

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit (RS) merupakan institusi medis yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap, baik dalam bentuk rawat inap, rawat jalan, maupun layanan darurat (Permenkes No 3. 2020). Rumah sakit menyediakan layanan medis kepada masyarakat. Seseorang dapat melihat mutu layanan kesehatan dari berbagai sudut pandang, seperti dari penyedia layanan, penyandang dana, pemilik fasilitas, dan pasien sebagai penerima layanan (Suratri et al., 2018).

Berdasarkan Permenkes No 82 Tahun 2013 SIMRS merupakan salah kebijakan pemerintah dalam bidang Kesehatan dan pengaturan SIMRS ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. Pada Permenkes RI No 82 Tahun 2013 disebutkan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. Selain itu dalam pengimplementasian SIMRS dapat menggunakan aplikasi *open source* dari Kementerian Kesehatan atau dari rumah sakit itu sendiri.

Berdasarkan Permenkes Nomor 1171 Tahun 2011, semua rumah sakit diwajibkan melaporkan data-data penting seperti Rekapitulasi Laporan (RL) meliputi RL 1, RL 4, dan RL 5 ke Kemenkes RI serta Dinas Kesehatan setempat secara berkala. laporan RL 4a berisi informasi tentang morbiditas pasien rawat inap sedangkan RL 5 berisi informasi kunjungan pasien dan 10 besar penyakit, oleh karena itu RL 4a dan RL 5 bukan sekedar informasi yang digunakan untuk memenuhi kewajiban laporan, tetapi juga berfungsi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dengan mengetahui 10 penyakit teratas, rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya secara efektif, mengembangkan program pencegahan, dan meningkatkan kepuasan pasien (Hayati & Ningsih, 2023).

Sejalan dengan implementasi SIMRS di lapangan, banyak ditemui kendala dari berbagai aspek. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil penelitian (Azrul et al., 2022) yang menunjukkan terdapat permasalahan yaitu Kinerja SIMRS yang tidak optimal berkontribusi terhadap penurunan kualitas layanan kesehatan, sebagaimana terlihat dari sejumlah kasus keterlambatan dalam proses pemindahan pasien antar ruangan, yang mengakibatkan pasien tidak tertangani secara layak. Selain itu, proses pencatatan transaksi masih dilakukan secara manual oleh operator, yang kemudian baru diinput ke dalam sistem, sehingga menimbulkan inefisiensi dalam alur kerja administrasi.

Penelitian lain (Ismatullah, 2023) menunjukkan beberapa fitur menu dalam SIMRS tidak sesuai dengan kebutuhan sistem, karena menghasilkan laporan yang tidak relevan atau tidak diperlukan. Untuk mengoptimalkan pemanfaatan SIMRS serta meningkatkan kepuasan pengguna, perlu dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna mengenai sistem tersebut. Dengan memperhatikan pada aspek kepuasan pengguna, diharapkan kualitas sistem dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, sehingga akan meningkatkan mutu layanan kesehatan secara komprehensif.

Berbagai metode penelitian dapat dilakukan untuk menganalisis sejauh mana implementasi teknologi dilakukan. Metode tersebut meliputi *Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service* (PIECES), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Human, Organization, and Technology-Fit* (HOT-FIT), dll. PIECES merupakan teknik pendekatan untuk mengukur kualitas layanan suatu sistem informasi, apakah variabel yang digunakan sudah sesuai. Metode PIECES merupakan suatu pendekatan analisis teknologi informasi elektronik, yang mencakup beberapa indikator utama yang berperan sebagai acuan dan pedoman dalam melakukan analisis sistem secara terarah dan terorganisir (Kinanti et al., 2021). Peneliti menggunakan pendekatan PIECES sebagai cara untuk menganalisis tingkat kepuasan para pegawai terhadap SIMRS. Metode PIECES memiliki 6 variabel yang terdiri dari : *performance, information and data, economics, control and security, efficiency, service*. Peneliti dapat menemukan kelemahan sistem, menilai

