

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Permenkes, 2022). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit digunakan sebagai tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan serta memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan (Putri & Sonia, 2021).

Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit sesuai yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Sistem informasi manajemen rumah sakit dijalankan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi 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, juga merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan berdasarkan Permenkes No.82 Tahun 2013 tentang SIMRS (Permenkes, 2013).

Penerapan SIMRS harus dilakukan oleh unit kerja struktural atau fungsional di dalam organisasi RS dengan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih. Dalam penyelenggaraan SIMRS harus dilakukan pembinaan dan pengawasan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing melalui pemantauan dan evaluasi. Evaluasi perlu dilakukan untuk mengidentifikasi aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan faktor penimbul hambatan. Evaluasi sistem informasi kesehatan tidak hanya mencakup aspek teknologi, tetapi juga mempertimbangkan aspek manusia dan organisasi (Agustina *et al.*, 2018). Penilaian pada SIMRS diperlukan untuk mengetahui apakah keadaan sistem saat ini berjalan lebih baik atau tidak dibandingkan dengan sistem sebelumnya (Oktaviana *et al.*, 2022).

Evaluasi sistem informasi manajemen dapat dilakukan dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. EUCS adalah kepuasan komputasi pengguna akhir untuk mengevaluasi secara menyeluruh pada para pengguna sistem informasi, apakah puas dengan penggunaan sistem tersebut (Merahabia *et al.*, 2022). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Daniati *et al.*, (2022) dimana pada penelitian tersebut mengevaluasi penerapan SIMRS di instalasi rekam medis RSUD Petala Bumi Riau. Selain itu penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2021) yang membahas tentang evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit menggunakan metode EUCS dengan variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hasil dari penelitian tersebut, kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul secara keseluruhan dengan hasil sebesar 3.45 dengan skala cukup puas.

Berdasarkan observasi, diketahui bahwa penerapan SIMRS di instalasi farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno masih memiliki kendala berupa sering terjadinya error pada sistem serta belum adanya penelitian pengukuran kepuasan pengguna khususnya di instalasi farmasi terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMRS menggunakan metode EUCS di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dari sisi isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit SIMRS di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno dengan menggunakan metode EUCS.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi SIMRS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Content* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno
- b. Mengidentifikasi SIMRS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Accuracy* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno
- c. Mengidentifikasi SIMRS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Format* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno
- d. Mengidentifikasi SIMRS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Easy of Use* di Instalasi Farmasi RSUD dr. Gondo Suwarno
- e. Mengidentifikasi SIMRS berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Timelines* di Instalasi Farmasi di RSUD dr. Gondo Suwarno

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Rumah Sakit**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi terutama dalam penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit.

## **2. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan.