

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Rumah Sakit

a. Pengertian

Rumah sakit merupakan institusi yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada individu secara menyeluruh. Rumah sakit menyediakan berbagai jenis layanan yang mencakup pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, serta pelayanan gawat darurat bagi pasien. Melalui ketiga jenis layanan tersebut, rumah sakit berfungsi sebagai pusat penyelenggaraan upaya kesehatan terpadu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan medis, keperawatan, dan penunjang kesehatan lainnya (Permenkes RI No. 3, 2020).

b. Tujuan dan Manfaat

Tujuan rumah sakit, sebagai bagian dari penyelenggaraan kesehatan nasional, sejalan dengan tujuan penyelenggaraan kesehatan. (Undang-Undang Kesehatan No. 17, 2023):

- 1) Meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara merata dan berkesinambungan.
- 2) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

- 3) Menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi pasien, sumber daya manusia kesehatan, serta masyarakat.
- 4) Mendorong pemanfaatan teknologi kesehatan secara berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan kesehatan.

Adapun manfaat rumah sakit dapat dilihat dari perannya dalam memenuhi hak pasien. (Undang-Undang Kesehatan No. 17, 2023):

- 1) Menyediakan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu.
- 2) Memberikan perawatan sesuai standar, menjamin akses terhadap sumber daya kesehatan.
- 3) Melindungi kerahasiaan data kesehatan pasien.

2. Rekam Medis Elektronik (RME)

a. Pengertian

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 Pasal 1 ayat (2), yang dimaksud dengan rekam medis elektronik adalah suatu bentuk rekam medis yang proses pembuatannya dilakukan dengan memanfaatkan sistem elektronik. Sistem ini digunakan sebagai sarana untuk mengelola, menyimpan, dan menyajikan data serta informasi rekam medis pasien secara digital, sehingga mendukung kegiatan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara lebih efisien, aman, dan terintegrasi antar unit pelayanan kesehatan (Permenkes RI No. 24, 2022).

b. Tujuan dan Manfaat

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 Pasal 2, Pengaturan rekam medis bertujuan untuk (Permenkes RI No. 24, 2022):

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
- 2) Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis.
- 3) Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data Rekam Medis.
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi.

Adapun manfaat rekam medis tersirat dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 Pasal 18 (Permenkes RI No. 24, 2022):

- 1) Sebagai dasar pemberian kode diagnosis dan tindakan sesuai klasifikasi penyakit dan tindakan medis yang berlaku secara internasional.
- 2) Sebagai sumber penyusunan laporan pelayanan kesehatan, baik untuk kebutuhan internal fasilitas pelayanan kesehatan maupun pelaporan kepada eksternal instansi terkait.
- 3) Data rekam medis digunakan untuk kegiatan analisis, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

3. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

a. Pengertian

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 pada Pasal 1 ayat (2) dan (3), Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, perangkat, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Permenkes RI No. 82, 2013).

Adapun Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (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.

b. Tujuan dan Manfaat

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 82 Tahun 2013 pada Pasal 2 yang berisi pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. Adapun manfaat SIMRS terdapat pada Pasal 4 ayat (2) bahwa rumah sakit harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit yang meliputi (Permenkes RI No. 82, 2013):

- 1) Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional.
- 2) Kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial.
- 3) Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan gambaran tingkat kepuasan yang diperoleh dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi. Pengukuran kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan sistem di masa mendatang (Judijanto *et al.*, 2026).

Kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi, sering digunakan sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem. Adapun metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu:

a. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Metode EUCS adalah metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988, digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan

menilai 5 dimensi yaitu *content*/mengukur sejauh mana informasi dalam sistem relevan dan dibutuhkan, *accuracy*/menilai keakuratan data dan informasi yang disajikan sistem, *format*/mengevaluasi tampilan dan penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami, *ease of use*/seberapa mudah pengguna bisa mengoperasikan sistem, dan *timeliness*/seberapa cepat sistem dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan (Judijanto *et al.*, 2026).

b. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model TAM dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 untuk memprediksi penerimaan penggunaan teknologi dan didasarkan pada teori penalaran aksi. Model ini bisa memprediksi perilaku. TAM memiliki beberapa variabel, antara lain: persepsi kemanfaatan/*perceived of usefulness*, Kemudahan penggunaan sistem/*perceived ease of used*, dan sikap terhadap penggunaan/*attitude toward using* (Judijanto *et al.*, 2026).

c. DeLone dan McLean

Metode DeLone dan McLean menurut DeLone dikembangkan pada tahun 1996 agar sistem informasi manajemen berhasil dan memiliki pengaruh dampak positif terhadap organisasi, terlebih dulu sistem informasi harus mempunyai dampak pada individual (Judijanto *et al.*, 2026).

5. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Metode EUCS diusulkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) yang terdiri atas lima konstruk antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* yang digunakan sebagai model kepuasan pengguna. Metode EUCS menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu (Judijanto *et al.*, 2026):

a. *Content* (Isi)

Kepuasan pengguna dilihat dari isi suatu sistem.

b. *Accuracy* (Keakuratan)

Kepuasan pengguna dilihat dari sisi keakuratan data yang ditampilkan dalam sistem.

c. *Format* (Tampilan)

Kepuasan pengguna dilihat dari tampilan dan estetika dalam sistem.

