

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi sistem informasi saat ini merupakan pendorong penting dibidang kesehatan untuk memenuhi permintaan masyarakat dan pasien serta untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Departemen Kesehatan RI juga mengeluarkan kebijakan tentang pedoman penyelenggaraan pembangunan kesehatan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwa “ Setiap rumah sakit wajib melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit ”. Sistem informasi rumah sakit merupakan sebuah komponen yang penting dalam peningkatan mutu sehingga peningkatan mutu dapat berjalan. Tingginya permintaan yang menginginkan kecepatan dalam pelayanan maka setiap perusahaan khususnya rumah sakit mengharuskan instansi tersebut harus menggunakan sistem yang dapat terintegrasi. Penggunaan sistem yang dibuat diharapkan dapat menambah kepuasan pelanggan dan meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat. Secara umum Sistem Informasi Rumah Sakit berguna untuk mengintegrasikan sistem setiap unit dan subunit yang kemudian dapat menghasilkan , mengumpulkan , menyajikan dan mengelola data sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat digunakan untuk menunjang keputusan bagi manajemen rumah sakit. Saat ini sudah banyak rumah sakit yang menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), hal ini juga karena rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berupa peningkatan akreditasi (tipe) rumah sakit. Salah satu rumah sakit yang menerapkan adalah Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

Dengan adanya sistem ini maka setiap karyawan harus mampu mengoperasikan dan memanfaatkan sistem tersebut sebaik mungkin, sistem ini diharapkan dapat menangani dan memenuhi permintaan pelanggan atau pasien.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen Rumah Sakit, mulai dari pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, medical record, farmasi , gudang farmasi, billing, database personalia, penggajian karyawan,

proses akuntansi sampai pengendalian manajemen, Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Pasal 32 disebutkan bahwa setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit disebutkan bahwa Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS dan harus memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Adapun faktor yang dapat menyebabkan sistem ini sulit digunakan yaitu karena sistem ini sudah cukup kompleks dimana pengguna harus mengerti dan perlu dilakukan pelatihan untuk dapat mengoperasikan sistem ini, hal ini membuat ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian yaitu mengukur tingkat penerimaan karyawan terhadap SIMRS pada RSU Royal Prima Medan.

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Model EUCS (Studi Kasus : Rsu Royal Prima Medan)” dengan alasan karena RSU Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit yang sudah terakreditasi paripurna yang mengharuskan setiap karyawan nya sudah harus mampu menggunakan sistem ini. Penelitian ini mencoba untuk mengetahui dan memahami kepuasan pengguna terhadap penggunaan SIMRS menggunakan model EUCS , Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem [1]. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSU Royal Prima Medan dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel metode EUCS ditentukan oleh variabel isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan

waktu (*timeliness*), dan kepuasan (*satisfaction*). berikut pengumpulan data awal dilakukan terhadap 30 orang pengguna yaitu :

Tabel 1. 1 Data Populasi Awal

No.	Jenis pengguna	Jumlah
1.	Dokter	6 orang
2.	Bidan	8 orang
3.	Perawat	9 orang
4.	Staf administrasi	5 orang
5.	Teknisi	2 orang

berikut hasil dari pengumpulan data awal dalam bentuk wawancara terhadap 30 orang pengguna , didapati hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Data Awal Wawancara

No	Variabel	Masalah	
		Ya	Tidak
1	Content	6,7%	93,3%
2	Accuracy	2,2%	97,8%
3	Format	8,8%	91.2%
4	Ease of use	6,6%	93.4%
5	Timeliness	10%	90%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa persepsi pengguna sistem SIMRS sangat baik, oleh karena itu penulis ingin mengkonfirmasi apakah faktor-faktor penentu kepuasan pengguna pada model EUCS secara keseluruhan berpengaruh dalam penggunaan RSUD Royal Prima Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah didapatkan diatas, maka peneliti dapat mengangkat permasalahan pada penelitian tersebut yaitu :

1. Apakah Isi/ *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
2. Apakah Keakuratan/ *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)

3. Apakah Tampilan/ *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
4. Apakah Kemudahan Pengguna/ *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
5. Apakah Ketepatan waktu/ *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan diteliti yaitu terfokus pada bagaimana kepuasan pengguna terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Royal Prima Medan sebagai berikut :

1. Perilaku pengguna pada SIMRS akan dianalisis dengan menggunakan model EUCS dengan variabel sebagai berikut:
 - a. *Content , Accuracy , Format , Ease of Use , Timeliness .*
 - b. Variabel terikat (Dependen) : *End-User Satisfaction.*
2. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna SIMRS
3. Pengolahan data digunakan SPSS.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai melalui penelitian terkait SIMRS pada RSUD Royal Prima Medan yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis apakah Isi/ *Content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
2. Untuk menganalisis apakah Keakuratan/ *Accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
3. Untuk menganalisis apakah Tampilan/ *Format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
4. Untuk menganalisis apakah Kemudahan Pengguna/ *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)
5. Untuk menganalisis apakah Ketepatan waktu/ *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*End User Satisfaction*)

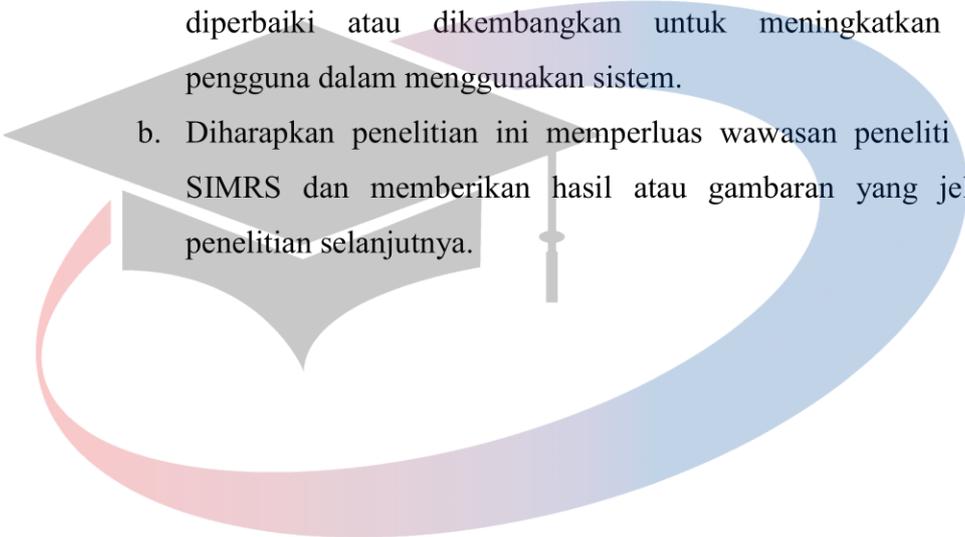
1.4.2 Manfaat

Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran sebagai masukan pengetahuan atau literatur ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang berbeda.

Manfaat Praktis :

- a. Perusahaan dapat mengetahui faktor atau dimensi apa yang harus diperbaiki atau dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.
- b. Diharapkan penelitian ini memperluas wawasan peneliti mengenai SIMRS dan memberikan hasil atau gambaran yang jelas untuk penelitian selanjutnya.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL