



Evaluasi SIMRS Bagian Pelaporan Menggunakan Metode EUCS di RSUD Blambangan

Ananda Yuliantika*, Selvia Juwita Swari, Sabran, Veronika Vestine

Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

Abstrak: Setiap rumah sakit wajib mencatat dan melaporkan operasional melalui SIMRS. Di RSUD Blambangan, SIMRS bagian pelaporan menghadapi kendala seperti laporan tidak lengkap, data tidak akurat, format tidak sesuai, dan tidak adanya menu bantuan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi SIMRS bagian pelaporan menggunakan metode EUCS, yang menilai lima aspek: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian kualitatif ini dilaksanakan Maret 2024–Januari 2025 dengan enam informan. Hasil menunjukkan bahwa dari segi kemudahan penggunaan, pengguna cukup puas, namun tetap mengharapkan menu bantuan dan buku panduan. Pada aspek isi, keakuratan, format, dan ketepatan waktu, SIMRS belum memenuhi ekspektasi. Laporan belum lengkap, beberapa data tidak akurat, format tidak sesuai kebutuhan, dan informasi disajikan lambat. Rekomendasi perbaikan mencakup pengembangan fitur pelaporan, peningkatan akurasi data, penyesuaian format laporan, serta optimalisasi sistem agar informasi tersaji tepat waktu. Implementasi perbaikan ini diharapkan meningkatkan kepuasan pengguna. Kesimpulannya, pengguna tidak puas terhadap aspek isi dan akurasi, serta belum sepenuhnya puas terhadap format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Tim Instalasi Rekam Medis diharapkan aktif berkoordinasi dalam pengembangan dan peningkatan sistem pelaporan SIMRS agar sesuai dengan kebutuhan rumah sakit.

Kata Kunci: SIMRS, Pelaporan, Kepuasan Pengguna, EUCS

DOI:

<https://doi.org/10.47134/mpk.v2i2.6097>

*Correspondence: Ananda Yuliantika

Email: anandayuliantika@gmail.com

Received: 16-05-2025

Accepted: 22-06-2025

Published: 22-07-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Every hospital is required to record and report its operations through SIMRS. At RSUD Blambangan, the reporting module of SIMRS faces several challenges, such as incomplete reports, inaccurate data, improper formats, and the absence of a help menu. This study aims to evaluate the reporting module of SIMRS using the EUCS method, which assesses five aspects: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This qualitative research was conducted from March 2024 to January 2025 with six informants. The results show that users are fairly satisfied in terms of ease of use, but still expect the availability of a help menu and user manual. However, regarding content, accuracy, format, and timeliness, SIMRS has not met expectations. Reports remain incomplete, some data are inaccurate, the format does not meet user needs, and information is presented slowly. The recommended improvements include developing reporting features, increasing data accuracy, adjusting report formats, and optimizing the system to ensure timely information delivery. The implementation of these improvements is expected to enhance user satisfaction. In conclusion, users are dissatisfied with the content and accuracy aspects, and not fully satisfied with the format, ease of use, and timeliness. The Medical Records Installation team is expected to actively coordinate in developing and improving the SIMRS reporting system to meet hospital needs.

Keywords: SIMRS, Reporting, User Satisfaction, EUCS

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat [1]. Untuk mengoptimalkan tugas, fungsi, serta pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, diperlukan penyelenggaraan dan peningkatan pelayanan kesehatan secara optimal. Oleh karena itu, teknologi informasi sangat diperlukan untuk mendukung proses pelayanan yang ada di rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang memproses serta mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan di rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat. Sistem ini merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Setiap rumah sakit diwajibkan menyelenggarakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan medis di rumah sakit dengan berbagai cara. Hal ini meliputi peningkatan kecepatan, akurasi, dan integrasi layanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam operasional, serta kecepatan dalam pengambilan keputusan. SIMRS juga harus mendukung budaya kerja yang lebih baik, meningkatkan transparansi, memperkuat koordinasi antar unit, meningkatkan pemahaman sistem, dan mengurangi biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi [2].