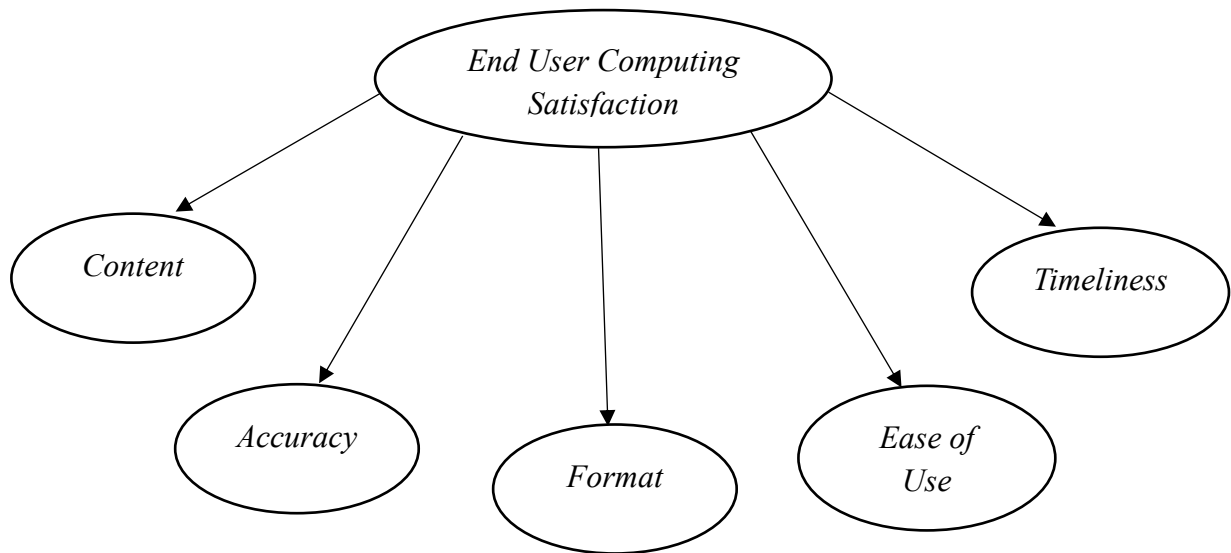
d. *Ease of use* (Kemudahan penggunaan)

Kepuasan pengguna dilihat dari kemudahan penggunaan sistem dalam mengoperasikan sistem.

e. *Timeliness* (Ketepatan waktu)

Kepuasan pengguna dilihat dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna.

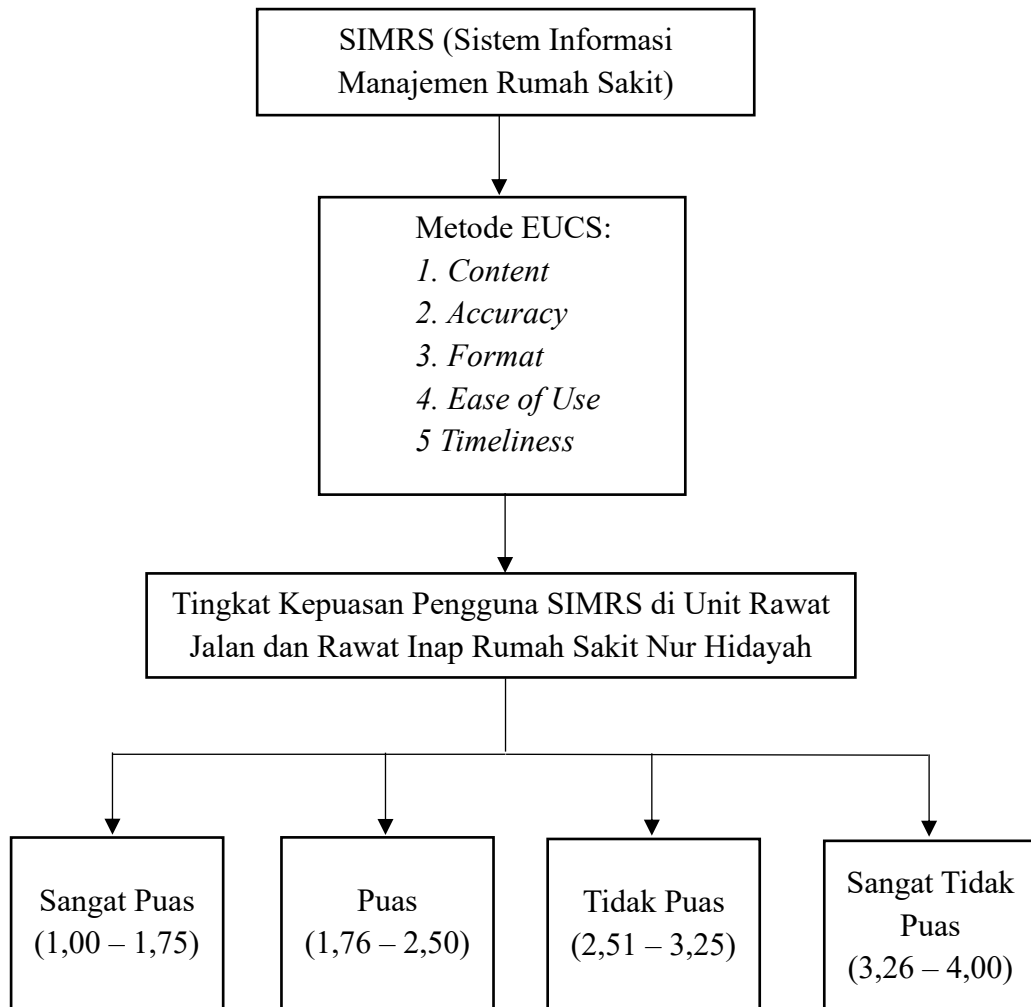
B. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori.

Sumber: Doll & Torkzadeh (1988) dalam Judijanto et al. (2026).

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep.

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan dimensi isi (*content*) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan dimensi tampilan (*format*) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Nur Hidayah?