

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SIMRS
(SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT)
OLEH PETUGAS REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT ISLAM
IBNU SINA KOTA BUKITTINGGI ANALISIS MENGGUNAKAN
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

*diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi*



**RAHMI
NIM 2018/18234101**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Oleh Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Nama : Rahmi

NIM : 18234101

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, November 2022

Disetujui oleh Pembimbing



Dr. Marlina, S.I.P.I., MLIS.

NIP. 198102102009122005

Kepala Departemen



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum

NIP. 197401101999032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Rahmi

NIM : 18234101

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas Bahasa dan Seni

Universitas Negeri Padang

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SIMRS
(SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT)
OLEH PETUGAS REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT ISLAM
IBNU SINA KOTA BUKITTINGGI ANALISIS MENGGUNAKAN
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

Padang, November 2022

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Marlini, S.IPI., MLIS.
2. Anggota : Dr. Ardoni, M.Si.
3. Anggota : Mohd Hafison M. Pd.

Tanda Tangan

1.
2.
3.



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Oleh Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan didalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, November 2022

Saya yang menyatakan,



Rahmi

NIM 18234101

ABSTRAK

Rahmi, 2022. Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Oleh Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) oleh Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi sebanyak 29 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling dan rumus yang digunakan dalam menentukan besaran sampel adalah rumus slovin dan didapatkan hasil sebanyak 23 orang. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Hasil yang didapat dalam penelitian tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi yang dianalisis menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) puas bahwa aplikasi SIMRS sangat membantu dalam melakukan pelayanan rekam medis. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari seluruh hasil rata-rata jawaban responden yaitu layak positif. Pada indikator *content* (isi) dengan skor rata-rata 2,95. Untuk indikator *accuracy* (akurasi) mendapat skor rata-rata 2,83. Untuk indikator *format* (bentuk) dengan skor rata-rata 2,68. Indikator *ease of use* (kemudahan pengguna) dengan skor rata-rata 2,95. Dan untuk indikator *timeliness* (ketepatan waktu) dengan skor rata-rata 2,65.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Oleh Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan motivasi dari banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada (1) Dr. Marlini, S.IPI., MLIS. selaku dosen pembimbing skripsi, (2) Dr. Ardoni, M.Si selaku Dosen Pembahas I, (3) Mohd Hafrison M. Pd selaku Dosen Pembahas II, (4) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom. selaku penasehat akademik, (5) Dra.Yenni Hayati, S.S., M.Hum dan M. Ismail Nasution, S.S., M.A. selaku Ketua dan sekretaris Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mangharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan proposal penelitian ini. Harapan penulis semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Padang, September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian yang Relevan	27
C. Kerangka Konseptual	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Metode Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel dan Data.....	33
E. Instrumentasi	34
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Uji Persyaratan Analisis	41
H. Teknik Penganalisisan Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Data.....	44
B. Analisis Data	45
C. Pembahasan.....	58

BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	30
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 2. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3. Interpretasi Hasil	43
Tabel 4. SIMRS Memberikan Informasi yang Sesuai dengan Kebutuhan Pengguna.....	46
Tabel 5. SIMRS Menampilkan Isi (<i>Content</i>) Informasi yang Relevan.....	46
Tabel 6. SIMRS Mempunyai Isi (<i>Content</i>) yang Lengkap dan Jelas.....	47
Tabel 7. Isi dan Informasi yang Dihasilkan oleh Aplikasi SIMRS Sangat Membantu dalam Pelayanan	47
Tabel 8. SIMRS Tidak Menampilkan Data yang Sama atau Duplikasi.....	48
Tabel 9. Item pada Data SIMRS di Isi dengan Lengkap.....	49
Tabel 10. SIMRS Tidak Eror Ketika Proses Pengolahan Data	50
Tabel 11. SIMRS Menampilkan Informasi yang Sesuai dengan Perintah.....	50
Tabel 12. Tampilan dari Aplikasi SIMRS Sangat Menarik	51
Tabel 13. Tampilan SIMRS Mudah Dimengerti dan Digunakan	52
Tabel 14. Komposisi Warna dalam Aplikasi SIMRS Sesuai dan Tidak Melelahkan Mata	52
Tabel 15. Semua Menu pada SIMRS Bisa Digunakan atau Dimanfaatkan	53
Tabel 16. Petugas Rekam Medis Mudah dalam Menginput Data pada SIMRS	54
Tabel 17. Petugas Rekam Medis Mudah dalam Mengolah Data pada Aplikasi SIMRS	54
Tabel 18. Petugas Rekam Medis Mudah dalam Mencari Informasi yang Ada pada Aplikasi SIMRS.....	55
Tabel 19. SIMRS Memiliki <i>Help Menu</i> yang Digunakan Jika Ada Masalah Aplikasi.....	56
Tabel 20. SIMRS Menampilkan Data dengan Waktu Tepat (<i>Efisien</i>).....	57
Tabel 21. Ketika Jaringan Tidak Stabil SIMRS Tetap Berjalan dengan Baik dan Tidak Eror.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Observasi Awal.....	71
Lampiran 2. Format Pertanyaan Wawancara	72
Lampiran 3. Hasil Wawancara Awal	73
Lampiran 4. Lembar Validasi Keilmuan.....	74
Lampiran 5. Lembar Validasi Bahasa.....	77
Lampiran 6. Angket Yang Telah Diisi	479
Lampiran 7. Tampilan Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 8. Tabulasi Kuesioner	91
Lampiran 9. Uji Validitas.....	92
Lampiran 10. Hasil Observasi Data Pengunjung	94
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian.....	96
Lampiran 12. Surat Balasan Izin Penelitian	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mengingat pentingnya sebuah arsip yang digunakan sebagai sumber informasi untuk lembaga maka pemerintah memberlakukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun (2009) pada pasal 1 nomor 2 tentang kearsipan yang menyebutkan bahwa arsip merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Arsip digunakan juga sebagai rekaman informasi dan seluruh aktivitas organisasi, arsip bukan hanya sekedar hasil dari kegiatan organisasi, namun juga arsip diterima dan diciptakan oleh organisasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan dan disimpan sebagai bukti kebijakan dalam aktivitasnya. Pada perkembangan teknologi saat ini, sangat diperlukan informasi di setiap instansi, seperti instansi pemerintah dan instansi swasta. Arsip merupakan salah satu sumber informasi yang sangat dibutuhkan dalam suatu instansi. Menurut Fathurrahman (2018) sebagai rekaman informasi dari seluruh aktivitas organisasi, arsip berfungsi sebagai pusat ingatan, alat bantu pengambilan keputusan, bukti eksistensi organisasi dan untuk kepentingan organisasi yang lain. Berdasarkan fungsi arsip yang sangat penting tersebut maka harus ada manajemen atau pengelolaan arsip