RSUD Blambangan merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Banyuwangi yang telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2013. Berdasarkan studi pendahuluan terdapat permasalahan diantaranya tidak terdapat laporan pasien APS, dan laporan indikator rumah sakit dan per ruangan rawat inap pada SIMRS, laporan yang sudah tersedia namun tidak digunakan yakni laporan mutu pelayanan rumah sakit NDR, GDR, dan Rekapitulasi Laporan (RL) 3, terdapat ketidakakuratan pada laporan 10 besar penyakit rawat inap, dan laporan RL 4a, ketidaksesuaian *format* laporan tingkat efisiensi pengelolaan rumah sakit, laporan pasien dirujuk rawat inap, dan laporan kematian pasien rawat inap. SIMRS juga belum dilengkapi menu bantuan. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, perlu evaluasi agar pihak rumah sakit dapat mengetahui keberhasilan penerapan SIMRS bagian pelaporan dari sisi kepuasan pengguna. Keberhasilan sistem informasi dapat diukur dari tiga aspek: kualitas sistem, manfaat yang dihasilkan, dan kepuasan pengguna [3]. Jika laporan tidak terfasilitasi oleh SIMRS petugas harus mengerjakan laporan secara manual menggunakan *excel*. Proses pelaporan yang masih dilakukan secara manual menggunakan perangkat lunak microsoft *excel* membuat pekerjaan kurang efisien dan membutuhkan waktu lebih lama [4]. Evaluasi bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menjelaskan informasi penting tentang objek yang dievaluasi [5]. Untuk mengukur efektivitas sistem maka diperlukan hal yang berhubungan langsung dengan sistem yakni pengguna sehingga dalam melakukan evaluasi sistem peneliti menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Penelitian sejenis telah dilakukan oleh Putri (2023) yang menggunakan metode TAM untuk mengevaluasi penerimaan SIMRS pada unit rawat inap RS Bhayangkara Bondowoso, serta oleh Bimantara (2024) yang menggunakan metode EUCS di Instalasi Rekam Medis

RSD dr. Soebandi Jember. Namun, kedua penelitian tersebut belum membandingkan secara mendalam antara harapan dan kenyataan pengguna. Penelitian ini hadir dengan pendekatan berbeda, yaitu kualitatif, serta lebih menekankan pada evaluasi mendalam melalui metode EUCS untuk mengetahui kesenjangan yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bagian pelaporan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Blambangan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan *fitur* pelaporan serta peningkatan kepuasan pengguna terhadap SIMRS di rumah sakit tersebut.

Metodologi

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi obyek yang alamiah [6]. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan pemahaman luas dan mendalam mengenai suatu objek. Peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian ini, dan metode pengumpulan data digunakan secara triangulasi, dan analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini telah mendapatkan *ethical clearance* dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Negeri Jember sebagai bentuk persetujuan atas kelayakan etis dalam pelaksanaan penelitian terhadap informan yang terlibat.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metode EUCS yang memiliki 5 komponen penilaian yakni faktor isi (*content*) yang mencakup dievaluasi melalui indikator seperti sistem memberikan informasi yang tepat sesuai kebutuhan, *content* informasi berupa *fitur* dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dan sistem menyediakan laporan yang memadai sesuai dengan kebutuhan laporan internal dan laporan eksternal rumah sakit, faktor keakuratan (*accuracy*) melalui indikator informasi yang dihasilkan sangat akurat, dan pengguna merasa puas dengan tingkat keakuratan yang dihasilkan sistem, faktor bentuk (*format*) melalui indikator informasi yang ditampilkan sangat jelas, dan *output* yang dihasilkan sesuai dengan *format* laporan yang dibutuhkan, faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) melalui indikator sistem bersifat *userfriendly*, mudah digunakan yakni terdapat menu bantuan (*help menu*) di dalamnya, dan sistem informasi menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya, faktor ketepatan waktu (*timeliness*) melalui indikator penyediaan informasi secara tepat waktu, dan sistem informasi memberikan data terkini.

Subjek Penelitian

Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah 4 Petugas Pelaporan, 1 orang Kepala Instalasi Rekam Medis, dan 1 orang Kepala Unit IT. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Informan penelitian terdiri dari informan utama dan informan pendukung [6]. Informan pada penelitian ini dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian, yaitu orang-orang yang memiliki pemahaman tentang permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan SIMRS, terutama bagian pelaporan rekam medis

Gambar 1 menjelaskan bahwa informasi atau datanya tidak tampil ditunjukkan dengan angka 0 ketika dibuka oleh pengguna. Hal ini menyebabkan pengguna harus mengerjakan laporan RL 3 secara manual. Kesimpulannya, sistem belum sepenuhnya memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan khususnya pada laporan RL 3 yang datanya tidak tampil atau kosong. Pernyataan ini tidak sesuai dengan harapan pengguna yakni sistem dapat memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pengguna. Hal ini tidak memenuhi variabel *content* (isi) yang meliputi kesesuaian isi dari SIMRS dengan kebutuhan pengguna [8].