sistem yang sudah ada, dan menemukan celah untuk perbaikan dengan menggunakan variabel tersebut. Selain itu, dengan metode PIECES, peneliti dapat mengetahui seberapa puas mereka dengan penggunaan sistem.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, rumah sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2022 sesuai dengan tinjauan (Permenkes, 2022) namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan oleh petugas rekam medis maupun non petugas rekam medis. Kendalan pertama, data pelaporan yang dihasilkan dari SIMRS belum valid dikarenakan pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* lalu batal periksa belum terhapus secara otomatis pada SIMRS sehingga data yang dihasilkan pada SIMRS berbeda dengan data poli (data pasien yang sudah periksa). Kendala kedua, beberapa fitur formulir rawat inap di SIMRS belum terpakai secara maksimal meliputi: surat keterangan meninggal, *informed consent*, *general consent*. Kendala ketiga yaitu ketidaksesuaian antara formulir di SIMRS dengan SOP yang ditetapkan di *Assesmen* keperawatan, yang seharusnya formulir *Assesmen* keperawatan di SOP hanya menggunakan tanda tangan dokter tetapi pada formulir SIMRS terdapat tanda tangan dokter, perawat, dan pasien. Kendala keempat yaitu SIMRS yang mengalami *server down* sehingga mengakibatkan pelayanan terganggu dan kesulitan dalam penginputan data. Kendala *server down* tersebut terjadi 1-5 kali dalam seminggu. Kendala kelima yaitu SIMRS yang belum stabil dan masih mengalami *update*, untuk versi pertama dilakukan pada akhir tahun 2023, sedangkan untuk versi 2 dilakukan pada tahun 2024 sehingga menuntut petugas terus beradaptasi dengan perubahan versi SIMRS. Agar pengimplementasian SIMRS berkerja secara optimal tanpa menimbulkan gangguan kedepanya. evaluasi kepuasan pengguna SIMRS sangat perlukan. Salah satu cara untuk melakukan evaluasi kepuasan pengguna SIMRS adalah dengan pendekatan PIECES. Pendekatan ini lebih mudah dan lebih rinci dalam menilai kepuasan pengguna SIMRS.

Berdasarkan temuan masalah yang ada, peneliti merasa tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul “Analisis Sistem Informasi

Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode PIECES Di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta”. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna SIMRS, diharapkan implementasi SIMRS dapat memperbaiki mutu layanan di rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan metode PIECES ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta dengan menggunakan metode PIECES.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Performance*.
- b. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Information and Data*.
- c. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Economics*.
- d. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Control and Security*.
- e. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Efficiency*.
- f. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Service*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya bagi pihak manajemen rumah sakit.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan kepustakaan pada Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo. Serta mendukung pengembangan lulusan yang kompeten dalam menerapkan teori perkuliahan ke dalam konteks dunia kerja.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi salah satu sumber pembelajaran bagi penulis, terutama untuk memahami tentang penerapan manajemen rekam medis dan sistem informasi kesehatan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan dari berbagai elemen dengan makna dan fungsi yang berbeda-beda, yang saling berinteraksi secara timbal balik, bekerjasama, dan mempengaruhi satu sama lain, serta terorganisasi secara terstruktur dengan tujuan bersama untuk mencapai sasaran tertentu dalam suatu lingkungan yang kompleks (Rahmatullah, 2021). Informasi merupakan hasil dari data yang telah diproses, sehingga memberikan nilai lebih bagi penerima, selain itu digunakan untuk mendukung penetapan keputusan. Informasi memegang peranan krusial dalam setiap tahapan pengambilan keputusan. Informasi harus memiliki tingkat akurasi yang tinggi, terbebas dari kesalahan yang dapat menimbulkan kebingungan, serta mengandung nilai-nilai penting seperti ketepatan waktu dan relevansi (Darma & Sagala, 2020). Informasi adalah data yang diorganisir dan diinterpretasikan untuk mendukung pengambilan keputusan, dengan demikian informasi merupakan data yang diproses dari sumber terpercaya dan disampaikan sesuai kebutuhan, memiliki nilai bagi penerima, serta berperan dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi yaitu gabungan berbagai komponen teknologi informasi yang berfungsi secara sinergis guna memperoleh informasi yang mendukung. Sistem Informasi merupakan sekumpulan elemen yang terhubung satu sama lain dan berkolaborasi untuk mencapai sasaran tertentu (Darma & Sagala, 2020). Sistem Informasi adalah gabungan elemen yang teratur yang berperan dalam pengolahan informasi bermanfaat, dengan tujuan agar informasi dapat diterima secara efektif oleh penerima dan tujuan sistem dapat terpenuhi (Sallaby & Kanedi, 2020).