yang baik sejak penciptaan sampai dengan penyusutan. Setiap arsip yang dimiliki oleh instansi harus dijaga dan di kelola dengan baik agar suatu saat jika diperlukan dapat ditemukan kembali, sebagai contohnya dapat kita lihat pada instasi rumah sakit. Dimana arsip rekam medis yang ada pada sebuah rumah sakit harus dikelola dan dijaga dengan baik karena memiliki peran yang sangat penting baik bagi pasien maupun rumah sakit itu sendiri.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008) Nomor 269, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Sedangkan menurut Hanafiah (2009), rekam medis merupakan kumpulan keterangan tentang identitas, hasil anamnesis, pemeriksaan dan catatan segala kegiatan para pelayanan kesehatan atas pasien dari waktu ke waktu.

Dengan adanya arsip rekam medis maka bisa menjadi bukti bagi rumah sakit kepada pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan, menyimpan riwayat penyakit, dan juga sebagai upaya agar meningkatkan pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di kota Bukittinggi yang memiliki akreditasi PARIPURNA dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) Kementerian Kesehatan RI.

Rumah sakit ini memiliki 15 layanan poliklinik diantaranya yaitu, Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Poliklinik Kebidanan dan Kandungan, Poliklinik Anak, Poliklinik THT, Poliklinik Syaraf, Poliklinik Jantung pembuluh darah, Poliklinik Mata, Poliklinik penyakit Dalam, Poliklinik Kulit dan kelamin,

Poliklinik Paru, Poliklinik Bedah, Poliklinik Jiwa, Poli Ruhul Islam, dan Pelayanan Konsultasi Gizi.

Saat ini Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi melakukan pencatatan rekam medis dengan cara manual namun untuk penyimpanan data pasien sudah menggunakan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). Dengan jumlah petugas rekam medis saat ini sebanyak 29 orang. Arsip rekam medis pada rumah sakit ini disimpan dengan sistem angka akhir (*Terminal Digit Filing*), yaitu sistem penyimpanan berkas rekam medis numeric dengan sistem angka akhir. Pada sistem ini penjajaran berkas rekam medis di rak filing dengan menjajarkan berkas rekam medis berdasarkan urutan nomor rekam medis kelompok akhir.

Cara penyimpanan dokumen rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi ini menggunakan sistem sentralisasi, yaitu dengan mengabungkan dan menyimpan semua arsip (rawat jalan dan rawat inap) di dalam satu tempat yang sama dengan rak arsip sudah mulai penuh sehingga akan rentan terjadi kesalahan. Sehingga terdapat kendala yang petugas rekam medis ketika arsip rekam medis hilang dan petugas rekam medis kesusahan dalam melacak kembali riwayat rekam medis pasien sehingga membutuhkan waktu yang lama. Dan tempat penyimpanan arsip rekam medis memiliki gedung terpisah sehingga lumayan memakan waktu untuk menemukan arsip kembali.

Saat ini di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi juga menggunakan aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dalam menyimpan data arsip rekam medis pasien yang telah diterapkan semenjak

tahun 2015. Dengan aplikasi SIMRS ini juga digunakan sebagai alat temu kembali arsip rekam medis dan pengelolaan arsip rekam medis. Menurut Husni (2019), SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat.

Aplikasi SIMRS yang digunakan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Buittinggi ini juga telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Sampai saat ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala ruangan rekam medis bahwa petugas rekam medis belum mendapatkan pelatihan secara khusus, karena yang mendapatkan pelatihan khusus hanya kepala rekam medis lalu kepala rekam medis akan menyampaikan ulang kepada petugas rekam medis. Sehingga hal ini dapat menjadi hambatan petugas rekam medis dalam penggunaan aplikasi SIMRS.

Berdasarkan observasi awal peneliti melakukan wawancara dengan kepala ruangan rekam medis bahwa setiap layanan rekam medis yang dilakukan selalu menggunakan aplikasi SIMRS. Untuk arsip rekam medis pengunjung dari rawat jalan, rawat inap dan kunjungan UGD dalam satu hari yaitu mencapai 500 sampai 700 arsip yang digunakan setiap harinya sebagaimana dapat dilihat pada aplikasi SIMRS bagian pendaftaran. Mengenai permasalahan yang ditemukan dalam pemanfaatan aplikasi SIMRS yaitu masih banyak ditemui data pasien yang ganda pada aplikasi SIMRS, data pasien yang tidak ditemukan saat proses pencarian kembali data oleh petugas rekam medis.

Hal lainnya yang menjadi kendala seperti SIMRS yang sulit dijalankan ketika jaringan internet tidak stabil, ketika aplikasi update maka aplikasi tersebut akan berhenti beberapa menit dan tidak bisa dijalankan, dan server yang sibuk atau kelebihan karna saat ini jumlah data yang tersimpan pada aplikasi SIMRS kurang lebih sekitar 420.000 data sehingga pencarian bisa eror sehingga penggunaan SIMRS menjadi terhambat dan mengharuskan petugas rekam medis untuk melakukan pelayanan dengan cara manual sehingga kerja dua kali.

Dari hal tersebut, maka penulis merasa perlu mengadakan pengukuran terhadap permasalahan yang terjadi dalam implementasi SIMRS yang membuat pengguna SIMRS tidak maksimal dalam pemanfaatan aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi dengan menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Yang meliputi lima dimensi yaitu, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi SIMRS oleh Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*” sebagai judul skripsi.

B. Identifikasi Masalah

Seperti uraian pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut. *Pertama*, terdapat permasalahan dalam penggunaan SIMRS oleh petugas rekam medis sehingga penggunaan SIMRS kurang maksimal. *Kedua*, belum ada penelitian yang membahas tingkat kepuasan penggunaan SIMRS dengan analisis menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu pada tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan terhadap ilmu kearsipan, khususnya pengetahuan mengenai bagaimana tingkat kepuasan penggunaan SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Menggunakan *End User Computing Satisfaction*

(EUCS).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai tingkat kepuasan penggunaan SIMRS menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya masalah yang berkaitan dengan tingkat kepuasan penggunaan SIMRS menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- c. Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi, penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran dan masukan bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi dalam melakukan evaluasi terkait penggunaan aplikasi SIMRS dalam upaya meningkatkan kinerja dan layanan rumah sakit.

G. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Penggunaan SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.”. Agar memberi penjelasan terhadap kata-kata yang dianggap penting dalam penelitian ini perlu untuk didefinisikan. Selain itu juga untuk menghindari munculnya kekeliruan bagi pembaca. Dengan definisi operasional atau pengertian judul yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

a. SIMRS

Adalah sebuah sistem informasi yang khusus didesain untuk membantu manajemen dan perencanaan program kesehatan.

b. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam pemanfaatan aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi. yang terdiri dari lima dimensi antara lain yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, ada beberapa teori yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pada bab ini akan menguraikan mengenai teori yang berkaitan dengan masalah penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Adapun teori yang akan diuraikan adalah, (1) Arsip (2) Arsip Rekam Medis (3) Tingkat Kepuasan, (4) Model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. (5) SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit).

1. Arsip

Arsip berasal dari bahasa belanda yaitu “*archieff*” yang memiliki arti tempat untuk menyimpan catatan dan bukti kegiatan. Menurut Barthos (2000) arsip adalah catata tertulis uang berbentuk gambar ataupun bagan yang berisi keterangan-keterangan mengenai suatu subjek atau pokok persoalan peristiwa yang dibuat orang sebagai daya ingat orang. Pendapat lain yang disampaikan oleh Rosalin (2017) bahwa arsip adalah rekaman informasi baik yang tercatat secara tekstual, gambar maupun audio visual yang dibuat oleh organisasi baik organisasi publik maupun privat dan disimpan dengan menggunakan berbagai media.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia (2009) menjelaskan bahwa arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam bentuk media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dari beberapa pendapat diatas mengenai

pengertian arsip maka dapat disimpulkan bahwa arsip adalah sebuah catatan yang berbentuk tertulis ataupun tercetak yang memiliki informasi yang membantu menunjang pelaksanaan suatu kegiatan organisasi ataupun lembaga.

a. Tujuan Arsip

Pelaksanaan sistem kerja kearsipan diharapkan harapan agar sesuai dengan tujuan arsip sehingga dapat tercapai sesuai yang diinginkan. Tujuan arsip dijelaskan dalam Undang -Undang Republik Indonesia (2009) yaitu Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi kemasyarakatan dan perorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional, menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sehingga dijadikan alat yang bukti yang sah, Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang handal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan Menjamin perlindungan kepentingan negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.

Sedangkan pendapat lain yang disampaikan oleh Barthos (2000) mengenai tujuan dari arsip adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggung jawaban nasional mengenai perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggung jawaban terhadap pemerintah. Menurut Mulyadi (2016) mengatakan tujuan arsip yaitu sebagai penyelamat bahan pertanggungjawaban setiap kegiatan yang dilakukan oleh

lembaga atau instansi baik pemerintahan maupun nonpemerintahan.

Berdasarkan dari pendapat para ahli mengenai tujuan arsip maka dapat disimpulkan bahwa tujuan arsip untuk menjamin tersedia arsip, menjamin pengelolaan, perlindungan arsip, untuk meningkatkan tatanan publik, menjamin aset negara sehingga dapat juga dijadikan sebagai pertanggung jawaban nasional dalam pelaksanaan dan penyelenggara kehidupan kebangsaan.

b. Manfaat Arsip

Adapun manfaat dari arsip menurut Mulyadi (2016) yaitu (1) arsip sebagai sumber informasi, (2) arsip sebagai sumber yuridis atau dapat diartikan sebagai sumber hukum dimana arsip bisa menjelaskan hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak bersangkutan. Misalnya, arsip surat perjanjian hutang piutang atau surat perjanjian kerja dan sebagainya, (3) arsip sebagai sumber sejarah yang mengkaji kisah masa lampau, (4) arsip sebagai sumber ilmu pengetahuan. Pendapat lain mengenai manfaat arsip yaitu menurut Barthos (2000) yaitu arsip memiliki jangkauan yang amat luas yaitu baik sebagai alat untuk membantu daya ingat manusia, maupun dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan. Selain itu, arsip juga merupakan salah satu bahan untuk penelitian ilmiah. Sedangkan menurut Everawati (2020) pengelolaan arsip memegang peranan penting bagi jalannya suatu organisasi, yaitu sebagai sumber informasi dan sebagai pusat ingatan organisasi yang dapat bermanfaat untuk bahan penilaian, pengambilan keputusan, atau penyusunan program pengembangan dari organisasi yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa manfaat dari arsip yaitu sebagai sumber informasi yang dapat membantu menyimpan dan mengambil kembali informasi dalam pelaksanaan kegiatan suatu organisasi atau pemerintah, arsip bermanfaat sebagai sumber hukum, sumber sejarah, dan sumber ilmu pengetahuan.

c. Jenis Arsip

Jenis-jenis arsip menurut Undang-Undang Republik Indonesia (2009) tentang kearsipan bahwa terdapat 7 jenis arsip yaitu, arsip dinamis adalah arsip yang dipergunakan secara langsung dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan dalam jangka waktu tertentu. Arsip statis, merupakan arsip yang dihasilkan karena memiliki nilai guna sejarah, telah habis masa retensinya dan diberi keterangan dipermanenkan secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia. Arsip vital, merupakan arsip yang keberadaannya menjadi syarat kelangsungan operasional pencipta arsip arsip ini tidak dapat diperbaharui atau diganti jika hilang. Arsip aktif, yaitu arsip yang sering dipakai terus menerus. Arsip statis, merupakan arsip yang dihasilkan karena memiliki nilai guna sejarah, telah habis masa retensinya dan diberi keterangan dipermanenkan secara langsung maupun tidak langsung oleh Arsip Nasional Republik Indonesia. Arsip terjaga, adalah arsip negara yang berkaitan dengan keberadaan dan keberlangsungan bangsa dan negara yang harus dijaga keutuhannya. Arsip umum, adalah arsip yang tidak termasuk dalam kategori arsip terjaga.