Gambar 2. Menu Laporan Rawat Inap

Gambar 2 merupakan menu laporan rawat inap yang ada pada SIMRS. Sistem belum menyediakan laporan ketepatan pengembalian berkas, laporan pasien APS, laporan indikator rumah sakit dan per ruangan rawat inap, dan laporan mutu kelengkapan rekam medis. Kenyataan pada SIMRS bagian pelaporan adalah belum menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini tidak sesuai dengan harapan pengguna yakni sistem menghasilkan semua laporan yang dibutuhkan meliputi laporan rawat jalan, laporan rawat inap, dan laporan eksternal sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pengguna.

Selanjutnya informan menyampaikan masih ada *fitur* yang dibutuhkan oleh petugas namun tidak tersedia di dalam SIMRS bagian pelaporan. Hal ini didukung dengan pernyataan informan sebagai berikut.

"Belum ada fitur pengelompokan data pelaporan mutu NDR GDR sesuai kelas atau ruangan. Sehingga kami mengerjakan manual jadi satu dengan SHRI."

(Informan 2, 2024)

Pengguna berharap SIMRS bisa menyediakan fitur pengelompokan data agar petugas tidak perlu mengolah data secara manual. Selanjutnya terdapat laporan yang belum tersedia di sistem sebagaimana hasil wawancara informan berikut.

"Terdapat laporan yang tidak tercantum di sistem, kalau di rawat jalan itu laporan ketepatan pengembalian berkas. Jadi kita mengerjakan manual. Kita mengacu pada register rawat jalan dari poli, kemudian di cek satu – satu, baru dimasukkan ke excel."

(Informan 1, 2024)

Pernyataan informan 1 didukung oleh pernyataan informan 2, 3, dan 4 yang menyampaikan bahwa laporan yang dibutuhkan belum seluruhnya difasilitasi oleh sistem sebagai berikut.

“Laporannya belum tersedia semuanya di sistem, ada beberapa laporan yang harus dikerjakan manual seperti laporan pasien APS, laporan indikator rumah sakit dan per ruangan rawat inap.”

(Informan 2, 2024)

Selanjutnya Informan 3 menyatakan bahwa laporan yang dihasilkan sistem belum sesuai. Hal ini membuat pengguna harus mengerjakan laporan 2a, pelaporan human metapneumo virus, pelaporan PD3i, pelaporan surveilans lumpuh layu, campak rubella, difteri, imunisasi, kasus DHF, polio, covid-19, kasus gigi & mulut, gizi buruk, monkey pok, kematian ibu dan bayi, perinatology, persalinan, rubella, malaria sismal, keracunan spinkers, keracunan obat, skrining hipotiroid kongenital, dan laporan sistem kewaspadaan dini dan respon secara manual. Pernyataan ini diperkuat oleh informan 4 yang menyampaikan laporan yang dihasilkan oleh sistem masih belum lengkap, hal ini dikarenakan sistem belum menyediakan laporan mutu kelengkapan rekam medis setiap bulan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan SIMRS bagian pelaporan belum menyediakan laporan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga petugas harus mengerjakan laporan secara manual menggunakan *excel*.

Berdasarkan hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan pada faktor isi (*content*), kenyataan SIMRS bagian pelaporan belum memenuhi harapan pengguna. Saat ini, sistem masih memiliki kekurangan, seperti laporan RL 3 yang kosong, tidak tersedianya *fitur* pengelompokan data, serta ketidaklengkapan laporan yang tersedia di sistem yang mengharuskan petugas untuk melakukan pekerjaan secara manual. Kesimpulan pengguna belum puas terhadap faktor *content* (isi) pada SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan dikarenakan kenyataan belum sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini sesuai dengan metode EUCS yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sistem informasi, yang berfokus pada kepuasan pengguna [9].

Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor keakuratan (*accuracy*) di RSUD Blambangan

Dimensi akurasi (*accuracy*) menilai kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data saat sistem menerima *input* dan mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan memperhatikan seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah dari pengolahan *input* pengguna, serta seberapa sering terjadi kesalahan atau *error* dalam proses pengolahan data [10]. Kepuasan pengguna terkait variabel keakuratan dapat dievaluasi melalui indikator yaitu informasi yang dihasilkan SIMRS sangat akurat yang berarti harus bebas dari kesalahan – kesalahan, dan pengguna merasa puas dengan tingkat keakuratan yang dihasilkan sistem. Berdasarkan hasil wawancara informan menyatakan informasi yang dihasilkan oleh sistem belum sepenuhnya akurat yakni pada RL 4b, laporan 10 besar penyakit rawat inap, dan RL 4a. Hal ini didukung dengan pernyataan informan berikut.

“Pasti tidak sepenuhnya akurat. Bagian RL 4b itu isinya tidak akurat.”

(Informan 1, 2024)

“Belum sepenuhnya akurat, karena pada laporan 10 besar penyakit rawat inap terdapat kesalahan, selanjutnya ketidakakuratan juga terjadi pada laporan RL 4a.”

(Informan 2, 2024)

Pernyataan informan pada proses wawancara didukung dengan hasil observasi peneliti yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Ketidakakuratan Laporan RL 4a

Waktu	Pasien Keluar Hidup & Mati			Pasien Keluar Mati		
	SIMRS	Manual	Selisih	SIMRS	Manual	Selisih
Desember 2023	1241	1087	154	296	127	169
Januari 2024	1199	1091	108	254	118	136
Februari 2024	1056	959	97	254	117	137

Sumber : Data Sekunder, 2025.

Tabel 1 menunjukkan ketidakakuratan laporan RL 4a yang dihasilkan SIMRS. Pada bulan Desember 2023 – Februari 2024 terdapat selisih jumlah pasien keluar hidup dan mati. Selanjutnya data jumlah pasien keluar mati di bulan Desember 2023 – Februari 2024 juga terdapat selisih antara perhitungan SIMRS dan manual. Berdasarkan keterangan petugas hal ini disebabkan karena SIMRS tidak dapat mengolah data pasien dengan akurat. Selanjutnya informan 3 menyampaikan bahwa terdapat ketidakakuratan yang terjadi pada laporan RL 2a dan RL2b. Hal ini didukung dengan hasil wawancara sebagai berikut.

“Untuk laporan RL 2a dan 2b tentang surveilans tidak akurat, jumlahnya salah tidak sesuai dengan realita. Ini disebabkan karena ruangan input diagnosanya salah tidak sesuai dengan register ekspedisi pasien rawat inap. Sehingga data di sistem itu tidak dapat dijadikan sebagai acuan.”

(Informan 3, 2024)

Ketidakakuratan yang terjadi pada laporan RL 2a dan 2b dikarenakan kesalahan *input* dari ruangan. Ketelitian pengguna saat memasukkan informasi ke dalam SIMRS pada bagian pelaporan menjadi salah satu faktor penting untuk menghasilkan informasi yang akurat [11]. Dimensi akurasi mencakup ketepatan data yang dihasilkan oleh aplikasi, termasuk penyediaan informasi yang tepat. Petugas berharap informasi yang dihasilkan oleh sistem bisa sepenuhnya akurat dan terbebas dari kesalahan. Untuk meminimalisir kesalahan *input*, petugas berharap sistem menyediakan notifikasi peringatan, *alert* pasien tidak bisa dipulangkan ketika informasi tidak diisi secara lengkap, dan *fitur edit* hapus pada sistem.

Hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan pada faktor keakuratan (*accuracy*) menunjukkan bahwa kenyataan SIMRS bagian pelaporan belum memenuhi harapan pengguna. Hal ini dikarenakan sistem masih memiliki kekurangan, seperti ketidakakuratan informasi pada laporan RL 4b, laporan 10 besar penyakit rawat inap, RL 4a, RL 2a, dan RL 2b. Selain itu, pengguna juga menyatakan belum puas terhadap tingkat keakuratan sistem. Kesimpulan pengguna tidak puas terhadap faktor keakuratan (*accuracy*) pada SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan dikarenakan kenyataan belum sesuai dengan harapan pengguna. Pengelola SIMRS diharapkan dapat meningkatkan *fitur* yang menampilkan data yang tidak sinkron agar menjadi lebih akurat. Sebuah sistem yang

akurat adalah sistem yang mampu mengolah *input* dan menghasilkan *output* sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan tingkat kesalahan atau error yang sangat rendah [12].

Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor bentuk (*format*) di RSUD Blambangan

Dimensi *format* menilai kepuasan pengguna berdasarkan tampilan dan estetika antarmuka sistem, serta *format* laporan atau informasi yang dihasilkan. Hal ini mencakup apakah antarmuka sistem menarik dan apakah tampilannya memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem, yang secara tidak langsung dapat memengaruhi tingkat efektivitas pengguna [11]. Kepuasan pengguna terkait variabel bentuk dapat dievaluasi melalui indikator yaitu informasi yang ditampilkan oleh sistem informasi sangat jelas, *output* yang dihasilkan SIMRS sesuai dengan *format* laporan yang dibutuhkan. Berdasarkan wawancara seluruh informan merasa bahwa informasi yang ditampilkan oleh SIMRS sudah cukup jelas serta bagian pelaporan juga sudah memiliki tatanan menu dan *layout* yang rapi dan tidak terkesan penuh. Tampilan SIMRS bagian pelaporan juga sederhana dan memudahkan pengguna dalam menggunakannya. Hal ini didukung dengan pernyataan informan berikut.

“Sudah sangat jelas.”

(Informan 1. 2024)

Selanjutnya terdapat permasalahan yang ditemukan yakni *format* laporan RL 4b, laporan pasien dirujuk, kematian pasien rawat inap, dan RL 2a serta 2b yang dihasilkan oleh SIMRS berbeda dengan kebutuhan pengguna sehingga perlu pengolahan menggunakan excel. Hal ini menyebabkan waktu yang lama untuk menyelesaikan laporan dan berpotensi terjadi kesalahan ketik yang akhirnya menyebabkan informasi yang dihasilkan tidak akurat. Ketidaksesuaian *format* pada laporan RL 2a dan 2b sesuai dengan hasil observasi yang didokumentasikan sebagai berikut:

Gambar 3. Laporan RL 2a *Format* SIMRS

Gambar 3 menunjukkan laporan RL 2a yang dihasilkan SIMRS terdiri dari kolom no, no DTD, no daftar terperinci, golongan sebab – sebab sakit, jumlah pasien keluar hidup dan mati menurut golongan umur yang terdiri dari 8 kategori, jumlah pasien keluar hidup dan mati menurut sex yang terdiri dari 2 kategori, jumlah pasien keluar, dan jumlah pasien keluar karena mati. Selanjutnya *format* laporan RL 2a sesuai kebutuhan pengguna dapat dilihat pada gambar berikut:

The image shows a screenshot of a manual report format for RL 2a. It is a grid with multiple columns and rows. The columns are labeled with various categories such as 'Jenis Penyakit', 'Golongan Umur', 'Jenis Kelamin', 'Total Pasien Keluar Hidup', 'Total Pasien Mati', 'Total Kunjungan', 'Jumlah Pasien Meninggal', and 'ICD X'. The rows represent different patient categories or data points. The grid is mostly empty, with some numerical values visible in the rightmost columns.

Gambar 4. Laporan RL 2a *Format Manual*

Gambar 4 merupakan *format* laporan RL 2a yang dibutuhkan pengguna terdiri dari kolom no, jenis penyakit, golongan umur yang terdiri dari 8 kategori dan dibedakan menurut jenis kelamin, total pasien keluar hidup dan mati berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari 2 kategori, total kunjungan, jumlah pasien meninggal berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari 2 kategori, dan ICD X sesuai ICD 2019. Perbedaan utama antara kedua *format* ini terletak pada tambahan detail yang dibutuhkan pengguna, seperti kolom jenis penyakit, pemisahan golongan umur berdasarkan jenis kelamin, total kunjungan, serta pencantuman kode ICD X sesuai standar ICD 2019, yang tidak terdapat dalam laporan yang dihasilkan SIMRS. Perbedaan *format* juga terjadi pada RL 2b. Berdasarkan penjelasan, *output* yang dihasilkan oleh sistem belum sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna masih harus mengerjakan laporan secara manual. Hal ini berbanding terbalik dengan harapan pengguna yang menginginkan *format* dari sistem dapat digunakan secara langsung dan disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan.