2. Rumah Sakit

a. Definisi Rumah Sakit

Rumah Sakit (RS) merupakan institusi medis yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap, baik dalam bentuk rawat inap, rawat jalan, maupun layanan darurat (Kemenkes RI No 3, 2020). Rumah sakit adalah fasilitas yang memberikan berbagai bentuk layanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit dibentuk dengan tujuan menyediakan layanan kesehatan bagi pasien, meliputi perawatan, pemeriksaan, pengobatan, prosedur medis, serta berbagai tindakan diagnostik lainnya, sesuai dengan kemampuan dan sarana rumah sakit (Rohman & Wahjono, 2022). Rumah sakit menawarkan pelayanan yang beragam, seperti pelayanan kesehatan utama, penunjang, perawatan, rehabilitasi, pencegahan, serta pendidikan dan pelatihan tenaga medis. Tidak hanya itu, rumah sakit juga dapat digunakan untuk penelitian, pengembangan ilmu kesehatan, serta bertanggung jawab dalam penyelenggaraan kesehatan lingkungan sesuai dengan standar kesehatan untuk mencegah dampak dan masalah kesehatan (S. Utomo et al., 2023).

b. Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit memiliki tanggung jawab sesuai dengan Pasal 5 dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 :

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan

- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan teknologi bidang kesehatan dengan memperlihatkan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

3. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

a. Definisi SIMRS

SIMRS merupakan sistem yang saling terhubung guna mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan informasi yang relevan dengan kegiatan operasional rumah sakit. Informasi ini meliputi rincian pasien, catatan medis, rencana perawatan, data keuangan, data lain yang diperlukan guna menunjang sistem pelayanan kesehatan yang baik dan optimal (Kumorowani & Mulyanti, 2023). SIMRS adalah sistem yang sangat penting dalam pengambilan keputusan di rumah sakit. Sistem ini bekerja dengan menghubungkan berbagai bagian di rumah sakit, mulai dari input data hingga menghasilkan informasi yang berguna. Ada tiga cara utama dalam menerapkan SIMRS yaitu bekerja sama dengan pihak luar, mengembangkan sendiri, atau menggabungkan keduanya. Secara keseluruhan SIMRS terdiri dari lima elemen penting : SDM, *hardware*, *software*, jaringan, serta sistem pemantauan (Ode et al., 2024).

b. Tujuan dan Manfaat SIMRS

Menurut (Kemenkes RI No 82, 2013) pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, yang mencakup :

- 1) Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional
- 2) Kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial

- 3) Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Selain itu SIMRS harus memiliki kemampuan komunikasi data (interoperabilitas) dengan :

- 1) Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK BMN)
- 2) Pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS);
- 3) Indonesia Case Base Group's (INACBG's)
- 4) Aplikasi lain yang dikembangkan oleh Pemerintah
- 5) Sistem informasi manajemen fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

c. SIMRS di Indonesia

Dalam era digital saat ini, sistem informasi berperan penting dalam membantu organisasi mencapai tujuannya. Sistem informasi yang canggih memungkinkan organisasi untuk meningkatkan produktivitas, membuat keputusan yang lebih baik. Penerapan SIMRS memberi kesempatan bagi rumah sakit untuk mengambil keputusan secara efektif dan akurat dengan menggunakan informasi yang valid dan terbaru. Dengan demikian, proses pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih cepat.

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh (Kemenkes RI, 2020) persentase rumah sakit di Indonesia yang telah mengimplementasikan SIMRS adalah 88%. Meskipun persentase ini terbilang signifikan, penerapan SIMRS saat ini masih belum sepenuhnya optimal dan menyeluruh. Sementara itu, rumah sakit yang belum menerapkan SIMRS 22%. Sesuai dengan (Kemenkes RI No 82, 2013), arsitektur aplikasi SIMRS minimal harus mencakup *front office*, *back office*, serta komunikasi dan kolaborasi yang terintegrasi.

Berdasarkan data, sebagian besar rumah sakit masih belum melaksanakan SIMRS yang mengacu pada pedoman Kemenkes, di mana 629 rumah sakit (24%) hanya memakai SIMRS pada front office, dan 1.662 rumah sakit (64%) hanya di back office. Menurut (Athira, 2024) implementasi SIMRS di Indonesia telah berganti *platform* terintegrasi dalam optimalisasi layanan kesehatan, khususnya dalam hal pengelolaan data pasien, keuangan, dan komunikasi antar tenaga medis. Penerapan SIMRS mampu mengurangi waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam proses administratif, sekaligus meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan. Meskipun terdapat hambatan dalam adopsi SIMRS, dengan dukungan yang tepat, SIMRS dapat menjadi pendorong perubahan menuju sistem layanan kesehatan yang lebih modern, efektif, dan berpusat pada pasien.