Sedangkan jenis-jenis arsip menurut Wahyono (2015) yaitu (1) arsip berdasarkan subjeknya, contohnya arsip kepegawaian, arsip keuangan, arsip pendidikan. (2) arsip berdasarkan wujud fisik, contoh arsip ini seperti disket, micro film, pita rekaman. (3) arsip berdasarkan nilai atau kegunaan, seperti arsip

yang berisi nilai informasi, administrasi, ilmiah, keuangan, dan sejarah. (4) arsip berdasarkan kepentingannya, terdiri dari arsip berguna, arsip penting, arsip vital. (5) arsip berdasarkan fungsinya, terbagi atas arsip dinamis dan arsip statis. (6) arsip berdasarkan tempat pengolahan, terdiri dari arsip pusat dan arsip unit. (7) arsip berdasarkan tingkat keaslian, terdiri dari arsip asli, tebusan, dan salinan.

Berdasarkan dua pendapat ahli diatas mengenai jenis-jenis arsip maka jenis arsip dapat dibagi berdasarkan fungsi, tempat pengolahan, kegunaan, wujud fisik, dan lainnya. Arsip tersebut memiliki kegunaan tersendiri untuk mengefektifkan kelancaran administrasi perkantoran, organisasi atau badan pemerintahan.

d. Tata Kelola Arsip

Agar arsip terpelihara dengan baik maka sangat dibutuhkan tata kelola arsip, berdasarkan Undang-Undang no 43 Tentang Kearsipan, 2009 menyebutkan dalam penyelenggaraan dan pengelolaan arsip di laksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, asas keauntetikan dan keterpercayaan, asas keutuhan, asas asal-usul, asas aturan asli, asas keamanan, asas keselamatan, asas koresponsifan, asas keantisipatifan, asas akuntabilitas, asas kemanfaatan, asas aksesibilitas, dan asas kepentingan umum.

Sedangkan pendapat lain yang dikemukakan oleh Wahyono (2015) untuk menjadi tata kelola arsip yang baik maka harus memenuhi prinsip dalam pengelolaan arsip yaitu pengelolaan arsip sedikit, pengelolaan arsip yang benar bermakna atau berguna, pengelolaan arsip secara hemat dan sederhana, dan pengelolaan arsip yang mudah, cepat, dan tepat dalam penemuan kembali.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan tata kelola arsip harus sesuai dengan asas yang telah ditentukan, harus memenuhi prinsip dan standar yang telah ditentukan. Jika tata kelola arsip suatu organisasi dapat memenuhi sesuai dengan asas yang berlaku maka dapat dikatakan bahwa tata kelola arsip organisasi itu baik.

2. Arsip Rekam Medis

Arsip dalam bahasa indonesia disebut juga sebagai warkat. Arsip juga dimaksudkan sebagai catatan yang tertulis dalam bentuk gambar ataupun bagan yang memuat keterangan-keterangan mengenai suatu hal (subjek) atau peristiwa. Sedangkan arsip menurut Undang-Undang Republik Indonesia (2009) adalah sebuah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam bentuk media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Menurut Wahyono (2005) arsip adalah kumpulan dokumen yang disimpan secara teratur berencana karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat cepat ditemukan kembali.

Rekam medis merupakan sebuah catatan mengenai riwayat pasien terhadap pelayanan yang didapatkan selama pengobatan. Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008) tentang rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Menurut Handiwidjojo (2015) rekam medis adalaah suatu sistem penyelenggaraan mulai dari pencatatan, pelayanan dan tindakan medis apa saja yang diterima pasien, selanjutnya penyimpanan berkas sampai dengan pengeluaran berkas dari

tempat penyimpanan manakala diperlukan untuk kepentingannya sendiri maupun untuk keperluan lainnya. Sedangkan pendapat lainnya menurut Mathar (2018) rekam medis adalah fakta yang berkaitan dengan keadaan pasien, riwayat penyakit dan pengobatan masa lalu serta saat ini tertulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien tersebut.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa rekam medis yaitu sebuah catatan atau dokumen yang berisikan tentang pengobatan, riwayat pasien yang telah dilakukan oleh tenaga kesehatan.

a. Tujuan Rekam Medis

Dengan adanya rekam medis maka akan mendukung pelayanan kesehatan yang akan diterima oleh pasien. Tujuan rekam medis adalah untuk tercapainya tertib administrasi, dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan, diharapkan dukungan pengelolaan berkas rekam medis yang baik pada pelayanan kesehatan. dengan adanya arsip rekam medis bertujuan untuk menghitung jumlah penyakit, prosedur pembedahan dan insiden yang ditemukan dalam sejarah pengobatan, Sehingga dapat bertujuan untuk penelitian kesehatan selanjutnya (Fauziah, 2019).

Sedangkan pendapat lain yang disampaikan oleh Suraja (2019) tujuan pengelolaan rekam medis yaitu untuk memudahkan, meringankan, dan melancarkan tenaga medis memberikan pelayanan kesehatan. Pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan harus mengendalikan sistem pengelolaan rekam medis, agar dapat memberikan manfaat optimal. Tanpa didukung oleh suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tidak tercapainya tertib administrasi di rumah sakit sebagaimana yang diharapkan, sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan didalam upaya

pelayanan kesehatan di rumah sakit.

b. Manfaat Rekam Medis

Jika dilihat maka ada beberapa manfaat rekam medis berfungsi sebagai aspek hukum, etika petugas, manajemen rumah sakit dan lainnya. Sedangkan menurut Hanafiah (2009) secara umum manfaat rekam medis yaitu (1) Sebagai alat komunikasi antara dokter dan tenaga kesehatan lainnya yang ikut ambil bagian dalam memberi pelayanan, pengobatan dan perawatan pasien, (2) Merupakan dasar untuk perencanaan pengobatan atau perawatan yang harus diberikan kepada pasien, (3) Sebagai bukti tertulis atas segala pelayanan, perkembangan penyakit dan pengobatan selama pasien berkunjung atau dirawat di rumah sakit, (4) Sebagai dasar analisis, studi, evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien, (5) Melindungi kepentingan hukum bagi pasien, rumah sakit maupun dokter tenaga kesehatan lainnya, (6) Menyediakan data khusus yang sangat berguna untuk keperluan penelitian dan pendidikan, dan (7) Sebagai dasar didalam perhitungan biaya pembayaran pelayanan medis pasien.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Prabowo (2016) manfaat dari rekam medis yaitu (1) secara administratif, rekam medis merupakan rekaman data administratif pelayanan kesehatan dengan melakukan rekam medis. (2) Secara hukum, karena bisa dijadikan bahan pembuktian di pengadilan. (3) Secara finansial, rekam medis dapat dijadikan dasar untuk perincian biaya pelayanan kesehatan yang harus dibayar oleh pasien. (4) Manfaat pendidikan, data-data dalam rekm medis dapat digunakan sebagai bahan pengajaran serta pendidikan mahasiswa kedokteran, keperawatan, serta tenaga kesehatan lainnya. (5) Untuk

Dokumentasi, rekam medis merupakan sarana untuk penyimpanan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pasien.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manfaat rekam medis yaitu alat komunikasi, sebagai data untuk penelitian, rencana pengobatan, sumber hukum, pendidikan dan dokumentasi. Dengan adanya rekam medis maka akan dapat mendukung peningkatan layanan kesehatan yang ada di lingkungan masyarakat.

