

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat, tidak terlepas dari peranan komputer untuk memudahkan kehidupan manusia. Perkembangan teknologi mendorong pentingnya penerapan Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit untuk mengelola data pasien dan data tenaga medis yang sebelumnya banyak menggunakan kertas. Terdapat hal yang perlu diperhatikan, yaitu dibutuhkan sebuah sistem untuk menjalankan berbagai fungsi manajerial pada rumah sakit agar menciptakan proses manajemen yang efektif dan efisien (Susilo & Mursalin, 2023).

Perkembangan Sistem Informasi di Rumah Sakit juga semakin pesat seiring dengan kebutuhan pelayanan yang cepat dan akurat. Sebelum menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, pengelolaan data pasien dilakukan secara manual seperti informasi pasien, pencatatan pada sistem perawatan, serta pencatatan pada sistem administrasi ke dalam bentuk dokumen secara fisik, fenomena ini sering menyebabkan kesalahan dalam pencatatan dan sulitnya pelacakan riwayat pada medis pasien. Setelah melakukan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, pengelolaan data pasien dapat dilakukan secara digital dan *real-time*. Kondisi tersebut memudahkan pengaksesan kepada dokter dan perawat terhadap riwayat medis pasien, mengurangi kesalahan pencatatan, dan meningkatkan pelayanan medis (Nur, dkk, 2024).

Berdasarkan Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, dalam penggunaan dan pengembangan sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit mencakup pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan data pasien, rekam medis, keuangan, inventarisasi obat, dan manajemen rumah sakit secara keseluruhan. Dengan adanya regulasi ini, setiap rumah sakit diharapkan mampu mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit secara terpadu, terintegrasi, dan sesuai standar agar dapat mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Urgensi tersebut menjadi sangat penting, mengingat rumah sakit saat ini menghadapi tuntutan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat kepada pasien. Oleh karena itu, implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang efektif dan efisien perlu direncanakan dengan matang dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing rumah sakit (Purba, dkk, 2025).

Peran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada rumah sakit sangat penting untuk memastikan koordinasi antarunit agar berjalan dengan efektif, maka dibutuhkan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan seluruh aktivitas tersebut dalam satu *platform* terpadu (Ginting, dkk, 2025). Bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berupa jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dipengaruhi oleh lima komponen yaitu sumber daya manusia (SDM), perangkat

keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data, dan jaringan (Manfaat, dkk, 2022).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi di rumah sakit. Apabila keinginan dan kebutuhan pengguna terpenuhi, maka akan tercapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi, mendukung pelayanan kesehatan yang optimal, dan sesuai dengan standar mutu pelayanan rumah sakit (Febrianti, dkk, 2023). Kepuasan pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi dapat dikategorikan sebagai baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan sesuai atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Oleh karena itu, situasi tersebut menunjukkan urgensi untuk mengetahui kepuasan dan pendapat pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Nuralifa, dkk, 2024).

Terdapat permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah kinerja sistem yang cukup lambat, yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal. Kondisi ini dibuktikan dengan beberapa kasus di mana pasien yang hendak berpindah ruangan mengalami keterlambatan sehingga pasien tersebut harus menunggu untuk sementara waktu. Selain itu, operator Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit juga menghadapi kendala karena harus melakukan transaksi terlebih dahulu secara manual sebelum data tersebut dapat diinput ke dalam sistem. Permasalahan

ini, meskipun bersifat teknis, dapat berdampak pada pengalaman pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan berpotensi menurunkan kepuasan pengguna secara keseluruhan jika tidak segera ditangani (Aswad, dkk, 2022).

Adanya permasalahan kinerja sistem yang cukup lambat, sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal tersebut membuktikan bahwa perlu dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi, terdapat komponen untuk menilai isi, akurasi, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna sistem (Pibriana & Fitriyani, 2022). Pemilihan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa metode ini tetap konsisten meskipun terdapat variasi bahasa yang digunakan, tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan, serta telah teruji kredibilitasnya (Aswadi & Sutabri, 2023).

Selain *End User Computing Satisfaction* (EUCS), metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Ahadi, dkk, 2024). Metode SERVQUAL digunakan karena dapat membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah layanan, sehingga membantu mengidentifikasi sejauh mana kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna, perbandingan

ini memungkinkan penyedia layanan, seperti rumah sakit, untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan, apakah dalam aspek keandalan pelayanan, tanggapan terhadap keluhan, atau empati tenaga medis terhadap pasien. Dengan demikian, metode ini menjadi alat yang efektif dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh. (Abrori & Kisnu Darmawan, 2023).

