

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital saat ini, semua rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat dengan dukungan teknologi informasi demi menunjang kemajuan dalam pelayanan maksimal kepada pasien. Maka dari itu, salah satu perwujudannya adalah dengan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dapat digunakan dalam integrasi antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) tingkat lanjut dalam hal data dan informasi pasien. Hal terkait kewajiban dalam penerapan SIMRS di setiap rumah sakit juga telah diatur dalam Permenkes RI No. 82, 2013.

Implementasi SIMRS sering kali menghadapi berbagai masalah, seperti tampilan sistem yang tidak *user-friendly*, keakuratan data yang terkadang masih menemukan ketidaksesuaian, isi informasi yang ditampilkan tidak lengkap, dan kecepatan respon sistem tergolong lambat. Masalah-masalah seperti ini sering kali membingungkan bagi sebagian pengguna sistem sehingga membuat sebagian pengguna merasa kurang puas dan akhirnya berdampak pada kelancaran pekerjaan di rumah sakit (Febrianti *et al.*, 2023).

Ketidakpuasan pengguna terhadap SIMRS dapat berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan sistem, sehingga informasi medis tidak terdokumentasi dengan baik dan pelayanan rumah sakit bisa terganggu. Oleh

karena itu, analisis kepuasan pengguna sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi (Febrianti *et al.*, 2023).

Sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana sistem benar-benar bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, diperlukan suatu metode yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem. Kepuasan pengguna SIMRS terhadap kinerja suatu sistem dapat diukur menggunakan beberapa metode seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengukur penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan persepsi kemudahan dan kemanfaatan, *DeLone and McLean Information System Success Model* yang mengevaluasi keberhasilan sistem melalui aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, serta *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang berfokus pada tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem yang digunakan. Dari berbagai metode tersebut, EUCS banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna karena secara khusus menilai pengalaman pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode EUCS untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Metode EUCS sendiri dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Metode ini lebih menekankan pada kepuasan akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima komponen utama, yaitu

isi/*content*, keakuratan/*accuracy*, tampilan/*format*, kemudahan penggunaan/*ease of use*, dan ketepatan waktu/*timeliness* (Nuralifa, Umar and Johan, 2024).

Adapun keunggulan metode EUCS seperti kemampuannya dalam mengevaluasi kepuasan pada pengguna akhir dengan menilai kepuasan berdasarkan pengalaman langsung pengguna dalam menggunakan sistem. Kejelasan dan kelengkapan dimensi tersebut menjadikan EUCS mudah diterapkan pada berbagai sistem informasi, khususnya di bidang kesehatan (Ismatullah, Widodo and Nugraheni, 2022).

Beberapa hasil penelitian terdahulu telah menganalisis kepuasan pengguna SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), seperti penelitian yang dilakukan di RSI Sultan Agung Semarang pada dimensi isi (*content*) dengan mayoritas responden menilai bahwa informasi yang disajikan dalam sistem sudah cukup lengkap dan relevan. Dimensi keakuratan (*accuracy*) dengan mayoritas responden menilai bahwa informasi yang dimasukkan ke dalam sistem benar dan sesuai dengan kondisi. Dimensi tampilan (*format*) dengan mayoritas responden menilai bahwa penggunaan sistem memiliki tampilan yang baik. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan mayoritas responden menilai bahwa sistem mudah digunakan dan dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengakses dan memperbarui informasi. Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) dengan mayoritas responden menilai bahwa sistem mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat waktu (Rizqulloh and Putra, 2024).

Penelitian lainnya di RSUD Abdul Wahab Sjahranie menemukan bahwa dimensi isi (*content*) dengan mayoritas responden menilai bahwa isi dalam sistem sesuai dengan harapan. Dimensi keakuratan (*accuracy*) dengan mayoritas responden menilai bahwa informasi yang dihasilkan sistem cukup akurat. Dimensi tampilan (*format*) dengan mayoritas responden menilai bahwa tampilan sistem menarik. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dengan mayoritas responden menilai bahwa sistem mudah digunakan. Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) dengan mayoritas responden menilai bahwa ketepatan waktu pada sistem sesuai dengan harapan. (Nuralifa, Umar and Johan, 2024).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIMRS dapat memberikan tingkat kepuasan yang cukup baik, meskipun capaian tiap dimensi berbeda-beda. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem berdasarkan lima dimensi EUCS sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna sehingga penting bagi rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Nur Hidayah untuk melakukan analisis serupa sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem. Hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus menganalisis kepuasan pengguna SIMRS dengan metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah, sehingga penting dilakukan kajian mendalam pada konteks tersebut.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan bersama Kepala Instalasi Rekam Medis, Rumah Sakit Nur Hidayah telah menggunakan SIMRS yang dikembangkan sendiri (internal) sejak tahun 2020. Adapun unit

yang dianalisis yaitu pada Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap dengan total 147 pengguna aktif SIMRS. Setiap pengguna tersebut memiliki akun yang terdaftar berdasarkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kata sandi masing-masing, sehingga dapat dipastikan bahwa tidak terdapat pengguna yang memiliki lebih dari satu akun. Saat ini, SIMRS belum sepenuhnya diterapkan di seluruh bagian pelayanan seperti pada Instalasi Gizi, ruang OK, serta ruang persalinan dan kelahiran.