3. Kepuasan Pengguna

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pengguna berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pengguna. Menurut Rahayuningsih (2015) Kepuasan pengguna akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas perpustakaan. pendapat lain dari Kelle (2009) bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan penggunaan adalah perasaan senang yang didapatkan seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu barang atau jasa yang telah digunakan karena hasilnya cukup baik dan sesuai dengan harapkan sebelumnya.

b. Faktor dan Indikator Kepuasan Pengguna

Dalam kepuasan pengguna terdapat beberapa faktor diantaranya menurut Hamdani (2011) yaitu, (1) Kualitas pelayanan, pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. (2)

Emosional, pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila pustakawan dalam memberikan layanan kepada penggunanya tidak emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas. (3) Biaya, pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa cenderung puas terhadap kualitas atau jasa tersebut.

Sedangkan dalam kepuasan pengguna juga terdapat indikator menurut Irwan dalam Pandita (2017), (1) Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna, Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut. (2) Totalitas Memberikan Layanan, memenuhi kebutuhan pengguna, kelengkapan informasi mengenai bahan pustaka yang sedang dicari, dan kelayakan sistem informasi yang disediakan. (3) Kesenangan dan Kenyamanan, Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna seperti kemudahan dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa tiga indikator kepuasan terdiri dari Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, totalitas memberikan layanan dan kesenangan dan kenyamanan. Dan sedangkan untuk faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan, emosional, dan biaya.

c. Model Kepuasan Pengguna

Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat beberapa model dari beberapa ahli, diantaranya yaitu model *Servqual*, model *PIECES*, model *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*). (1) *Servqual* adalah Metode service quality (ServQual) digunakan untuk mengetahui kepuasan terhadap aplikasi tersebut, apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pengguna baik perorangan maupun kelompok Purwandari (2019). (2) *PIECES* merupakan suatu model evaluasi sistem informasi yang berupa kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu masalah, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem, menurut Maria (2017) terdapat enam buah variabel yang digunakan untuk menganalisa sistem informasi yaitu *Performance* (Kehandalan), *Information and Data* (Data dan Informasi), *Economics* (Nilai Ekonomis), *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan), *Efficiency* (Efisiensi), *Service* (Pelayanan). (3) *EUCS* menurut Damayanti (2018) merupakan penekanan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan indikator Isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Dari beberapa model kepuasan pengguna diatas maka penulis menggunakan mode *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*) dikarenakan model ini telah banyak digunakan oleh beberapa penelitian dan diuji bahwa model *EUCS* bisa dikatakan efektif untuk diterapkan dalam pengujian penggunaan aplikasi. Salah satunya bisa dilihat pada penelitian Finda Kurnia Agustia pada tahun 2020 dengan judul Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Pada

Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode EUCS. Dengan hasil penelitian bahwa pengguna merasa puas dengan penerapan sistem OPAC di Perpustakaan UNRI (Agustia, 2020).

4. *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

End-User Computing Satisfaction menurut William (2004) adalah evaluasi secara keseluruhan terhadap sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sehubungan dengan pengalaman pengguna sistem informasi tersebut, pengalaman pengguna sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan. Sedangkan menurut Chin (1999) *End-User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna. Pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan pemakai pemakai biasanya di hargai untuk dijadikan ukuran menjadikan sistem informasi semakin sukses dan berkembang.

Menurut Mohamed (2006) model EUCS merupakan perpanjangan dari model *User Information Satisfaction (UIS)* yang sebelumnya dikemukakan oleh Ives, Olson dan Baroudi tahun 1983. Sedangkan Doll (1988) secara khusus merancang instrumen mereka untuk mengukur EUCS. Mereka mengembangkan instrumen yang terdiri dari konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Instrumen mereka dirancang khusus untuk bekerja dalam lingkungan komputasi pengguna akhir. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 macam instrumen. Menurut William (2004) instrumen yang ada dalam EUCS terdiri dari Isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan

penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Berikut penjelasan mengenai instrumen-instrumen pada EUCS:

Isi (Content), Menurut Ismiati (2016), pada instrumen ini mengukur tingkat kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi, modul dan koleksi yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan sistem. Instrumen isi dari EUCS juga mengukur keberhasilan suatu sistem dalam pelayanan pengguna dalam mencari informasi, apabila isi dari sebuah sistem lengkap dan informatif maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut (Panca, 2021).

Dalam Fitriansyah (2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk instrumen isi yaitu, isi dan informasi sesuai dengan kebutuhan dan informasi mudah dipahami (*relevant*), informasi lengkap dan informasi jelas (*kelengkapan isi*). Sedangkan menurut Menurut Setiawan (2016) untuk mengukur isi dapat menggunakan pertanyaan seperti suatu aplikasi menyediakan informasi yang tepat sesuai kebutuhan yang lengkap dan informasi tersebut dapat membantu. Menurut Febriyanti (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa salah satu isi yang baik dalam SIMRS yaitu isi dapat menyediakan informasi sesuai kebutuhan sehingga membantu pelayanan. Dan dengan menyediakan fitur *print* yang akan membantu untuk mencetak data rekam medis dengan cepat.

Akurasi (Accuracy), menurut Rosalina (2017) yaitu yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi sebuah informasi. Menurut Admojo (2015)

keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Dalam Fitriansyah (2018) telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian EUCS untuk instrumen *accuracy*, yaitu menampilkan informasi yang akurat dan selalu menampilkan halaman web yang sesuai atau bebas dari kesalahan. Menurut Safira (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa akurasi atau keakuratan juga dinilai dari tidak ada terdapat duplikasi data, dan item data yang harus terisi secara penuh dengan tujuan meminimalisir kesalahan yang terjadi ketika penggunaan SIMRS.