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa 91 responden (96,8%) merasa puas dengan SIMRS, sementara 3 responden (3,2%) merasa tidak puas. Komponen dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah keakuratan, format, dan kemudahan penggunaan, masing-masing mencapai 95,7%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan penggunaan SIMRS pendaftaran *online* (Suranta & Soebroto, 2025).

Selanjutnya berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan, Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS Pada Petugas Administrasi Medis RSPAL dr.Ramelan Surabaya Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menyimpulkan bahwa hasil penelitian variabel *content* menunjukkan pengguna SIMRS yang merasa kurang puas sebesar 21 (58,3%), hasil penelitian variabel format menunjukkan pengguna SIMRS yang merasa kurang puas sebesar 28 (77,8%), variabel *accuracy* menunjukkan pengguna SIMRS yang merasa kurang puas sebesar 30 (83,3%), variabel *timeliness* menunjukkan pengguna SIMRS yang merasa kurang puas sebesar 31 (100%), variabel *ease of use* menunjukkan pengguna SIMRS yang merasa kurang puas sebesar 33 (91,7%). Variabel yang

berhubungan dengan kepuasan pengguna SIMRS meliputi *Content* ($\leq 0,05$), *format* ($\leq 0,05$), *accuracy* ($\leq 0,05$), *timeliness* ($\leq 0,05$), sedangkan yang tidak berhubungan dengan kepuasan pengguna SIMRS adalah variabel *ease of use* (Pokhrel, 2024).

Berdasarkan dari dua penelitian sebelumnya, penggunaan SIMRS telah dievaluasi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk mengukur kepuasan pengguna. Temuan kedua penelitian menunjukkan hasil yang berbeda. Tingkat kepuasan yang tinggi pada pasien pengguna SIMRS pendaftaran *online* di RSPAD Gatot Soebroto (Pokhrel, 2024). Pada penelitian selanjutnya, menemukan kepuasan yang lebih rendah di kalangan petugas administrasi SIMRS di RSPAL dr. Ramelan Surabaya (Pokhrel, 2024).

Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Sistem ini mendukung proses pelayanan pasien rawat inap. Namun, hingga saat ini belum dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit khususnya di unit rekam medis. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna memastikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dapat mendukung proses pelayanan rawat inap secara optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, diketahui bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah pada layanan rawat inap di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia belum sepenuhnya memberikan tingkat kepuasan yang optimal kepada pengguna. Pengguna sistem, yang terdiri

atas petugas administrasi dan tenaga medis, masih menghadapi berbagai kendala dalam pengoperasian sistem masih menghadapi kendala, salah satunya adalah jaringan yang lambat sehingga menghambat proses pendaftaran keluarga pasien dan menghambat pekerjaan petugas yang menggunakan SIMRS.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Evaluasi Komponen Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Untuk Layanan Rawat Inap Berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2025.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini melakukan evaluasi komponen kepuasan pengguna terhadap penerapan SIMRS untuk layanan rawat inap berdasarkan metode EUCS terdiri dari isi, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu di unit rekam medis Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.

1.3 Tujuan Umum

Untuk mengetahui komponen kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS untuk layanan rawat inap dengan metode EUCS di unit rekam medis RSU Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2025.

1.3.1 Tujuan Khusus Dalam Penelitian

1. Mengetahui kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS pada aspek *Content* (isi) di RSU Imelda Pekerja Indonesia.

2. Mengetahui kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS pada aspek *Accuracy* (keakuratan) di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
3. Mengetahui kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS pada aspek *Format* (tampilan) di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
4. Mengetahui kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS pada aspek *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
5. Mengetahui kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS pada aspek *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
6. Mengetahui variabel kepuasan pengguna responden di RSUD Imelda Pekerja Indonesia.
7. Mengetahui hasil uji *Chi-Square* pada dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini :

1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit.

2. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mahasiswa, sebagai bahan masukan dan pertimbangan institusi agar lebih meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mahasiswa berkaitan dengan sistem teknologi khususnya rekam medis.

3. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan sebagai sarana pengembangan pengetahuan dalam meningkatkan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya rekam medis.