

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang pesat menuntut manusia untuk menjadi lebih maju, hal ini merupakan bentuk kemudahan yang diperoleh dengan kemajuan teknologi yang membuat aktivitas yang dilakukan menjadi lebih efisien dan efektif. Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan masyarakat yang karakteristiknya dipengaruhi oleh kemajuan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, serta harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih terjangkau. Dengan tujuan terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Kemenkes, 2009).

Permenkes No. 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dimana pada pasal 3 disebutkan bahwa rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Dengan dikeluarkannya payung hukum tersebut rumah sakit menjadi lebih terdorong dan secara tidak langsung diharuskan untuk mempunyai sistem elektronik. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi dan juga merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan 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. (Menkes RI, 2013). Keunggulan menerapkan SIMRS adalah menyederhanakan rangkaian aktivitas di rumah sakit yang tersusun secara rapi dan sistematis melalui sistem komputerisasi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan (Alfiansyah et al., 2020).

Suatu sistem di rumah sakit dapat berjalan dengan baik karena adanya dukungan seluruh bagian di rumah sakit dan salah satu bagian yang berperan penting di dalamnya adalah adanya rekam medis (Probosanjoyo et al., 2018). Salah satu bagian di rumah sakit yang memanfaatkan SIM RS adalah pada bagian rekam medis.

Keberhasilan penggunaan SIMRS tidak terlepas dari peranan pengguna (user) sebagai penginput data dalam sistem informasi tersebut (Mardiyoko & Hartini, 2018). Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul kepuasan (*satisfaction*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi (Meha, 2019).

Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi komputer salah satunya adalah EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) (Dewa, 2017). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan cara untuk melakukan penilaian atas kepuasan terhadap sebuah sistem informasi meliputi *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, dan *ease of use*. Kepuasan pengguna sangat menentukan dalam keberhasilan sistem serta berpengaruh terhadap manfaat nyata. Manfaat nyata dinilai dengan efek pekerjaan, efisiensi, efektivitas, dan pengurangan kesalahan (Adrianti, 2019).

RSUD majenang adalah rumah sakit kelas C dan merupakan RSU non pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Cilacap yang dalam perkembangannya telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak bulan oktober 2015. Dari hasil penjelasan dan pengalaman menggunakan SIM RS ditemukan beberapa kendala salah satunya terdapat pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang terkadang tidak melengkapi identitas pasien secara keseluruhan.

Penyelenggaraan rekam medis di RSUD Majenang masih manual dan masih dalam tahap rencana untuk menuju Rekam Medis Elektronik (RME), sehingga perlu adanya evaluasi SIM RS untuk melihat kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit sangat penting dilakukan karena sistem tidak akan berjalan dengan baik tanpa ada dukungan dari pengguna. Untuk itu penelitian ini mengambil judul “Analisis Kepuasan Pengguna SIM RS Pada Bagian Rekam Medis RSUD Majenang Menggunakan Metode EUCS “.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit pada bagian rekam medis RSUD Majenang tahun 2021 ?.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan pengguna SIM RS pada bagian rekam medis di RSUD Majenang tahun 2021.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan dimensi *Content* (isi) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Majenang tahun 2021
- b. Mendeskripsikan dimensi *Format* (tampilan) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Majenang tahun 2021
- c. Mendeskripsikan dimensi *Accuracy* (keakuratan) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Majenang tahun 2021
- d. Mendeskripsikan dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Majenang tahun 2021

- e. Mendeskripsikan dimensi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Majenang tahun 2021

#### D. Manfaat

##### 1. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan memperluas wawasan serta pengetahuan tentang sistem informasi manajemen rumah sakit, dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

##### 2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit.

##### 3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya sekaligus referensi yang dapat menambah keilmuan rekam medis, khususnya mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit.

#### E. Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Ibnu Mardiyoko, Windadari Murni Hartini, (2018)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Model End User Computing Satisfaction di RSUD Panembahan Senopati Bantul	Jenis model evaluasi Sistem Informasi yang digunakan sama, jenis penelitian <i>cross sectional</i> , analisis data univariat dan bivariat,	Waktu dan tempat penelitian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian.

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Hera Adrianti, Hosizah (2018)	Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta	Jenis evaluasi sistem yang digunakan sama, jenis penelitian <i>cross sectional</i>	Waktu dan tempat penelitian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian.
Hendra Nusa Putra (2019)	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Semen Padang Hospital dengan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	Jenis evaluasi sistem yang digunakan sama.	Waktu dan tempat penelitian, metode penelitian kualitatif, jumlah dan penentuan sample, cara memperoleh data dalam penelitian dengan cara wawancara,
Yoel Kusuma Rasman, (2012)	Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012	Jenis evaluasi sistem informasi yang digunakan sama, desain penelitian kuantitatif <i>cross sectional</i> , cara memperoleh data menggunakan kuisioner	Waktu dan tempat penelitian, penentuan jumlah sampel yang digunakan.

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Gamasiano	Evaluasi Kepuasan Pengguna	Jenis evaluasi yang digunakan sama,	Waktu dan tempat penelitian, analisis data penelitian
Alviansyah, Andar Sifail	Health Record (EHR)	desain penelitian	
Fajeri, Maya	Menggunakan Metode kuantitatif deskriptif,		
Weka Santi,	EUCS (End User Computing Satisfaction)	populasi dan sampel di unit rekam medis	
Selvia Juwita Swari, (2020)	di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo		

**Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian**

Perpustakaan  
Universitas Jenderal Achmad Yani  
Yogyakarta