4. Kepuasan Pengguna

a. Definisi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah parameter utama dalam pencapaian sistem. Ketika pengguna merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem yang mereka gunakan, akan terdapat berbagai banyak keuntungan yang didapatkan, baik untuk individu yang menggunakan sistem itu ataupun untuk lembaga yang menciptakan sistem tersebut. Tingkat kepuasan seseorang merupakan hasil dari evaluasi terhadap pengalaman yang telah diperoleh. Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi bergantung pada bagaimana mereka memandang pengalaman penggunaannya (Azrul et al., 2022).

b. Tujuan dan Manfaat Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah merupakan bagian dari parameter kunci dalam menilai keberhasilan penerapan sistem. Kepuasan pengguna yang tinggi menunjukkan bahwa sistem yang digunakan cocok dengan tujuan pengguna dan berkinerja baik. Tujuan mengukur kepuasan pengguna sistem adalah untuk mengetahui seberapa puas

pengguna menggunakan sistem yang sedang diopeasikan. Hasil pengukuran kepuasan pengguna bisa digunakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem.

Dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna, kita dapat secara efektif mendeteksi permasalahan dalam sistem dan mengembangkan solusi yang tepat untuk meningkatkan kinerja sistem. Kegagalan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dapat berdampak negatif terhadap keberlanjutan dan efektivitas sistem.

5. Evaluasi Sistem Informasi

a. Definisi Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi sistem informasi artinya upaya sistematis guna Memeriksa keadaan sebenarnya dalam proses implementasi sistem yang berjalan. Melalui evaluasi ini, tingkat keberhasilan pelaksanaan sistem bisa diidentifikasi, oleh karena itu dapat dirumuskan rencana perbaikan sesuai kebutuhan guna mengoptimalkan performa dan efektivitas sistem informasi tersebut (Putra et al., 2020).

b. Tujuan dan Manfaat Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi termasuk dari bagian fungsi manajemen yang bertujuan untuk menentukan seberapa tepat dan optimal dari pencapaian implementasi suatu perencanaan, serta melakukan pengukuran secara objektif berdasarkan kriteria yang dapat diterima oleh semua pemangku kepentingan, baik yang mendukung maupun yang tidak mendukung perencanaan tersebut. Tujuan utama evaluasi yaitu untuk mengkonfirmasi terkait sistem berfungsi dengan baik, menyesuaikan keperluan pengguna, serta memberikan manfaat yang optimal bagi organisasi.

c. Metode Evaluasi

1) PIECES

Berdasarkan James Wetherbe; 2012, metode PIECES diterapkan guna meningkatkan teknologi informasi yang mendukung pengambilan kebijakan pada sebuah institusi.

Metode analisis PIECES digunakan sebagai alat terstruktur untuk mengenali permasalahan dalam sistem informasi, serta memberikan solusi yang bisa dijadikan dasar pertimbangan dalam pengelolaan dan pengembangan sistem secara terus-menerus. PIECES adalah pendekatan dengan tujuan mempermudah proses identifikasi, peluang, dan kebijakan selama tahap definisi, analisis, dan pengembangan sistem. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi aspek-aspek baru yang bisa menjadi faktor penting dalam proses peningkatan dan penyempurnaan sistem. Kelebihan metode PIECES yaitu metode tersebut dapat menganalisis sistem secara komprehensif, memastikan sistem memenuhi kebutuhan pengguna, dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, tetapi metode PIECES juga memiliki keterbatasan dalam mencakup semua aspek sistem, membutuhkan waktu dan sumber daya yang cukup, serta cenderung lebih fokus pada aspek teknis. Metode PIECES mencakup enam variabel yang berperan untuk menilai sistem informasi, yaitu (Kinanti et al., 2021).

a) *Performance*

Variabel ini digunakan guna menilai efektivitas dan efisiensi kinerja sistem. Penilaian performa didasarkan pada frekuensi penemuan data serta kecepatan akses data.

b) *Information and Data*

Dalam pencarian data, informasi yang disajikan selalu muncul, dan variabel ini menganalisis jumlah serta kejelasan informasi tersebut.

c) *Economics*

Untuk melakukan analisis sistem, variabel ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah sistem tersebut layak secara finansial untuk digunakan oleh badan

intelijen dan berapa biayanya. Hal tersebut penting diperhatikan mengingat sistem ini dikenakan biaya tinggi terkait dengannya.

