

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2024). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berperan dalam memproses serta mengintegrasikan seluruh alur pelayanan rumah sakit untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan (Permenkes No.82 Tahun 2013). Untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, digunakan model DeLone & McLean yang terdiri dari enam dimensi yang saling berkaitan.

Penelitian sebelumnya oleh Agsari (2024) menunjukkan skor rata-rata 70% pada seluruh dimensi model, sedangkan Muhammad & Arief (2020) menyatakan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, Puspitasari & Istiono (2017) menemukan bahwa kualitas sistem tidak selalu berdampak signifikan jika informasi yang dihasilkan kurang akurat dan relevan.

Studi pendahuluan di RSJD dr. Arif Zainuddin Surakarta menunjukkan bahwa SIMRS telah digunakan sejak 2007 dan berkembang hingga menjadi SIMRS AZA Digital pada 2024, mencakup seluruh pelayanan. Namun,

masih ditemukan kendala seperti sinyal tidak stabil, waktu muat lama, dan data yang tidak tersimpan. Penanganan dilakukan melalui grup WhatsApp lintas unit, tetapi masalah tetap berulang. Evaluasi formal terhadap kepuasan pengguna belum pernah dilakukan, dan pengembangan sistem masih bersifat reaktif tanpa pelibatan langsung petugas rekam medis.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti memutuskan untuk mengambil judul Evaluasi Kepuasan Pada Aspek Kualitas Sistem, Informasi Dan Layanan SIMRS Berdasarkan Model Delone Dan Mclean Di URM RSJD Dr. Arif Zainuddin Surakarta. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kepuasan pengguna SIMRS di unit rekam medis, dengan menilai kualitas sistem, informasi, dan layanan menggunakan model DeLone & McLean, serta mengecualikan aspek *Use* dan *Intention to Use* karena sistem digunakan secara wajib.

B. Perumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan Unit Rekam Medis Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta pada aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan SIMRS berdasarkan Model Delone dan McLean?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan unit rekam medis Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta pada aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan SIMRS berdasarkan Model Delone dan McLean.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi Kepuasan Petugas di Unit Rekam Medis pada Aspek Kualitas Sistem SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta
- b. Mengevaluasi Kepuasan Petugas di Unit Rekam Medis pada Aspek Kualitas Informasi SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta
- c. Mengevaluasi Kepuasan Petugas di Unit Rekam Medis pada Aspek Kualitas Layanan SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Rumah Sakit

Meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna melalui evaluasi dan pengembangan SIMRS.

2. Manfaat bagi Instansi

Adapun hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menunjang proses pembelajaran selama perkuliahan

3. Manfaat bagi peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit.
- b. Memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang manajemen informasi kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori yang Relevan

1. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.82 Tahun 2013 menyatakan bahwa

a. Pengertian SIMRS

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan.

b. Pelaksanaan dan Pengembangan SIMRS

Setiap Rumah Sakit wajib melaksanakan pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mendukung peningkatan pelayanan kesehatan. Pengelolaan dan pengembangan SIMRS ini harus mampu mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dengan memastikan kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, efisiensi, serta kemudahan pelaporan operasional. Selain itu, SIMRS juga harus

mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat, identifikasi masalah yang efisien, serta kemudahan penyusunan strategi manajerial. Lebih lanjut, pelaksanaan SIMRS harus mendorong terciptanya budaya kerja yang baik, transparansi, koordinasi antarunit, pemahaman sistem, dan pengurangan biaya administrasi dalam organisasi.

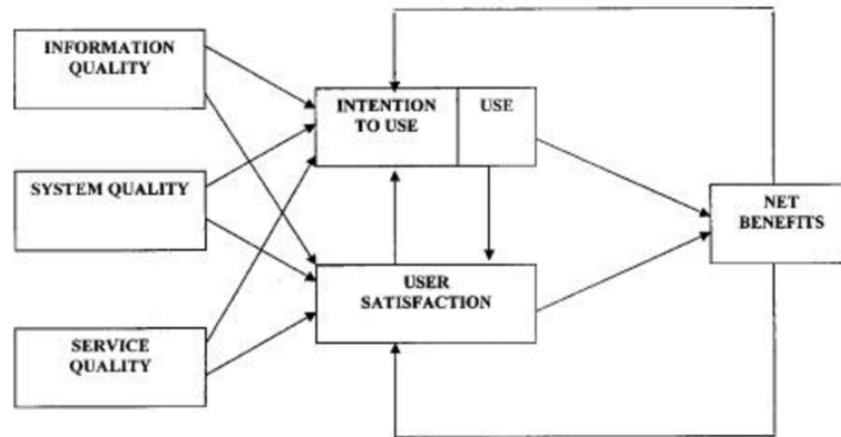
c. Arsitektur SIMRS

Arsitektur SIMRS paling sedikit terdiri :

