

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/ atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/ atau masyarakat berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan kesehatan. Rumah sakit merupakan suatu unit usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan jasa dibidang kesehatan. Rumah sakit berperan penting dalam peningkatan kesehatan suatu masyarakat. Sistem kesehatan yang baik menunjang derajat kesehatan yang bermutu dan peningkatan status kesehatan suatu masyarakat (Adam & Astuti, 2018). Setiap unit pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat membutuhkan pemanfaatan rekam medis sebagai catatan dokumentasi pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan (UU No 17 Tahun 2023).

Rekam Medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen mengenai identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan jenis tindakan dan juga pelayanan lain yang diberikan kepada pasien berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022. Rekam medis elektronik adalah setiap catatan, pernyataan, maupun interpretasi yang dibuat oleh dokter atau petugas

kesehatan lain dalam rangka diagnosis dan penanganan pasien yang dimasukkan dan disimpan dalam bentuk penyimpanan elektronik (digital) melalui sistem komputer. “*Electronic Medical Record (EMR)*” atau Rekam Medis Elektronik (RME) adalah suatu sistem rekam medis yang menggunakan elektronik berdasarkan lembaran kertas atau berkas rekam medis (Yusrawati & Wahyuni, 2015). Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyimpan banyak data juga memerlukan pengolahan data yang cepat dan tepat. Guna melakukan pengolahan data tersebut rekam medis memerlukan sebuah sistem untuk membantu proses kerjanya agar pengolahan data semakin akurat, canggih, efektif, cepat dan tepat sehingga data yang dihasilkan akan memiliki nilai kualitas yang baik dan efisien terhadap waktu. Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit dan dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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 berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS. Peran sistem informasi didalam kegiatan manajemen rumah

sakit untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Penyelenggaraan SIMRS harus dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan SIMRS sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing yaitu dengan melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS (Siregar, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan SIMRS. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 2 November 2023 bahwa RSUD Muntilan sudah mengimplementasikan SIMRS versi baru sejak bulan November tahun 2022 yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet di beberapa bagian rumah sakit seperti pendaftaran, poliklinik, dan radiologi. Permasalahan dari penggunaan SIMRS di pendaftaran yaitu sering terjadi penumpukan antrian, dikarenakan belum adanya fitur pembuatan surat kontrol pada aplikasi yang membuat petugas harus membuka laman baru pada pendaftaran rawat jalan. Adanya fitur yang belum efisien dalam penggunaannya seperti harus *double* simpan dan perlu *download* pdf saat akan mencetak *tracer* pada pendaftaran rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Maka dari itu, perlu dilakukannya tindakan evaluasi untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian tujuan dan masalah yang terjadi pada kinerja SIMRS yang ada.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu dimana pada penelitian tersebut membahas tentang tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS di RSUD Doloksanggul berada pada tingkat cukup puas tetapi pada variabel

dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu (*timeliness*) (Siregar, 2020). Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada penelitian lain bahwa tingkat kepuasan pengguna untuk seluruh variabel EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yang berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan (Aswad A Azrul et al., 2022).

Model dan metode yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi atau instansi publik diantaranya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll dan Torkzadel (1998), *Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995), *Technology of Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989), *IS Success Model* dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992, 2002, 2003, 2004), *Human Organization Technology (HOT) Fit Model* dikembangkan oleh Yusof et al. (2006). Kepuasan petugas terhadap kinerja suatu sistem dapat diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Syahrullah et al., 2016). Model evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 November 2023 di RSUD Muntilan adanya permasalahan dari penggunaan SIMRS di pendaftaran yaitu sering terjadi penumpukan antrian, dikarenakan belum adanya fitur pembuatan surat kontrol pada aplikasi yang membuat petugas harus membuka laman baru pada pendaftaran rawat jalan. Adanya fitur yang belum efisien dalam penggunaannya seperti harus *double* simpan dan perlu *download* pdf saat akan mencetak *tracer* pada pendaftaran rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga didapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan?".

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di pendaftaran RSUD Muntilan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Content* (isi) di RSUD Muntilan.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Accuracy* (Keakuratan) di RSUD Muntilan.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Format* (tampilan) di RSUD Muntilan.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Muntilan.
- f. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSUD Muntilan.

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023 – Mei 2024.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini bertempat di pendaftaran RSUD Muntilan yang beralamatkan di Jl. Kartini No.13, Balemulyo, Muntilan, Kec. Muntilan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah 56411.

3. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti meningkatkan pemahaman tentang bagaimana mengevaluasi kepuasan pengguna pada SIMRS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan sistem dalam kajian penelitian dalam evaluasi kepuasan pengguna pada SIMRS.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit.

b. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mahasiswa, sebagai bahan masukan dan pertimbangan institusi agar lebih meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mahasiswa berkaitan dengan sistem teknologi khususnya rekam medis.

c. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam meningkatkan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya rekam medis.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang hampir serupa pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
Yasinta DF. Siregar (2020)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS di RSUD Doloksanggul Tahun 2020	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna SIMRS sebagai responden	Hasil tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS di RSUD Doloksanggul berada pada tingkat cukup puas. Berdasarkan analisis menggunakan metode EUCS dengan variabel meliputi: variabel isi (<i>content</i>), keakuratan (<i>accuracy</i>), tampilan (<i>format</i>), kepuasan pengguna (<i>easy of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) terdapat 1 variabel dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu serta pada peneliti terdahulu penyebaran kuesionernya secara langsung menggunakan media kertas sedangkan peneliti penyebaran kuesioner secara <i>online</i>

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
				menggunakan <i>google formulir</i> sehingga waktu dalam pengisiannya fleksibel.
Antik Sucantika (2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 31 petugas di RSUD Hj. Anna Lasmanah dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis hasil kuesioner dilakukan dengan metode statistik deskriptif	Tingkat kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS didapatkan hasil bahwa instrumen <i>content</i> masuk dalam kategori puas (skor:3,74), <i>accuracy</i> masuk dalam kategori puas (skor: 3,85), instrumen <i>format</i> masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,3) dan <i>ease of use</i> masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,38) dan <i>timeliness</i> masuk dalam kategori puas (skor:4,05). Instrumen <i>timeliness</i> memiliki nilai mean tertinggi dan instrumen <i>format</i> memiliki nilai mean terendah.	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu penelitian serta populasi yang digunakan. Populasi yang digunakan peneliti adalah petugas yang menggunakan SIMRS dengan teknik sampel jenuh sedangkan pada peneliti terdahulu yaitu petugas yang menggunakan rekam medis elektronik dengan teknik purposive sampling.

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
Azrul A. Aswadi, Roviana H. Dai, Budiyanto Alhaliki (2022)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan sebanyak 34 orang sebagai responden yang merupakan pegawai administrasi dan <i>programmer</i> di rumah sakit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna untuk seluruh variabel EUCS berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan	<p>Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.</p> <p>Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu serta pada peneliti terdahulu penyebaran kuesionernya secara langsung menggunakan media kertas sedangkan peneliti penyebaran kuesioner secara <i>online</i> menggunakan <i>google formulir</i> sehingga waktu dalam pengisiannya fleksibel.</p>
Syahrullah, Hajra Rasmita Ngemba, Syaiful Hendra (2016)	Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Penelitian dilakukan pada bulan	Penelitian mengungkapkan beberapa temuan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem rekam medis sudah cukup membantu pekerjaan staf rekam medis. Namun ada beberapa	<p>Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem.</p> <p>Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada</p>

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
		April 2015 sampai dengan bulan Oktober 2015 di rumah sakit Budi Agung Kota Palu. Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi rekam medis, sedangkan subjeknya adalah, kepala rekam medis, staf rekam medis dan staf IT di rumah sakit tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, studi dokumentasi dan juga wawancara.	kelemahan sistem rekam medis seperti tidak adanya panduan penggunaan sistem, masih tingginya terjadinya <i>error</i> pada sistem dan pencatatan diagnosa masih dilakukan manual oleh pihak RSBA.	tempat, waktu serta metode penelitian. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan deskriptif kualitatif studi kasus.
Her Aris Merahabia, Frederik Samuel Papilaya (2022)	Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi SIMRS di VK Ponok RSUD Abepura Menggunakan Metode EUCS	Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan dengan mempelajari beberapa jurnal yang berkaitan dengan	Hasil dari penelitian ini kepuasan pengguna aplikasi SIMRS menggunakan metode EUCS mulai dari bagian <i>Content</i> mendapatkan nilai 83%, <i>accuracy</i> 86%, <i>format</i> 85%, <i>ease of use</i> 83%, dan <i>timeliness</i> 82%	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, teknik pengumpulan data, dan kuesioner yang digunakan.

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
		<p>Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode EUCS. Pengumpulan data dikumpulkan menggunakan penyebaran link kuesioner yang disebarikan kepada narasumber dari RSUD Abepura yang menggunakan aplikasi SIMRS</p>		<p>Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu, dan pada penyajian data hasil kuesioner yang digunakan. Pada penelitian ini penyajian data rata-rata hasil kuesioner hanya menggunakan angka dan skor skala likertnya 1-4 sedangkan pada penelitian terdahulu penyajiannya menggunakan persentase dengan skor skala likert 1-5.</p>