d) *Control and security*

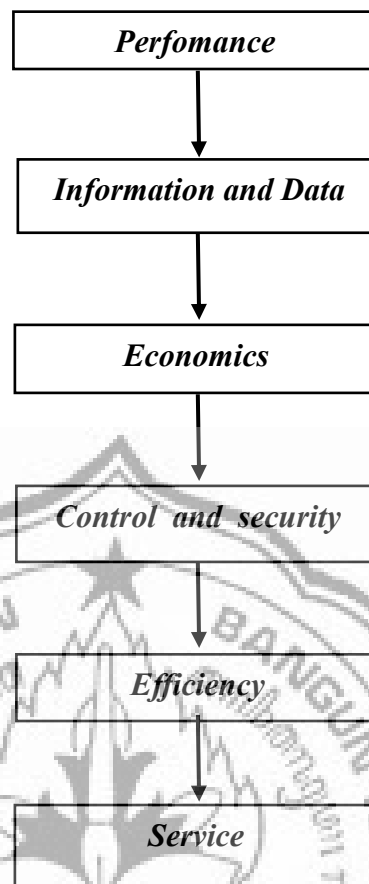
Pengendalian atau pemantauan harus dilakukan dalam sistem agar dapat berfungsi dengan baik. Analisis ini digunakan untuk menentukan tingkat pemantauan dan pengendalian yang harus dilakukan untuk memastikan sistem berfungsi dengan baik.

e) *Efficiency*

Efisiensi dan efektivitas suatu sistem harus dipertanyakan dalam kaitannya dengan kinerjanya dan alasan mengapa sistem tersebut dibuat. Sistem harus mampu menjawab pertanyaan dan membantu secara efisien, terutama dalam hal otomatisasi. Analisis ini dilakukan untuk memeriksa apakah sistem efisien terhadap input yang dapat memberikan hasil yang memuaskan.

f) *Service*

Dari sudut pandang pengguna sistem, pelayanan tetap penting dan harus diperhatikan. Sistem yang diterapkan akan berjalan dengan baik dan seimbang apabila diimbangi dengan pelayanan yang baik. Analisis ini digunakan untuk mengkaji bagaimana kinerja layanan dan menemukan permasalahan yang ada terkait layanan tersebut.



Gambar 2. 1 Bagan Alir Metode PIECES
(Sumber : Thenata & Prabawati, 2018)

2) EUCS (End-User Computing Satisfaction)

Menurut Doll & Torkzadeh (1988) *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari seorang pengguna dalam menjalankan atau menggunakan suatu *website* atau aplikasi. Kelebihan dari metode EUCS yaitu mudah diterapkan dan fokus langsung pada pengguna, tetapi metode EUCS juga memiliki keterbatasan karena terlalu subjektif, fokusnya yang sempit dan kurangnya kemampuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja sistem. Metode EUCS terdiri dari 5 variabel yaitu :

a) Variabel isi (*Content*)

Variabel ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap isi atau konten yang disajikan oleh sistem. Variabel ini juga mencakup informasi yang dihasilkan, fungsionalitas, serta model yang tersedia bagi pengguna. Selain itu, variabel ini menilai kemampuan sistem dalam menyediakan informasi sebagai respons terhadap permintaan pengguna. Integritas modul serta keseluruhan sistem informasi juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

b) Variabel akurasi (*Accurcy*)

Variabel akurasi mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan informasi yang dihasilkan sistem dari data yang diolah. Setelah konfigurasi, sistem harus dievaluasi untuk memastikan keluaran sesuai dengan masukan dan menentukan kebutuhan tindakan korektif.

c) Variabel bentuk (*Format*)

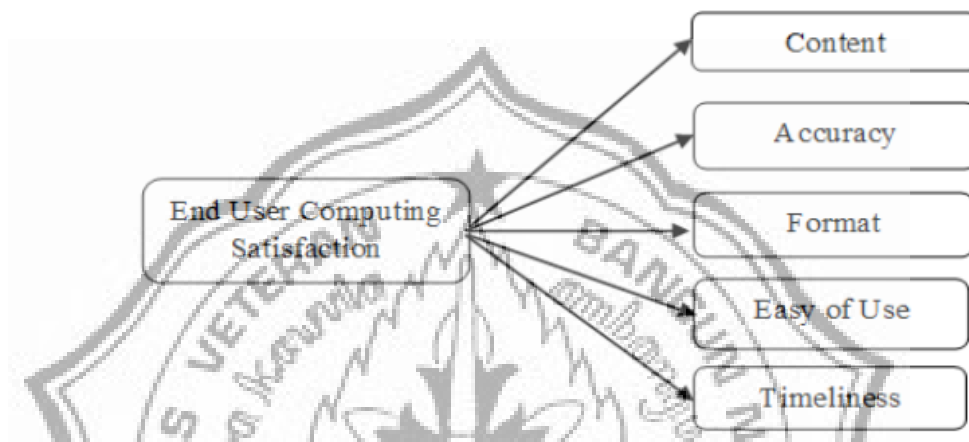
Variabel bentuk (*Format*) merujuk pada evaluasi dan pengujian terhadap format informasi yang digunakan dalam sistem tertentu, serta faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan efektivitas penggunaannya.

d) Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) merupakan aspek yang mempertimbangkan masukan dari pengguna terkait interaksi dengan sistem, termasuk data yang diinput, proses pengumpulan, pengorganisasian data, serta analisis informasi yang dihasilkan.

e) Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) mengukur sejauh mana sistem mampu memenuhi kepuasan pengguna terkait kecepatan penyajian informasi yang relevan. Pada sistem *real-time*, respon terhadap permintaan pengguna diberikan secara cepat tanpa penundaan.

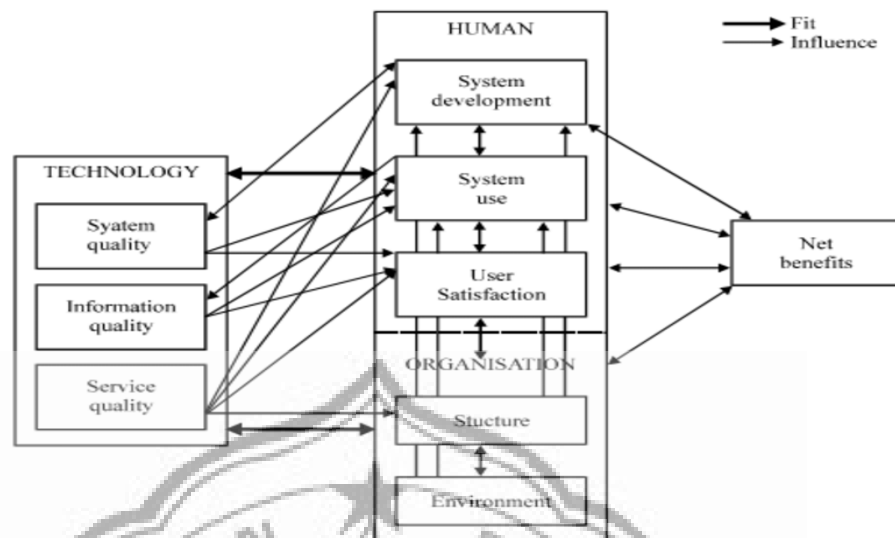


Gambar 2. 2 Metode EUCS
(Sumber : Irumas & Utamajaya, 2022)

3) HOT-FIT

HOT FIT adalah kombinasi Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean serta Model Kesesuaian Organisasi TI Morton. HOT FIT adalah teknik yang umum digunakan untuk mengevaluasi implementasi sistem yang ada dalam fasilitas (Tawar, 2022). Metode HOT-FIT memberikan pandangan yang komprehensif tentang kesuksesan sistem informasi dengan mengevaluasi keselarasan antara manusia, organisasi dan teknologi serta mengidentifikasi masalah mendasar yang mungkin terjadi. Meskipun metode HOT-FIT menekankan pentingnya kesesuaian, metode ini dapat menjadi terlalu subjektif dan sulit untuk diukur secara kuantitatif. Metode Hot-Fit memiliki 4 variabel yakni komponen manusia, komponen organisasi, komponen teknologi, komponen *net benefit*.

- a) Komponen manusia (*human*) mengevaluasi informasi berdasarkan aspek pemanfaatan sistem, yang mencakup frekuensi penggunaan serta cakupan fungsi dan eksplorasi terhadap sistem informasi.
- b) Komponen organisasi (*organization*) mencakup struktur dan lingkungan organisasi, termasuk tipe, budaya, hierarki, strategi, serta dukungan manajemen dan staf. Komponen ini berperan penting dalam menilai aspek pembiayaan, tata kelola, dinamika politik, kompetisi, hubungan antarorganisasi, dan komunikasi.
- c) Komponen teknologi (*technology*) meliputi mutu sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem mencakup fitur-fitur yang tersedia dalam sistem, termasuk tampilan antarmuka dan desain user interface. Aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, waktu respons, kegunaan, ketersediaan, fleksibilitas, dan tingkat keamanan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai kualitas sistem secara keseluruhan.
- d) Variabel net-benefit menilai sejauh mana manfaat diperoleh dari penerapan sistem informasi, termasuk peningkatan efisiensi operasional, penurunan biaya, serta perbaikan kualitas layanan yang diberikan.