Bentuk (format) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan aplikasi. Menurut Rasman (2012) instrumen format bertujuan untuk mengukur dari sisi tampilan atau estetika dari desain sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Menurut Santos penampilan adalah sebagai penggunaan yang tepat dari warna, grafis, gambar dan animasi, bersama-sama ukuran sesuai dari halaman *website*. Penampilan biasanya menjadi penentu pertama kali yang diamati oleh pengguna. Pengguna biasanya melihat warna, gambar dan grafis maupun ukuran. Menurut Nugroho (2021) bahwa salah satu bentuk (*format*) yang baik yaitu penggunaan komposisi warna yang tidak terlalu banyak dalam aplikasi sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan. Sedangkan menurut Safira (2021)

dalam penelitiannya menyebutkan bahwa bentuk (*format*) yang baik yaitu semua item menu pada aplikasi seharusnya bisa digunakan.

Kemudahan pengguna (user friendly) menurut Rosalina (2017), yaitu instrumen yang digunakan untuk mengukur dari sisi kemudahan pengguna dalam *input* data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Doll (2004) kemudahan penggunaan dapat meningkatkan produktivitas atau memungkinkan pengambil keputusan untuk memeriksa lebih banyak alternatif. Kemudahan pengguna dalam sebuah teknologi yang diartikan sebagai suatu tolak ukur untuk seseorang yang percaya bahwa komputer dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* antara lain fleksibel, mudah dipelajari, mudah digunakan, dan dapat mengontrol pekerjaan (Tyas, 2017).

Menurut Safira (2021) dalam penelitiannya menyebutkan kemudahan pengguna (*user friendly*) yang baik yaitu SIMRS sudah dilengkapi dengan menu bantuan atau *help menu* bagi pengguna baru tetapi di dalamnya tidak terdapat petunjuk penggunaan jika SIMRS mengalami trouble, sehingga jika terjadi gangguan petugas harus menghubungi dan menunggu teknisi SIMRS untuk memperbaiki SIMRS yang *trouble*. Sedangkan menurut Febriyanti (2021) bahwa kemudahan pengguna yang baik dilihat ketika *user* saat menggunakan aplikasi untuk menginput, mengolah dan mencari data dapat melakukan dengan mudah.

Ketepatan waktu (timeliness), yaitu kegiatan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Menurut Rosalina (2017)

sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem yang *real-time*, jadi jika permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan dengan cepat tanpa harus menunggu lama. Menurut Nugroho (2021) dalam penelitiannya ketepatan waktu (*timeliness*) yang baik ketika SIMRS telah menampilkan data yang *up to date* dan waktu yang tepat (efisien). Sedangkan menurut pendapat Safira (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ketepatan waktu (*timeliness*) yang baik yaitu tidak terjadi error pada SIMRS karena akses jaringan yang kurang stabil, karena hal tersebut dapat mengganggu petugas dalam melakukan pelayanan dan memakan waktu yang lama.

Dari penjelasan diatas mengenai *EUCS* maka dapat disimpulkan bahwa *EUCS* merupakan metode untuk mengukur secara keseluruhan dalam meningkatkan kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi atau aplikasi dan berdasarkan pengalaman atau perilaku suka (puas) yang ditunjukkan seseorang untuk menyelesaikan secara langsung persoalan terhadap informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tersebut. *EUCS* memiliki 5 instrumen yang terdiri dari isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

5. SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit)

Sistem informasi rumah sakit menurut Husni (2019) yaitu suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan, pengolahan, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Sedangkan menurut Putra (2020) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu tatanan yang berkaitan

dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisis data dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Pendapat lain dari Supriyadi (2017) SIMRS merupakan 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.

Menurut Permenkes setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS, bahwa pembentukan sistem informasi manajemen rumah sakit dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia. Saat ini Data yang dikumpulkan oleh Kemenkes melalui SIRS (sistem informasi rumah sakit) ada 128 rumah sakit (5%) yang melaporkan sudah memiliki SIMRS namun tidak berjalan secara fungsional. Ternyata, masih terdapat 425 rumah sakit 16% yang belum memiliki SIMRS. Namun demikian, masih terdapat 745 rumah sakit 28% yang tidak melaporkan apakah sudah memiliki SIMRS atau belum.

Jadi dapat disimpulkan bahwa SIMRS adalah suatu teknologi yang digunakan untuk menyimpan, memproses, dan menampilkan kembali data yang telah diinput untuk pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat dimana ini semua bagian dari sistem informasi kesehatan.

a. Manfaat SIMRS

Adapun manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menurut Aditama (2013) adalah: (1) Untuk meningkatkan profesionalisme manajemen rumah sakit dimana terjadi peningkatan pemahaman terhadap sistem, (2) Merubah budaya kerja menjadi lebih disiplin, dimana setiap unit akan bekerja sesuai fungsi, tanggung jawab dan wewenangnya, (3) Meningkatkan koordinasi antar unit (Team working), yakni mendukung kerja sama, keterkaitan dan koordinasi antar bagian atau unit dalam rumah sakit, (4) Lebih akurat dan transparan, karena mencegah terjadinya duplikasi data untuk transaksi-transaksi tertentu yang pasti akan berakibat pada peningkatan pelayanan, (5) Lebih terintegrasi, bila dengan sistem manual, data pasien harus dimasukkan di setiap unit, maka dengan SIMRS data tersebut cukup sekali dimasukkan dipendaftaran saja. (6) Peningkatan efisiensi dan efektifitas, yakni waktu yang ngan menitdibutuhkan untuk melakukan pelayanan-pelayanan administrasi akan berkurang serta mengurangi biaya administrasi, (7) Kemudahan pelaporan, yakni hanya memakan waktu dalam hitungan menit sehingga kita dapat lebih konsentrasi untuk menganalisa laporan tersebut dan juga kecepatan penyelesaian pekerjaan-pekerjaan administrasi yang membuat efektivitas kerja meningkat.

