

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit ialah sentra yang menyediakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Rumah sakit memiliki kewajiban melakukan pendaftaran dan pelaporan secara elektronik melalui sistem yang berlaku. Selain itu rumah sakit juga memiliki kewajiban lain yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar (Permenkes, 2018). Salah satu sistem yang dipergunakan di rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

SIMRS yaitu sistem teknologi informasi yang mengolah dan mengintegrasikan jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur pengolahan selama alur proses pelayanan rumah sakit guna memperoleh informasi secara tepat waktu, akurat dan efisien (Permenkes, 2013). Sesuai dengan peraturan berlaku bahwa seluruh rumah sakit mempunyai kewajiban menggunakan SIMRS (Permenkes, 2013). Penerapan SIMRS berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit (Tri, 2018). Oleh sebab itu, penerapan SIMRS perlu dilakukan evaluasi.

Evaluasi sistem informasi berguna menguji dan menentukan sejauh mana fungsi implementasi informasi dari perspektif pengamatan atau organisasi dan penggunaannya (Hakam, 2016). Selain itu evaluasi sistem dapat memahami aspek positif dari pemanfaatan sistem dan mengetahui hal yang menghambatnya (Agustina, 2018). Sistem yang belum pernah dilakukan evaluasi berdampak pada keadaan sistem yang dapat menjadi lebih buruk dan tidak optimal sehingga berpengaruh pada kegiatan pelayanan, operasional serta keberlangsungan organisasi (Oktaviana et al., 2022). Metode yang dapat dipergunakan untuk evaluasi salah satunya EUCS (*End User Computing Satisfaction*), digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara keinginan dan realitas yang ada (Syahrullah, Ngemba HR, 2016). Metode EUCS menilai lima variabel yaitu isi, tampilan, kepuasan pengguna, ketepatan waktu, dan keakuratan (Haryani, 2021). Peneliti memilih menggunakan metode

EUCS karena seluruh faktor yang ada di dalam EUCS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Lanti, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Februari-21 Maret 2023, Implementasi SIMRS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, setiap staf memiliki satu *username* dan *password* untuk *login* ke dalam aplikasi. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, server aplikasi *My Hospital* sering error karena server digunakan sejak 8 tahun yang lalu. Proses entri data yang dilakukan oleh perawat kadang mengalami kendala seperti tidak bisa disimpan sehingga harus menginput data ulang. Dengan kejadian ini maka akan berdampak pada terhambatnya pelayanan kepada pasien sehingga kepuasan pasien akan menurun, pelayanan menjadi tidak tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada, ketika pelayanan terhambat petugas memiliki beban kerja yang berlebih sehingga akan mengakibatkan ketidak puasan petugas dalam menggunakan aplikasi SIMRS. Namun dengan adanya aplikasi *My Hospital* pengguna aplikasi merasa terbantu saat menjalankan tugasnya. Akan tetapi, rumah sakit perlu meningkatkan jaringan sistem agar tidak terjadi *error* pada aplikasi sehingga dapat meminimalisir kesalahan pada saat pelayanan. Karena permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode EUCS”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan metode EUCS?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Content* (isi) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Mendeskripsikan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- c. Mendeskripsikan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Format* (tampilan) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- d. Mendeskripsikan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
- e. Mendeskripsikan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini ditujukan menjadi referensi guna membandingkan teori dan praktik yang diterima. Penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman tentang masalah objek penelitian.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini adalah informasi yang berguna bagi rumah sakit yang bisa dipergunakan menjadi bahan evaluasi SIMRS.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> di RSKIA Sadewa (2018)	(Rizky, 2018)	penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik pengumpulan data dengan kuisioner dan cek observasi	Pengguna SIMRS merasa puas terhadap aspek isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.	Tempat penelitian dan Teknik pengambilan data hanya menggunakan kuesioner
2.	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode HOT-FIT di Rumah Sakit Daerah Mangusada (2022)	(Adikarya, 2022)	Penelitian ini merupakan penelitian <i>cross sectional</i> Dengan pendekatan deskriptif kuantitatif	SIMRS di RSUD Mangusada terlihat bahwa SIMRS sudah berjalan dengan baik di RSUD Mangusada	Metode evaluasi SIMRS menggunakan HOT-FIT
3.	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen di Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (2018)	(Niantyasari, 2018)	Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif serta teknik pengumpulan data melalui wawancara dan telaah dokumen	Variabel tampilan, fungsi, kinerja dan kualitas sistem informasi rawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Metode evaluasi yang digunakan dan Teknik pengambilan data