

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Rumah Sakit**

RS PKU Muhammadiyah pada saat pertama dibangun pada tahun 15 Februari 1923 merupakan klinik dan poliklinik. Hingga pada tahun 1970 berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Untuk mendukung mutu pelayanan pasien, RS PKU Muhammadiyah mulai menggunakan SIMRS berbasis *operating system* DOS sejak tahun 1997 yang sebagian besar telah mencakup seluruh bagian yang ada di RS PKU Muhammadiyah. Hingga pada tahun 2015 RS PKU Muhammadiyah mulai menggunakan SIMRS berbasis *windows* dengan nama aplikasi *My Hospital*.

RS PKU Muhammadiyah mempunyai visi bahwa akan menjadi rumah sakit rujukan yang dapat dipercaya oleh rumah sakit lainnya serta memiliki kualitas pelayanan dengan nuansa islami, bermutu dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Untuk mendukung visi tersebut RS PKU Muhammadiyah juga memiliki misi yang selaras dengan visinya yaitu sebagai berikut:

Menerapkan pelayanan kesehatan untuk semua kalangan masyarakat berlandaskan dengan peraturan/ketentuan perundang undangan yang berlaku.

- a. Meningkatkan keterampilan pegawai dilakukan melalui pendidikan yang sesuai dengan anjuran Islam.
- b. Melakukan dakwah Islam, Amar ma'ru Nahi munkar melalui pelayanan kesehatan yang peduli terhadap fakir miskin.

## 2. Karakteristik Responden

Table 4. 1 karakteristik reponden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	11	16.9%
Perempuan	54	83.1%
<b>Total</b>	65	100%
Usia	Jumlah	Presentase
20-30 th	12	18.5
31-40 th	17	26.2
41-50 th	30	46.2
51-60 th	6	9.2
<b>Total</b>	65	100
Unit Kerja	Jumlah	Presentase
Rekam Medis	10	15.4
Poli rawat Inap	36	55.3
Poliklinik Rawat Jalan	9	13.8
Instalasi Bedah Sentral	4	6.2
IGD	2	3.1
Diklat	4	6.2%
<b>Total</b>	65	100%
Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SMA	2	3.1
D3	44	67.7
SI/Profesi	16	24.6
S2	3	4.6
<b>Total</b>	65	100
Lama Kerja	Jumlah	Presentase
<5 th	11	16.9
5-10 th	7	10.8
11-20 th	13	20.0
21-30 th	30	46.2
>30 th	4	6.2

<b>Total</b>	65	100
--------------	----	-----

Sesuai dengan tabel 4.1, responden penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan presentase sebanyak 83,1% (54 orang). Dalam penelitian ini responden yang terlibat sebagian besar masuk dalam kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 30 orang (46,2%).

Responden dari beberapa unit yang mengikuti penelitian ini, yang proposinya paling tinggi yaitu dari unit poliklinik rawat inap sebanyak 36 orang dengan presentase (55,3%). Tingkat pendidikan terakhir responden pada penelitian ini tertinggi yaitu D3 sebanyak 44 orang (67,7%). Sebagian besar responden dalam penelitian ini yang telah bekerja selama 21-30 tahun berjumlah 30 orang (46,2%).

### 3. Analisis Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Dengan Metode EUCS

Untuk mengetahui dan menganalisis jawaban yang diberikan responden maka menggunakan metode analisis deskriptif. Dengan hasilnya sebagai berikut:

**Table 4. 2 Content/isi SIMRS dari persepsi pengguna**

No.	Pertanyaan	Skor Penilaian					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
1	Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) memberikan informasi yang tepat sesuai dengan yang anda butuhkan	0	1	5	48	11	4,06
2	Menu yang ada di SIMRS sudah lengkap	0	3	6	49	7	3,92
3	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memberikan laporan yang lengkap	0	8	14	41	2	3,56

<b>Rata-rata</b>	3,84
------------------	------

Berdasarkan tabel 4.1 tentang variabel *content* setelah dihitung rata-rata dari jawaban responden mendapatkan nilai skor 3,84 responden merasa puas bahwa SIMRS memberikan informasi yang tepat dan menu yang lengkap. Dari 65 responden terdapat 61 orang merasa puas dan hanya 4 orang yang merasa tidak puas.

**Table 4. 3 accuracy/keakuratan SIMRS dari persepsi pengguna**

No.	Pertanyaan	Skor Penilaian					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
1	Informasi yang dihasilkan SIMRS sangat akurat	0	5	15	42	3	3,66
2	Adanya <i>user id</i> dan <i>password</i> untuk setiap pengguna pada Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS)	0	0	1	42	22	4,32
3	Hasil output pada layar, dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan/input	0	3	15	40	7	3,78
<b>Rata-rata</b>							3,92

Berdasarkan tabel 4.3 tentang variabel *accuracy* setelah dihitung rata-rata dari jawaban responden mendapatkan nilai skor 3,92 responden menyatakan setuju jika SIMRS menghasilkan informasi yang akurat. Dari 65 responden ada 62 orang yang sudah merasa puas dan 3 orang merasa tidak puas

Table 4. 4 *Format/tampilan SIMRS dari persepsi pengguna*

No.	Pertanyaan	Skor Penilaian					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
1	Tampilan antar muka ( <i>interface</i> ) SIMRS sangat jelas dan tidak membingungkan	0	4	3	53	5	3,90
2	Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) mempunyai struktur menu yang teratur	0	4	7	50	4	3,83
3	Komposisi warna dalam SIMRS sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan	0	5	11	42	7	3,78
<b>Rata-rata</b>							3,87