Selain manfaat SIMRS menurut para ahli ada beberapa manfaat SIMRS yang telah diteliti oleh Pujihastuti (2021) yaitu: (1) SIMRS berdasarkan aspek *Performance*, yaitu Tampilan pada tiap modul yang tersedia pada SIMRS mudah digunakan oleh petugas yang bertanggung jawab melakukan entri data dan pengolahan data, dengan dilengkapi menu edit, menu tambah dan menu simpan. (2) SIMRS berdasarkan aspek Data, yaitu Selama ini masih ditemukan kesulitan

dengan penggantian data yang terbaru dalam arti kata penambahan entitas pada SIMRS tersebut masih terkendala. Proses perbaikan data selama ini dilakukan dengan bekerjasama antara administrator dan pengembang sistem. (3) SIMRS berdasarkan aspek *Control* atau *Security*, yaitu Pemberian hak akses bagi setiap petugas yang telah terdaftar pada server sehingga tidak semua petugas rumah sakit secara umum dapat melakukan akses pada SIMRS dengan pembatasan pada tiap modul, dimana bagian modul tertentu tidak bisa diakses oleh bagian modul lainnya kecuali operator sistem yang bertanggung jawab pada server. (4) SIMRS berdasarkan aspek *Service*, yaitu Pelayanan pada pasien sebagai pengguna manfaat dari SIMRS secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien, pegawai dan manajemen.

Dari penjelasan mengenai manfaat SIMRS maka dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan SIMRS pekerjaan menjadi lebih efisien, menghemat waktu, mencegah terjadinya duplikasi data, dan dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit.

b. Komponen SIMRS

Pelaksanaan SIMRS terdapat 5 komponen utama yang mendasarinya menurut Tanuwijaya (2005), yaitu : (1) sumber daya manusia (*human resources*) merupakan petugas yang akan menjalankan SIMRS sesuai dengan fungsi dan jabatan. Secanggih apapun SIMRS yang dibuat, kalau sumber daya manusia yang ada tidak siap dan belum memiliki kemampuan yang mencukupi untuk mengoperasikan, kecanggihannya sistem tersebut menjadi tidak berarti. (2) sumber daya perangkat lunak (*Software Resources*) Sumber daya ini merupakan kumpulan dari perintah atau fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu untuk

memerintahkan komputer melaksanakan tugas tertentu, yang berupa system software, aplikasi software, dan prosedur. (3) sumber daya perangkat keras (*hardware komputer*) Sumber daya berupa perangkat keras yang digunakan dalam sistem informasi, tidak hanya berupa mesin (komputer, printer, scanner), namun juga berupa media seperti database (tempat penyimpanan data), atau flashdisc. (4) Sumber daya jaringan komputer (*Network Resources*) sumber daya jaringan ini mencakup teknologi telekomunikasi seperti internet. Sumber daya jaringan disebut juga Local Area Network (LAN). Sumber daya ini menggunakan server untuk mendukungnya dan letaknya juga jangan terlalu jauh atau terhalang-halang untuk mendapatkan jaringan yang mendukung. (5) pemantauan (*Monitoring*) Pemantauan merupakan suatu komponen penting dilakukan, untuk memantau secara berkala data-data yang dimasukkan, yang bertujuan untuk menjamin keakuratan informasi yang tersedia.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan dalam pelaksanaan SIMRS terdapat komponen-komponen yang membantu, diantaranya yaitu sumber daya manusia, perangkat lunak, perangkat keras, sumber daya jaringan komputer dan pemantauan.

B. Penelitian yang Relevan

Adapun penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Pemanfaatan Aplikasi SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Oleh Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi Analisis Menggunakan *End User Computing Statisfcation (EUCS)*” adalah sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Ruth Molly, dengan judul “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada RRSD DOK II Jayapura” pada tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas SIMRS yang didapatkan bahwa informan mengatakan bahwa perubahan pada manajemen rumah sakit menjadi salah satu penghambat dalam mengembangkan SIMRS pada Rumah Sakit. Permasalahan pada SIMRS salah satunya adanya penghambat pada server dan ketidak sesuaian aplikasi. Kualitas SIMRS ditinjau dari SDM didapatkan bahwa informan mengatakan bahwa jumlah SDM memadai kecuali programmer, tidak ada pengadaan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi SDM, ketidakdisiplinan petugas, tidak adanya reward dan punishment.

Sedangkan untuk persamaannya adalah sama-sama membahas pemanfaatan SIMRS. Perbedaannya adalah penelitian ini hanya pemanfaatan aplikasi SIMRS saja sedangkan peneliti akan membahas pemanfaatan SIMRS dengan menggunakan model *end-user computing satisfaction (EUCS)*.

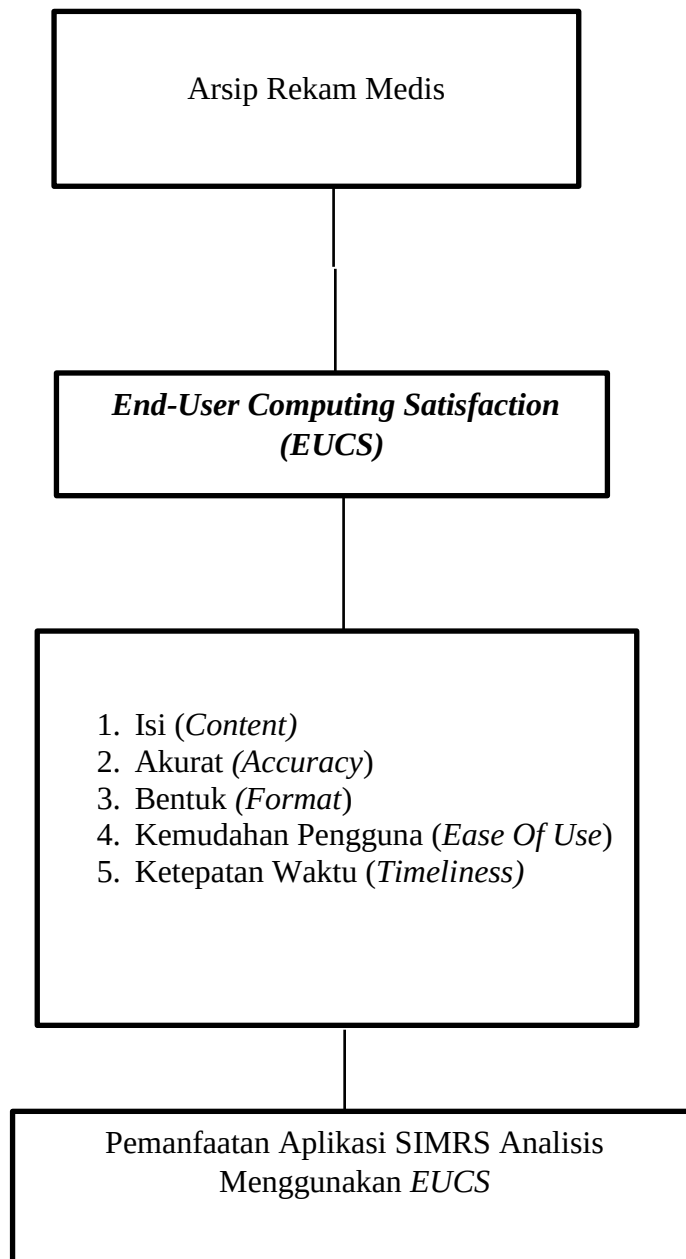
Kedua penelitian yang ditulis oleh Finda Kurnia Agustia, dengan Judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Pada Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode Eucs” pada tahun 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan pengguna merasa puas dengan penerapan sistem OPAC di Perpustakaan UNRI. Saran dari penelitian ini diharapkan ada pengembangan atau penelitian lanjutan menggunakan dua metode, seperti EUCS dan IPA dimana metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sedangkan IPA untuk menghitung hasil akhir dari kepuasan pengguna tersebut, sehingga hasil dari

