u et al., 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82 Tahun 2013 tentang sistem informasi manajemen kesehatan rumah sakit pasal 4 ayat 1 menyatakan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Implementasi SIMRS mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yang meliputi: (a) kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional; (b) kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah serta kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial; (c) budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi (Permenkes No.82 Tahun 2013).

Rumah Sakit Daerah Balung Merupakan Rumah Sakit Kelas C Milik Pemerintah Kabupaten Jember, terletak di Kabupaten Jember dibagian selatan tepatnya di Kecamatan Balung. RSUD Balung memberikan pelayanan mulai dari rawat jalan, rawat inap. penunjang medis, farmasi, perawatan intensif dan bedah sentral. Dalam mendukung operasional pelayanan, RSUD Balung telah mengimplementasikan SIMRS sejak tahun 2013. SIMRS yang digunakan oleh RSUD Balung merupakan aplikasi sistem informasi berbasis web. SIMRS RSUD Balung terdiri dari 4 modul yaitu modul billing sistem, modul inventori farmasi, modul rekam medis, dan modul kepegawaian. Dengan terkaitnya Sistem

Informasi Manajemen Rumah Sakit dimana peneliti akan melakukan wawancara awalan dengan petugas SIMRS, petugas rekam medik, petugas di bagian pendaftaran, dan petugas pelayanan kesehatan lainnya. Dimana hasil dari wawancara tersebut didapatkan informasi bahwa semua instalasi di rumah sakit telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilihat dari 5 aspek EUCS yang dihadapi oleh pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit, antara lain: 1) Isi (*content*) : terdapat laporan RL 1-5 dan lengkap tetapi ada laporan yang tidak ter *update* secara otomatis dan juga tidak bisa digunakan yaitu pada RL-Rawat darurat, sehingga sistem tidak menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh pengguna, Pada item data pasien seperti no telepon ketika dipanggil tidak bisa muncul sehingga petugas harus menginputkan no telepon pasien pada item data alamat pasien kembali, setelah itu no telp pasien dapat dipanggil, sehingga hal tersebut memerlukan waktu input 2 kali; 2) Akurat (*accuracy*) : Terdapat duplikasi nama data pada informasi pasien rawat jalan; 3) Pengaruh Bentuk (*format*) : pada SIMRS ada beberapa item atau menu yang tidak digunakan seperti menu antrian, dan menu pada pendaftaran pasien rawat jalan yaitu item data No JKN, Jenis JKN, foto JKN, dan juga item data Foto KTP ; 4) Kecepatan Waktu (*timeliness*): Terjadi *error* karena akses jaringan yang kurang stabil, hal tersebut dapat mengganggu kinerja petugas loket maupun poli dalam menginputkan data, karena SIMRS Daerah balung berbasis web. Sehingga jika terjadi *error* pasien yang mendaftar menunggu beberapa saat hingga sistem dapat berjalan kembali. Berdasarkan penuturan petugas loket ketika sistem *error*, tidak dilakukan pencatatan secara manual terlebih dahulu karena menurut mereka hal tersebut akan menimbulkan kerja dua kali nantinya, sehingga pasien yang akan mendaftar menunggu beberapa saat hingga sistem selesai diperbaiki. Hal tersebut mengakibatkan terhambatnya pelayanan; 5) Kemudahan Pengguna (*eas of use*) : menu pada SIMRS sudah dilengkapi dengan menu bantuan atau *help menu* bagi pengguna tetapi di dalamnya tidak terdapat petunjuk penggunaan jika SIMRS mengalami *trouble*, sehingga hal ini menjadi suatu kekurangan terhadap sistem tersebut; 6) Kepuasan pengguna: berdasarkan hasil studi pendahuluan yang

dilakukan oleh peneliti terhadap 6 orang pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit dari masing-masing unit, 3 orang menyatakan puas sedangkan 3 orang lainnya tidak puas terhadap penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit.

Permasalahan yang terjadi dalam implementasi SIMRS membuat pengguna SIMRS mengeluhkan kinerja sistem yang tidak sesuai harapan. Dalam pelaksanaan SIMRS di rumah sakit perlu disertai dengan langkah evaluasi, pengukuran dan evaluasi untuk mengetahui keberhasilan implementasi sistem informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengatasi permasalahan pada SIMRS RSUD Balung. Evaluasi merupakan menurut (Arikunto, 2010) mengatakan bahwa: "Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Hal yang berhubungan langsung dengan sistem adalah pengguna, untuk itu dibutuhkan suatu metode evaluasi yang dapat mengetahui penilaian keberhasilan sistem yang berjalan dengan pengguna yang menggunakan sistem tersebut". Sehingga peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* untuk mengevaluasi SIMRS di Rumah Sakit Daerah Balung. Hal ini karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang muncul di rumah sakit tersebut yang masuk dalam indikator variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu variabel isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Pada variabel isi (*content*) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Variabel akurat (*accuracy*) digunakan untuk mengukur kepuasan dari sisi keakuratan data. Variabel bentuk (*format*) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan. Variabel ketepatan waktu (*timeliness*) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi.

Dengan adanya evaluasi terhadap SIMRS, maka hasil dari evaluasi ini dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi manajemen rumah sakit berikutnya yang sesuai dengan kebutuhan pengguna baik dari isi, keakuratan informasi, bentuk atau tampilan *interface*, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dalam menyediakan informasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin meneliti lebih jauh mengenai “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Daerah Balung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di rumah sakit daerah balung jember?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit Daerah Balung.

1.3.1 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi *Content, Accuracy, Format, Eas Of Use, Timeliness* di Rumah Sakit Daerah Balung.
- b. Menganalisis pengaruh isi (*content*) terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Daerah Balung.
- c. Menganalisis pengaruh keakuratan (*accuracy*) terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Dearah Balung.

- d. Menganalisis pengaruh bentuk (*format*) terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Daerah Balung.
- e. Menganalisis kemudahan pengguna (*Eas Of Use*) terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Daerah Balung.
- f. Menganalisis kecepatan pengguna (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Daerah Balung.
- g. Menganalisis pengaruh isi (*content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*Eas Of Use*), ketepatan waktu (*Timeliness*) terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit daerah Balung.
- h. Memberikan masukan pada Rumah Sakit Daerah Balung berdasarkan hasil analisis dengan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini sebagai evaluasi terhadap kesuksesan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit, dan memperoleh suatu gambaran tentang kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengelola, mengembangkan dan meningkatkan SIMRS RSD Balung dalam rangka mencapai tujuan rumah sakit melalui implementasi SIMRS yang komprehensif dan terintegrasi melalui *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan referensi bagi pengembangan penelitian yang berhubungan dengan evaluasi sistem informasi manajemen dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di lingkungan Politeknik Negeri Jember.

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan keahlian peneliti dalam mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsi pemikiran dalam hal tata kelola SIMRS dan sebagai referensi penelitian tentang SIMRS yang menggunakan *framework End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa jurusan kesehatan program studi rekam medik untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pedoman pustaka untuk penelitian lebih lanjut.