Gambar 2. 3 Metode Hot-Fit
(Sumber : Yusof et al., 2006)

- d. Pebandingan antar Metode Evaluasi Sistem Informasi
- Berdasarkan studi Pustaka yang telah dilakukan, menunjukkan masing-masing metode evaluasi memiliki kelebihan dan kekurangan. Adapun rangkuman hal tersebut, tersaji pada table perbandingan antar metode evaluasi sistem informasi

Tabel 2. 1 Perbandingan Metode Evaluasi

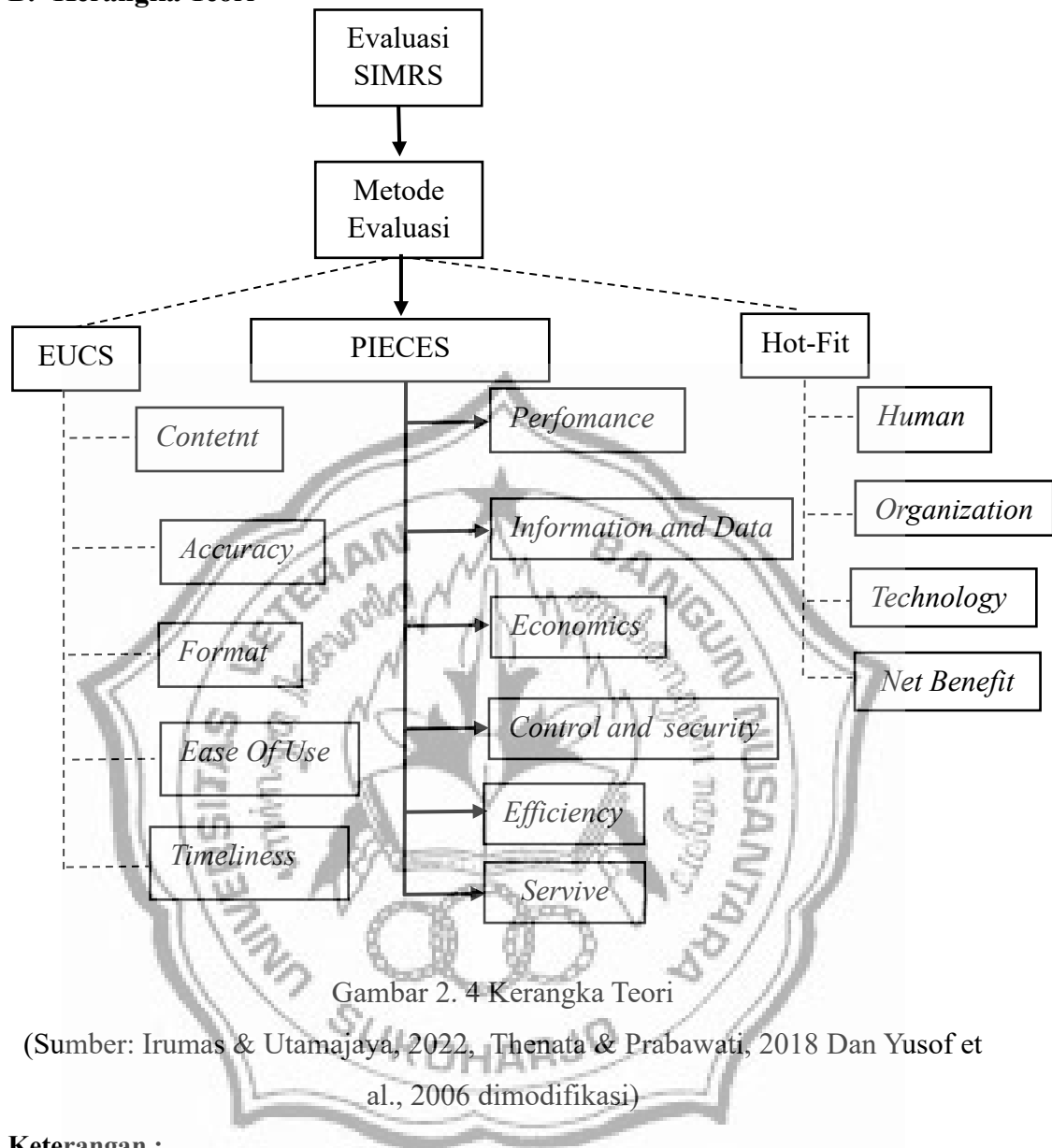
No	Metode Evaluasi	Indikator	Kelebihan	Kekurangan
1	PIECES	1) <i>Performance</i> 2) <i>Information</i> 3) <i>Economic</i> 4) <i>Control</i> 5) <i>Efficiency</i> 6) <i>Service</i>	1) Komprehensif 2) Terstruktur 3) Fleksibel 4) Mudah dipahami	1) Variabel terlalu umum 2) Tidak linier 3) membutuhkan waktu dan sumber daya yang cukup
2	EUCS	1) <i>Content</i> 2) <i>Accuracy</i>	1) Mudah dipahami	1) Fokus terlalu sempit