penelitian tersebut dapat dijadikan bahan perbandingan oleh peneliti. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode EUCS sebagai pengukuran penggunaan aplikasi. Untuk perbedaannya yaitu pada aplikasi yang diteliti, pada penelitian ini mengukur penggunaan aplikasi OPAC sedangkan penulis ingin mengukur penggunaan aplikasi SIMRS.

Ketiga penelitian yang ditulis oleh Mellatul Husni dan Deni Maisa Putra, dengan judul “ Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Unit Kerja Rekam Medis di RSUD Aisyiyah Padang” pada tahun 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam penerapan SIM rekam medis secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun dalam beberapa komponen masih terdapat kekurangan, penjelasan hasil analisis SIM rekam medis di tiap-tiap komponen. Walaupun ada beberapa kendala namun hal tersebut masih bisa diatasi. Yang penting adalah dalam komponen teknologi di RSUD Aisyiyah petugas sudah berusaha untuk membuat SIM rekam medis berjalan lancar. SIM rekam medis mampu mempermudah kinerja petugas. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang penerapan SIMRS rekam medis. Perbedaannya adalah penelitian ini hanya meneliti bagaimana penerapan aplikasi SIMRS saja, sedangkan peneliti meneliti menggunakan model *end-user computing satisfaction (EUCS)*.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini digunakan untuk temui kembali arsip rekam medis berbasis SIMRS digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil hitung pada pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi yang dianalisis menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) memberikan dampak yang baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata seluruh jawaban responden yaitu bernilai positif. Dimana rata-rata petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina kota Bukittinggi puas bahwa aplikasi SIMRS sangat membantu dalam melakukan pelayanan rekam medis. Hal ini dibuktikan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*), yang terdiri dari beberapa indikator yaitu *Pertama*, *content* (isi) skor rata-rata yaitu 1,85 skor tersebut berada pada skala interval 1,51-2,00 yang menjelaskan bahwa aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi menampilkan informasi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan. Dan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi pada indikator content dapat dikategorikan tinggi

Kedua, *accuracy* (akurasi) skor rata-rata total yaitu sebesar 1,68 skor tersebut berada pada skala interval 1,51-2,00 menjelaskan bahwa aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi dapat mengelola serta memiliki informasi yang akurat. Maka tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi pada

indikator accuracy dapat dikategorikan tinggi, *Ketiga, format* (bentuk) skor rata-rata total pada indikator format yaitu sebesar 1,70 skor tersebut berada pada skala interval 1,51-2,00 menjelaskan bahwa aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi memiliki tampilan yang menarik. Maka tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi pada indikator format dapat dikategorikan tinggi,

Keempat, ease of use (kemudahan pengguna) skor rata-rata total pada indikator *ease of use* yaitu sebesar 1,83 skor tersebut berada pada skala interval 1,51-2,00 termasuk pada kategori positif. Hasil positif menjelaskan bahwa aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi kemudahan dalam penggunaan. Maka tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi pada indikator *ease of use* dapat dikategorikan tinggi, *Kelima, timeliness* (ketepatan waktu) skor rata-rata total yaitu 1,58 skor tersebut berada pada skala interval 1,51-2,00 termasuk pada kategori positif. Hasil positif menjelaskan bahwa aplikasi SIMRS di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi memiliki ketepatan waktu (*timeliness*). Maka tingkat kepuasan penggunaan aplikasi SIMRS oleh petugas rekam medis di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi pada indikator *timeliness* dapat dikategorikan tinggi

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yaitu sebagai berikut. *Pertama*, hasil penelitian ini diharapkan

agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam ilmu Perpustakaan dan Ilmu Informasi. *Kedua*, hasil penelitian ini diharapkan kepada penulis dan mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi dalam menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai tingkat kepuasan penggunaan SIMRS menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Ketiga*, hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai pedoman peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode lain atau mengembangkan metode EUCS. *Keempat*, untuk Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kota Bukittinggi diharapkan dengan hasil penelitian ini, kekurangan pada aplikasi seperti sistem yang sering eror saat penggunaan aplikasi dan kekurangan lainnya yang terdapat selama penelitian ini dapat disempurnakan agar dapat melakukan pembaruan untuk meningkatkan sistem aplikasi SIMRS dan penggunaan aplikasi tersebut dapat berjalan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2013). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Admojo, F. P. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Studi di Perpustakaan Universitas Ma Chung.
- Agustia, F. K. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau dengan Metode EUCS.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barthos, B. (2000). *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chin, W. W. (1999). On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument.
- Damayanti, A. S. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Universitas Brawijaya*.
- Doll, W. J. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction.
- Everawati, Y. (2020). Optimization of Dynamic Archives Management At the General Section of the Secretariat Kerinci District Area. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*.
- Fathurrahman, M. (2018). Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol 3*.
- Fauziah, R. (2019). *Sistem Temu Kembali Arsip Rekam Medis di RSUD Selasih Kabupaten Pelawan Riau*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Febriyanti, G. P. (2021). Evaluasi Fitur Berkas Kembali (Status Medik) Instalasi Rawat Jalan Pada SIMRS Dengan Metode EUCS Di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *Politeknik Negeri Jember*, 110.
- Fitriansyah A, H. I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI)*.
- Hamdani, R. L. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hanafiah, J. (2009). *Etika Kedokteran & Hukum Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Handiwidjojo, W. (2015). Rekam Medis Elektronik. *Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta*.
- Hasugian, J. (2008). Penelusuran Online dan Ketersediaan Sumber Daya Informasi Elektronik. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 4, 1.