- 1) kegiatan pelayanan utama (*front office*);
- 2) kegiatan administratif (*back office*); dan
- 3) komunikasi dan kolaborasi

Rumah Sakit dapat mengembangkan SIMRS dengan menambahkan arsitektur pendukung yang berupa *Picture Archiver System (PACS)*, Sistem Manajemen Dokumen (*Document Management System*), Sistem Antar Muka Peralatan Klinik, serta *Data Warehouse* dan *Bussines Intelegence*.

2. Model sukses Delone dan McLean



Gambar 2.1
Model Sukses Delone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003. Model ini terdiri dari enam dimensi utama yang saling berhubungan:

a. Kualitas Sistem

1) Pengertian

Mengukur kualitas teknis dari sistem informasi itu sendiri. Ini mencakup aspek seperti keandalan, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan waktu respon. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan niat penggunaan dan kepuasan pengguna.

2) Hubungan dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, dan kejelasan informasi yang disediakan oleh sistem. Informasi yang berkualitas tinggi sangat penting untuk pengambilan keputusan yang efektif. Kualitas informasi yang baik juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

b. Kualitas Informasi

1) Pengertian

Mengukur kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi mencakup aspek seperti relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Informasi yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan sistem.

2) Hubungan dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem merujuk pada seberapa baik sistem informasi berfungsi dan seberapa efektif sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Ketika kualitas sistem tinggi, pengguna cenderung memiliki pengalaman yang lebih baik saat menggunakan sistem, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka. Sistem yang berfungsi dengan baik dan mudah digunakan akan membuat pengguna

merasa lebih puas karena mereka dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien.

c. Kualitas Layanan

1) Pengertian

Mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Ini mencakup aspek seperti kecepatan respon, keahlian teknis, dan dukungan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan niat penggunaan dan kepuasan pengguna

2) Hubungan dengan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merujuk pada dukungan dan layanan yang diberikan kepada pengguna, termasuk responsivitas, keahlian, dan kemampuan tim dukungan teknis. Layanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ketika pengguna merasa didukung dan mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan, mereka lebih cenderung merasa puas dengan sistem. Kualitas layanan yang tinggi juga dapat membantu mengatasi masalah yang mungkin timbul selama penggunaan sistem.

d. Penggunaan Sistem: Mengukur seberapa sering dan seberapa baik sistem informasi digunakan oleh pengguna. Penggunaan sistem mencakup frekuensi, durasi, dan intensitas penggunaan.

Penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem tersebut bermanfaat dan diterima oleh pengguna.

- e. Kepuasan Pengguna: Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Kepuasan pengguna mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diberikan.
- f. Manfaat Bersih: Mengukur manfaat keseluruhan yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi. Manfaat ini dapat berupa peningkatan kinerja individu, efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan keuntungan finansial. Manfaat bersih mencakup dampak positif pada tingkat individu dan organisasi.

DeLone & McLean, (2003)

Model ini menekankan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara langsung mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, pada gilirannya, mempengaruhi manfaat bersih yang diperoleh dari sistem informasi. Dengan demikian, model ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi dan memahami kesuksesan sistem informasi

3. Kepuasan Pengguna

a. Pengertian

Menurut Kotler et al (2021), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya

b. Pengukuran Kepuasan

Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai persepsi, sikap atau pandangan individu maupun kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial (Bahrin, Alifah & Mulyono, 2018; Saputro & Nugroho, 2017). Dalam skala ini, terdapat dua jenis pernyataan, yaitu pernyataan positif yang digunakan untuk mengukur sikap positif dan pernyataan negatif untuk mengukur sikap negatif. Skoring diberikan secara berurutan dari 5 hingga 1 untuk pernyataan positif, sedangkan untuk pernyataan negatif, skoring dibalik dari 1 hingga 5.

Menurut Sugiyono (2010) cara menghitung persentase kepuasan dapat dilakukan menggunakan rumus index % :

$$\% = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

\sum skor perolehan : Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan

\sum skor maksimum : Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden

B. Penelitian yang Relevan

1. Aziz, S. & Rahayu, R. (2022)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali penelitian sebelumnya, dimana model Delone dan McLean masih sering digunakan oleh peneliti untuk mengukur keberhasilan implementasi sebuah sistem pada berbagai organisasi begitu juga dengan organisasi sebuah rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model DeLone dan McLean (2003) untuk menganalisis keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada rumah sakit swasta tipe C di Kota Padang. Data primer diperoleh melalui kuesioner *online* yang disebarakan kepada karyawan rumah sakit menggunakan jejaring sosial dan Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini memodifikasi model DeLone dan McLean dengan temuan bahwa kualitas sistem berpengaruh langsung pada kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan layanan memengaruhi penggunaan dan kepuasan secara bersamaan. Penggunaan dan kepuasan pengguna juga berkontribusi pada manfaat bersih SIMRS.

2. Kusuma, I.W., et al., (2024)

Penelitian ini dilakukan atas dasar hasil wawancara dari petugas IT maupun Rekam Medis menyampaikan belum pernah ada evaluasi secara menyeluruh dengan diadakannya rapat bersama kepala setiap ruangan maupun kepala rumah sakit (karumkit) terkait dengan proses bridging mengenai terhubungnya SIMRS secara otomatis dengan bagian yang lainnya agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien dengan tujuan menjaga mutu pelayanan, seperti masih dilakukannya pelaporan dan analisis secara manual serta belum terintegrasinya SIMRS dengan bagian BPJS. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* dengan rancangan *Sequential Explanatory Design*. Sampel kuantitatif terdiri dari 30 orang yang diambil dengan teknik total sampling, sementara sampel kualitatif terdiri dari 11 orang yang dipilih dengan *purposive sampling*. Instrumen penelitian melibatkan kuesioner dan wawancara, dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, layanan, dan kepuasan pengguna memengaruhi penerapan SIMRS. SIMRS di RS Wira Bhakti Mataram

meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, mendukung pengambilan keputusan, dan mengurangi kesalahan, meskipun masih menghadapi kendala terkait *error*, waktu *loading*, dan inkonsistensi data

3. Darmawan, M. A. and Hendyca Putra, D. S. (2020)

Penelitian ini dilakukan dengan temuan masalah yang dihadapi oleh pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit didapatkan dari hasil observasi dan wawancara, antara lain: Kualitas sistem: ada beberapa data yang tidak tersimpan dengan baik. Contohnya : ada pasien BPJS rawat jalan dan rawat inap dimana data pasien sudah diinput kedalam sistem tapi dikemudian hari pasien BPJS yang rawat jalan dan rawat inap terdaftar kemarin tidak terbaca di sistem. Solusi dari pihak TI membuka database server lalu dilakukan *refresh* lagi dan itu mengakibatkan terganggunya pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengevaluasi kesuksesan SIMRS menggunakan model DeLone and McLean. Subjek penelitian terdiri dari 70 petugas SIMRS, dengan 60 sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan informasi memberikan pengaruh sedang, sedangkan kualitas layanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna di RSIA Srikandi IBI Jember.

4. Supriyatin, Sasmito, E. & Sulistyowati, E. (2020)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengguna telah merasakan manfaat dan kepuasan terhadap SIM yang digunakan di RS “X” di Cirebon, serta mengetahui hambatan dan kendala di Instalasi Farmasi RS adapun penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* untuk mengevaluasi pengaruh SIM terhadap kepuasan pengguna di Instalasi Farmasi RS ‘X’. Subjek penelitian adalah 38 karyawan pengguna SIM, dan data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner dengan 48 item. Analisis data melibatkan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, serta regresi linier sederhana dan berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi ketiga aspek mencapai 75,20%. Kualitas sistem yang sesuai kebutuhan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun masih ada kendala dalam implementasi sistem.

5. Putra, D.S.H. & Darmawan, M.A. (2021).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, antara lain:

- a) Kualitas sistem: ada beberapa data yang tidak tersimpan dengan baik.

- b) Kualitas informasi: informasi yang dihasilkan oleh SIARS masih belum lengkap atau kurang lengkap.
- c) Kualitas layanan: pengguna masih kesulitan melakukan input data.
- d) Kepuasan pengguna: hasil survei peneliti secara subyektifitas dari pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit bahwa ditemukannya beberapa pengguna sistem yang kurang puas dengan Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan masalah tersebut, maka menimbulkan dampak negatif. Dampak negatif yang dirasakan oleh pihak rumah sakit adalah kualitas sistem yang dihasilkan oleh SIARS masih belum maksimal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model DeLone and McLean (2003) untuk menganalisis kepuasan pengguna SIARS. Subjek penelitian terdiri dari 70 petugas SIARS, dengan sampel 60 orang yang dipilih menggunakan teknik proportionate stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, layanan, dan informasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan peningkatan ketiga kualitas tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.