Berdasarkan tabel 4.4 tentang variabel *format* setelah dihitung rata-rata dari jawaban responden mendapatkan nilai skor 3,87 responden menyatakan puas tampilan yang disajikan responden menarik dan tidak membosankan. Dari 65 responden 60 responden merasa puas dan 5 orang lainnya tidak merasa puas

Table 4. 5 *Timeliness/Ketepatan waktu pengguna SIMRS dari persepsi pengguna*

No.	Pertanyaan	Skor Penilaian					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
1	Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.	0	4	8	46	7	3,86
2	SIMRS memberikan data yang terkini ( <i>up</i>	0	4	9	50	2	3,76

<i>to date)</i>	
<b>Rata-rata</b>	3,81

Sebelumnya pada tabel 4.5 tentang variabel *timeliness* setelah dihitung rata-rata dari jawaban responden mendapatkan nilai skor 3,81 responden setuju jika SIMRS memberikan informasi secara tepat waktu dan terkini. Dari 65 responden 61 orang sudah merasa puas dan hanya 4 orang yang tidak merasa puas.

**Table 4. 6** *Ease of use/kemudahan pengguna SIMRS dari persepsi pengguna*

No.	Pertanyaan	Skor Penilaian					Rata-rata
		1	2	3	4	5	
1	Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) sangat <i>user-friendly</i>	0	0	10	50	5	4,07
2	Sistem informasi manajemen rumah sakit(SIMRS) mudah dipelajari	0	0	6	53	6	4,00
<b>Rata-rata</b>							4,03

Berdasarkan tabel 4.6 tentang variabel *ease of use* setelah dihitung rata-rata dari jawaban responden mendapatkan nilai skor 4,03 responden setuju SIMRS mudah digunakan dan dipelajari. Dalam aspek ini tidak ada pengguna yang merasa tidak puas. Seluruh responden sudah merasa puas.

## B. Pembahasan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden sudah merasa puas terkait informasi yang diberikan SIMRS sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Akan tetapi masih terdapat beberapa pengguna belum merasa puas karena sistem informasi dirasa belum memberikan informasi yang

lengkap. Hal ini sejalan dengan jurnal (Rasman, 2012) yang menyatakan bahwa semakin lengkap dan informatif sebuah sistem maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Jika sistem tidak memberikan laporan dan informasi yang tidak lengkap dapat mempengaruhi mutu pelayanan.

2. Keakuratan data bisa mempermudah staff mengklasifikasikan dari masing masing prosedur medis, dengan itu pendanaan dan pelaporan yang dihasilkan oleh rumah sakit berkualitas tinggi (Ritonga.ZA, 2020). Dari sisi *accuracy* masih ada responden yang menyatakan kurang puas dengan hasil *output* yang disajikan oleh SIMRS yang terkadang tidak sesuai dengan perintah yang diberikan oleh pengguna. Hal ini sesuai dengan jurnal (Setiawan, 2016) bahwa Keakuratan sistem diukur guna mengetahui seberapa sering sistem menghasilkan *ouput* yang salah ketika mengelola *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula dari seberapa sering terjadinya eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Jika SIMRS tidak memberikan data yang akurat dapat menghambat proses pelayanan kepada pasien dan petugas harus bekerja dua kali jika sistem tidak memberikan informasi yang akurat.
3. Tampilan sistem informasi yang menarik dan mudah dikenali oleh pengguna, dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi *user* dalam penggunaannya (Puspitasari N, Tampubolon W, 2021). Pada sisi *format* masih ada responden yang merasa kurang puas dengan tampilan yang disajikan oleh SIMRS, responden merasa tampilan yang disajikan membosankan dan monoton. Sesuai dengan jurnal dari (Rasman, 2012) yang menyatakan tampilan menarik serta mudah digunakan akan memberikan dampak dalam meningkatkan kinerja penggunanya. Tampilan yang membosankan dapat mempengaruhi petugas, karena tampilan yang tidak menarik akan membuat petugas merasa bosan.
4. Pada aspek Ketepatan waktu yang dihasilkan oleh SIMRS responden sudah merasa puas, namun masih ada responden yang menyatakan kurang puas dengan ketepatan waktu yang dihasilkan oleh SIMRS terkait dengan SIMRS yang selalu memberikan informasi terkini. Hal ini sejalan dengan jurnal

(Doll, W.J., and Torkzadeh, 1988) yang menyatakan ketepatan sebuah sistem dalam memproses *input* dan *output* dapat dijadikan sebagai tolak ukur menentukan apakah sistem tersebut tepat waktu atau *realtime*. Sistem yang lambat dapat menghambat kinerja petugas dan berdampak pada mutu pelayanan pasien.

5. Pada sisi *ease of use* terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang puas dengan SIMRS mudah digunakan dan dipelajari. Hal itu sejalan dengan jurnal dari (Ahmad Fitriansyah, 2018) kegunaan sistem sangat penting karena mencakup seluruh proses entri data hingga pemrosesan, pencarian informasi, dan penyajian data akhir untuk pengguna sistem. Kemudahan dalam menggunakan SIMRS secara tidak langsung mempengaruhi kinerja petugas dalam melayani pasien.

#### C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki beberapa batasan yang berkontribusi terhadap hasil yang belum sesuai dengan harapan. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sehingga peneliti tidak bisa menggali informasi lebih dalam dan lebih detail.