

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Penelitian

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi dan komunikasi yang mengolah dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit melalui jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi. Tujuan dari SIMRS adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan di rumah sakit. SIMRS merupakan bagian integral dari Sistem Informasi Kesehatan, yang bertujuan memastikan informasi yang diperoleh secara tepat dan akurat. Setiap rumah sakit dan layanan kesehatan diwajibkan untuk menyelenggarakan SIMRS dan melaksanakan pengelolaan serta pengembangan SIMRS (Kemenkes, 2013).

Berdasarkan implementasi SIMRS di Indonesia, terdapat variasi yang cukup signifikan. Informasi dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2017 menunjukkan bahwa hingga akhir 2016, hanya 48% rumah sakit yang telah menggunakan SIMRS. Namun, pada September 2017, jumlah ini meningkat menjadi 52,05%, menunjukkan kenaikan sebesar 4,05%. Dari rumah sakit yang belum menggunakan SIMRS, 16% di antaranya sama sekali tidak memiliki sistem tersebut, sementara sisanya tidak melaporkan penggunaannya.

Berdasarkan Undang - Undang No 44 tahun 2009 tentang rumah sakit Pasal 52 ayat (1), diatur bahwa setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk mencatat dan melaporkan seluruh kegiatan penyelenggaraan rumah sakit melalui SIMRS. Peraturan lebih lanjut terkait SIMRS dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 82 Tahun 2013 Pasal 3 ayat (1) PMK tersebut menegaskan bahwa setiap rumah sakit diwajibkan menyelenggarakan SIMRS. Selain itu, pada ayat (2) disebutkan bahwa SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*open-source*), seperti SIMRS GOS yang dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan, atau menggunakan aplikasi buatan sendiri oleh rumah sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menerbitkan regulasi yang dimuat dalam PMK Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Melalui kebijakan ini setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menggunakan rekam medis elektronik berbasis SIMRS. Dengan menerapkan teknologi sistem informasi pada bidang pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dapat menunjang efektivitas pelayanan.

Agustina (2018) menyatakan penerapan SIMRS di rumah sakit masih ada beberapa kelemahan salah satunya adalah sistem mengalami kesalahan terutama pada jam-jam pelayanan yang sibuk, menyebabkan keterlambatan dalam mendapatkan informasi dan mengurangi kepuasan pengguna. *Vendor* harus secara aktif memantau kapasitas sistem dalam memproses data untuk mengetahui puncak jumlah data atau jumlah pengguna yang dapat membuat sistem melambat.

Hal ini juga di dukung oleh penelitian Ismatullah (2023), bahwa pengguna SIMRS merasa tidak puas terhadap SIMRS dikarenakan pengguna merasa SIMRS tidak memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu, tampilan yang dihasilkan oleh SIMRS tidak menarik, laporan yang dihasilkan sulit dipahami, serta *interface* yang sulit di pahami sehingga tidak mudah melakukan pekerjaan. Ketidakpuasan akan SIMRS dikarenakan informasi yang dihasilkan oleh SIMRS tidak akurat, SIMRS sering kali menghasilkan informasi yang salah dan tidak dapat dipercaya dan sering *error*, serta pengguna merasa bahwa laporan yang dihasilkan tidak dapat digunakan sebagai informasi untuk pendukung keputusan.

Tantangan yang dihadapi oleh pengguna dalam penerapan SIMRS melibatkan *human error* pada tahap pelaporan dan pelayanan rumah sakit. Ini mengakibatkan duplikasi rekam medis pasien. Di samping itu, terdapat kendala terkait kecepatan respons SIMRS yang cenderung lambat, menyebabkan hambatan dalam mengakses data. Sebagian pengguna juga mengalami kesulitan operasional dengan SIMRS dan memerlukan bantuan eksternal. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pelatihan menyeluruh bagi pengguna, peningkatan kualitas sistem, dan evaluasi periodik untuk mengatasi masalah yang muncul (Setiorini *et al.*, 2021).

Berdasarkan observasi terhadap kendala dalam pemakaian sistem informasi manajemen rumah sakit dalam kegiatan pelayanan di Rumah sakit, yaitu masih banyak pengguna yang kesulitan dalam mengoperasikan SIMRS yang ada, hal ini menjadi salah satu masalah penting karena

kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi. Adapun kendala lainnya adalah *loading* yang cukup lama sehingga menghambat petugas dalam menyediakan rekam medis pasien, dan beberapa menu yang berkaitan dengan laporan tidak sesuai dan bisa diakses sehingga petugas harus mengolah laporan melalui *Microsoft excel*. Kendala-kendala tersebut di perlukan adanya evaluasi terkait *user experience* (pengalaman pengguna) SIMRS untuk mengetahui area-area yang memerlukan peningkatan, agar SIMRS dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Dalam menilai tingkat pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi SIMRS, peneliti memanfaatkan *User Experience Questionnaire (UEQ)* sebagai alat ukur. Tujuan utama dari *UEQ* adalah mengukur pengalaman pengguna dengan cepat dan secara langsung. Pada tahun 2018, *UEQ* menjadi salah satu metode yang paling umum digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (Díaz-Oreiro *et al.*, 2019). *UEQ* memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna, mencakup aspek dari kegunaan klasik hingga pengalaman pengguna secara keseluruhan. Selain itu, *UEQ* dilengkapi dengan alat analisis yang memungkinkan interpretasi hasil evaluasi dengan tingkat akurasi yang tinggi (Santoso *et al.*, 2016)

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin melakukan evaluasi *user experience* (pengalaman pengguna) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru dengan menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat *user experience* SIMRS di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru berdasarkan pengukuran *user experience questionnaire (UEQ)*?

1. 3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat *user experience* dalam menggunakan SIMRS berdasarkan pengukuran *user experience questionnaire (UEQ)*.

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui aspek penilaian *attractiveness* (daya tarik) pada pengguna SIMRS
- b. Mengetahui aspek penilaian *perspicuity* (kejelasan) pada pengguna SIMRS.
- c. Mengetahui aspek penilaian *efficiency* (efisiensi) pada pengguna SIMRS.
- d. Mengetahui aspek penilaian *dependability* (ketepatan) pada pengguna SIMRS.
- e. Mengetahui aspek penilaian *stimulation* (stimulasi) pada pengguna SIMRS.

- f. Mengetahui aspek penilaian *novelty* (kebaruan) pada pengguna SIMRS.

1. 4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Tempat Penelitian

1. Dapat mengetahui tingkat *user experience* pada SIMRS dengan menggunakan *UEQ*.
2. Mendapatkan gambaran area yang diperlukan perbaikan untuk meningkatkan *user experience* pada SIMRS kedepannya.

1.4.2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan belajar melakukan evaluasi *user experience* menggunakan metode *UEQ* yang digunakan selama penelitian.

1.4.3. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan pedoman belajar untuk mahasiswa ataupun sebagai bahan evaluasi untuk mengembangkan keilmuan yang berhubungan dengan penelitian sejenis.