	3) <i>Format</i>	2) Fleksibel	2) Subjektivitas
	4) <i>Ease Of Use</i>	3) Indikator jelas dan terukur	3) Kurang mendalam
	5) <i>Timelines</i>		
3	HOT-FIT	1) <i>Human</i> 2) <i>Technologi</i> 3) <i>Oraganisation</i> 4) <i>Net-Benefit</i>	1) Komprehensif 2) Fokus pada kesesuaian 3) Relevan 1) Kurang spesifik 2) Subjektivitas 3) Waktu dan sumber daya cukup besar

(Sumber: (Kinanti et al., 2021), (Ismatullah, 2023), (Wahyuni, 2019))



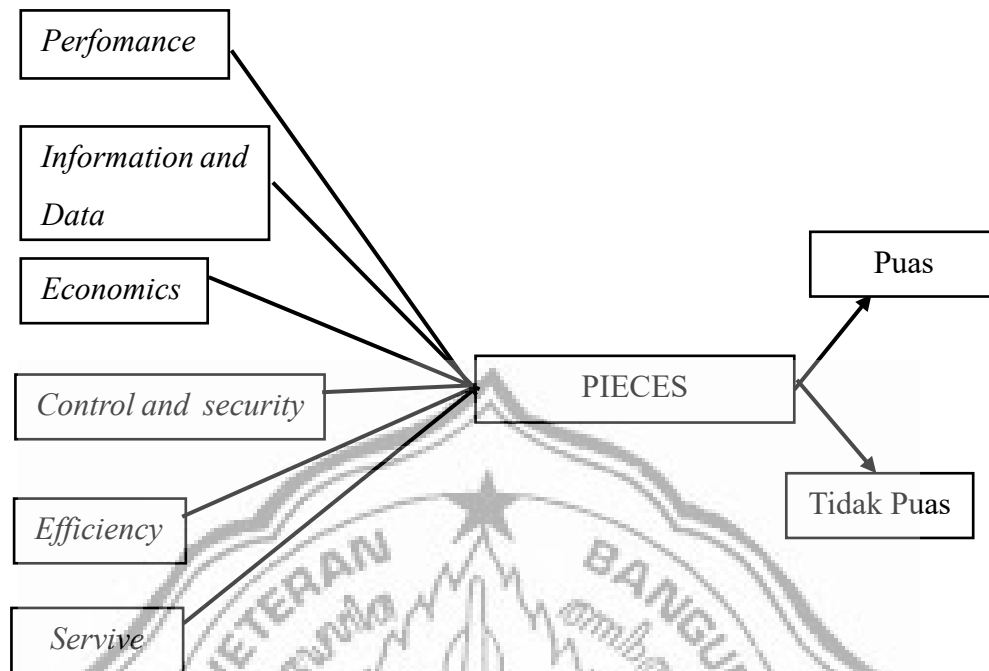
B. Kerangka Teori



Keterangan :

—————> = Variabel yang diteliti
 ----- = Variabel tidak diteliti

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. 5 Kerangka Konsep Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Performance* ?
2. Bagaimana kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Information and Data* ?
3. Bagaimana kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Economy* ?
4. Bagaimana kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Control and Security* ?
5. Bagaimana kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Efficiency*?
6. Bagaimana kepuasan pengguna SIMRS di RS Tk.III 04.06.04 Slamet Riyadi Surakarta berdasarkan *Service* ?