Menurut Kepala Instalasi Rekam Medis, Rumah Sakit Nur Hidayah, penggunaan SIMRS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti tingginya jumlah pengguna yang mengakses SIMRS secara bersamaan sehingga sistem menjadi lambat, gangguan teknis seperti listrik mati, gangguan jaringan seperti koneksi tidak stabil, serta gangguan *bridging* antar sistem antrian online, aplikasi SATUSEHAT, dan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Apabila terjadi kesalahan (*error*) saat penggunaan sistem, permasalahan tersebut tidak segera diinformasikan ke tim Teknologi Informasi (TI). Akibatnya, laporan baru disampaikan setelah *error* berlangsung cukup lama, sehingga proses perbaikan *bug* tidak dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, adanya penambahan menu baru pada bagian farmasi berupa menu e-resep (permintaan resep dari dokter ke bagian farmasi Rumah Sakit Nur Hidayah secara elektronik) sejak Bulan Desember 2024 yang belum sepenuhnya optimal penggunaannya karena sistem belum digunakan secara rutin.

Penelitian terkait analisis kepuasan pengguna sistem juga belum pernah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Maka dari itu, peneliti mengambil topik ini karena nantinya dampak yang akan dirasakan jika peneliti melakukan analisis ini yaitu tersedianya informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna SIMRS yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengembangan sistem sesuai kebutuhan pengguna.

Berdasarkan studi pendahuluan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini bersifat kuantitatif agar dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna secara objektif berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam melakukan perbaikan dan pengembangan SIMRS agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

B. Rumusan Masalah

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung pelayanan kesehatan di rumah sakit agar lebih cepat, tepat, dan akurat. Rumah Sakit Nur Hidayah telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2020 untuk menunjang pelayanan di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti sistem yang

lambat saat diakses secara bersamaan, gangguan teknis, gangguan jaringan, gangguan *bridging*, penambahan menu baru di bagian farmasi yang belum maksimal, serta penerapan sistem yang belum menyeluruh di beberapa bagian pelayanan sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Nur Hidayah juga belum pernah dilakukan sebelumnya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan SIMRS, diperlukan suatu metode, salah satunya menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Analisis kepuasan pengguna penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem agar SIMRS dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mendukung pelayanan rumah sakit secara optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah ditinjau dari 5 dimensi EUCS (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*)?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ditinjau dari dimensi isi (*content*).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ditinjau dari dimensi keakuratan (*accuracy*).
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ditinjau dari dimensi tampilan (*format*).
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) ditinjau dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah yang beralamat di Jl. Imogiri Timur, KM. 11, Bambem, Trimulyo, Jetis, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55781.

2. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 28 Maret – 20 April 2026.

3. Ruang Lingkup Materi

Materi dalam penelitian ini mengenai faktor kepuasan pengguna SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi baru untuk penelitian lain yang akan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Rumah Sakit Nur Hidayah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan peningkatan kualitas SIMRS.

b. Bagi Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran terkait analisis kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pengalaman, dan pemahaman yang lebih mendalam terkait analisis kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah Tahun 2026” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Azrul A. Aswad, Roviana H. Dai, Budiyanto Ahaliki (2022).	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing satisfaction</i> (EUCS).	Hasil penelitian menunjukkan kelima variabel EUCS, terdapat 2 variabel dengan kategori Puas dan 3 variabel dengan kategori Sangat Puas. Hasil pengukuran pengaruh menunjukkan kelima variabel EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Persamaan: Menggunakan metode EUCS. Perbedaan: Jumlah sampel dan teknik pengambilan sampling.
2.	Lutfiyah Rizqulloh, Ardy Nopiawan Putra (2024).	Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung.	Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dan desain penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pengguna merasa puas dengan sistem rekam medis elektronik yang digunakan. Persentase kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi isi (<i>content</i>), diikuti dimensi keakuratan (<i>accuracy</i>), dimensi tampilan (<i>format</i>), dimensi kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan terakhir yaitu dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Persamaan: Menggunakan metode EUCS. Perbedaan: Jumlah sampel dan teknik pengambilan sampling.
3.	Deby Natalia Simatupang, Theofilus Zagoto (2024).	Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pusa-	Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif menggunakan analisis data dengan univariat, mengguna-	Hasil penelitian menunjukkan rata-rata responden Puas dalam penerapan SIMPUS tersebut tetapi tidak menutup kemungkinan	Persamaan: Menggunakan metode EUCS.

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		kesmas (SIMPUS) di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023.	kan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	masih banyak kendala yang dirasakan pengguna terutama dalam dimensi keakuratan (<i>accuracy</i>) dan kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>).	Perbedaan: Jumlah sampel.
4.	Nina Marlina, Cicilia Widyaningsih, Haidar Istiqbal (2023).	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS.	Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> menggunakan pengukuran pada <i>variable</i> independen dan dependen pada waktu bersamaan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan keempat <i>variable</i> independent memiliki pengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan pasien yang menggunakan <i>system</i> pendaftaran anjungan mandiri (APM). <i>Variable</i> dengan kepuasan tertinggi yaitu <i>variable</i> ketepatan waktu (<i>timeliness</i>). <i>Variable</i> dengan kepuasan terendah yaitu <i>variable</i> kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>). Variabel keakuratan (<i>accuracy</i>) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.	Persamaan: Menggunakan metode EUCS. Perbedaan: Jumlah sampel.
5.	Muhammad Alfin Nugroho, Aslam Fatkhul	Analisis Kepuasan Pengguna Website SIMASMU dengan Menggunakan Metode <i>End</i>	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Metode kuantitatif digunakan untuk menganalisis data.	Hasil penelitian menunjukkan <i>variable</i> isi (<i>content</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) memberikan dampak signifikan	Persamaan: Menggunakan metode EUCS. Perbedaan:

No.	Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Adi, Fenilinas (2025).	<i>User Computing Satisfaction.</i>		pada kepuasan pengguna. Terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan.	Jumlah sampel, teknik sampling yang diambil, dan cara penentuan jumlah sampel.