Berdasarkan hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan pada faktor bentuk (*format*), informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah sangat jelas dan sesuai harapan pengguna. Selanjutnya kenyataan terkait *output* yang dihasilkan oleh sistem belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, hal ini belum memenuhi harapan pengguna. Saat ini, masih terdapat ketidaksesuaian *format* pada laporan RL 4b, laporan pasien dirujuk, kematian pasien rawat inap, dan RL 2a serta 2b yang mengharuskan petugas untuk melakukan pekerjaan secara manual. Variabel bentuk (*format*) menilai kepuasan pengguna dari *format* laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem [13]. Ketika kebutuhan pengguna dan harapan tidak terpenuhi maka dapat disimpulkan pengguna belum sepenuhnya puas dengan faktor bentuk pada SIMRS bagian pelaporan. Pada penelitian ini kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi. Ketika kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi, maka hal tersebut akan menghasilkan kepuasan pada pengguna sistem [12].

Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) di RSUD Blambangan

Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa mudah sistem digunakan, termasuk dalam proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang diperlukan [10]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pada faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari SIMRS bagian pelaporan RSUD Blambangan. Kepuasan pengguna terkait variabel kemudahan penggunaan dapat dievaluasi melalui indikator yaitu sistem bersifat *userfriendly*, mudah digunakan yakni terdapat menu bantuan (*help menu*) di dalamnya, dan sistem informasi menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil wawancara

diketahui bahwa penggunaan sistem sudah *userfriendly* dan mudah karena sudah lama menggunakannya, namun belum menyediakan menu bantuan. Hal ini didukung dengan pernyataan informan sebagai berikut.

"Sudah user friendly."

(Informan 3. 2024)

"Penggunaannya mudah karena sudah lama, namun pada sistem tidak terdapat menu bantuan, selama ini jika ada kendala atau error kami wa ke bagian IT."

(Informan 2. 2024)

Salah satu kekurangan dari sistem yaitu ketidaktersediaan menu bantuan dalam sistem [10]. Pernyataan informan diperkuat dengan hasil observasi pada dokumentasi tampilan SIMRS bagian pelaporan sebagai berikut:



Gambar 5. Menu SIMRS RSUD Blambangan

Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan kenyataan pada SIMRS bagian pelaporan belum terdapat menu bantuan yang menjadi kekurangan sistem. Hal ini tidak sesuai dengan harapan yang kuat dari pengguna agar sistem dilengkapi dengan menu bantuan. Menu bantuan akan sangat membantu terutama bagi petugas yang mengalami rotasi tugas sebagaimana hasil wawancara berikut.

"Help menu ini penting. Memudahkan jika ada petugas petugas yang baru rotasi. Harapannya kedepan bisa tersedia di sistem."

(Informan 6. 2024)

Selanjutnya, informan 6 menyampaikan bahwa modul yang ada belum disesuaikan dengan SIMRS yang digunakan saat ini, sehingga modul tersebut tidak dibagikan ke pengguna di setiap ruangan. Informan menyatakan bahwa meskipun penggunaan sistem sudah jelas, petugas mengandalkan pihak IT ketika mengalami kebingungan. Modul yang ada di bagian IT belum disesuaikan dengan SIMRS yang digunakan saat ini sehingga tidak dibagikan ke pengguna di setiap ruangan. Kesimpulan SIMRS bagian pelaporan RSUD Blambangan saat ini tidak memiliki panduan atau manual book yang didistribusikan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan pada faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*), kenyataan SIMRS bagian pelaporan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Sistem sudah bersifat *userfriendly*, namun belum terdapat menu bantuan dan panduan yang jelas yang dapat memudahkan petugas jika terdapat kendala. Hal ini tidak sesuai dengan harapan pengguna yakni sistem dapat menyediakan menu

bantuan dan petunjuk yang jelas. Adanya menu bantuan dan petunjuk yang jelas bertujuan agar pengguna tidak bergantung kepada unit IT. Belum adanya panduan bagi pengguna baru dan tidak adanya *menu help* pada sistem merupakan kekurangan sebuah sistem [14]. Hal ini menyebabkan pengguna bergantung kepada staf IT jika terdapat kendala pada sistem. Maka, dapat disimpulkan bahwa pengguna belum sepenuhnya puas terhadap faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) pada SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan.

Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan ditinjau berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Blambangan

Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) menilai kepuasan pengguna berdasarkan seberapa cepat sistem menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Sistem yang tepat waktu dapat dianggap sebagai sistem *real-time*, yang berarti setiap permintaan atau *input* dari pengguna akan segera diproses dan *outputnya* ditampilkan dengan cepat tanpa menunggu lama [10]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pada faktor ketepatan waktu (*timeliness*) dari SIMRS bagian pelaporan RSUD Blambangan. Kepuasan pengguna terkait variabel ketepatan waktu dapat dievaluasi melalui indikator yaitu sistem informasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu, dan sistem informasi memberikan data terkini (*up to date*)

Informan 2 menyampaikan ketepatan waktu sistem dalam menyediakan informasi bergantung pada jenis laporan yang dibutuhkan sebagaimana hasil wawancara berikut.

"Tepat waktu atau tidaknya tergantung jenis laporannya. Contohnya seperti laporan SHRI, saya pernah hendak menarik laporan itu sampai 20 menitan."

(Informan 2, 2024)

Hasil wawancara menjelaskan ketika petugas hendak mengunduh laporan SHRI bisa mencapai 20 menit. Kepuasan pengguna pada variabel *timeliness* digunakan untuk menilai berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang diperlukan oleh pengguna [15]. Lebih lanjut, ketepatan waktu sistem informasi dalam menyajikan informasi terbaru dapat memberikan kepuasan kepada pengguna sistem informasi [9]. Berdasarkan observasi terhadap SIMRS bagian pelaporan yang dilakukan pada hari yang sama dalam waktu berdekatan sistem menyajikan informasi dengan waktu yang beragam sebagai berikut:

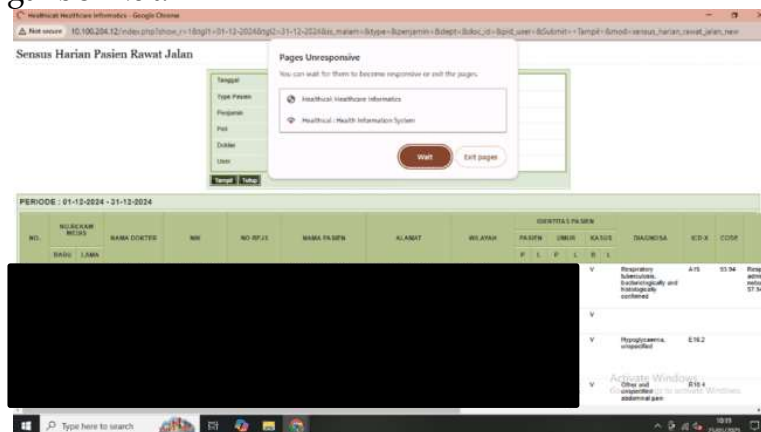
Tabel 2. Ketepatan Waktu SIMRS Untuk Menampilkan Informasi

No	Nama Menu	Waktu Respon Percobaan		
		1	2	3
1	Menu Laporan Rawat Jalan	11.29.14	10.17.38	10.40.45
2	Menu Laporan Rawat Inap	03.06.83	06.05.42	08.15.20
3	Menu Laporan Eksternal	00.05.24	00.05.74	00.04.05

Sumber : Data Sekunder, 2025.

Tabel 2 merupakan tabel hasil perhitungan waktu yang diperlukan oleh SIMRS bagian pelaporan RSUD Blambangan dalam menampilkan informasi dimana pada menu rawat jalan dan rawat inap informasi bisa ditampilkan dalam waktu > 1 menit sedangkan pada menu laporan eksternal SIMRS bagian pelaporan bisa menampilkan informasi dalam

waktu < 1 menit. Waktu yang dibutuhkan untuk menampilkan informasi pada menu laporan rawat jalan dan rawat inap tidak sesuai dengan penelitian Dinata & Deharja (2020) yang menyatakan bahwa SIMRS dapat diakses dengan cepat dalam waktu kurang dari 1 menit [16]. Selain itu hasil observasi juga ditemukan adanya kekurangan dimana sistem tidak dapat melakukan unduh file. Hal tersebut didukung dengan adanya hasil dokumentasi sebagai berikut:



Gambar 6. Informasi Yang Tidak Dapat Ditampilkan Pada SIMRS

Gambar 6 adalah gambar dari tampilan saat pengguna melakukan permintaan informasi di menu laporan rawat jalan khususnya laporan sensus harian pasien rawat jalan dimana *file* yang di ingin ditampilkan tidak tampil dan menunjukkan keterangan "*pages unresponsive*". Jika data yang diambil dalam jangka waktu satu bulan maka dibutuhkan waktu yang lama, kemudian muncul keterangan "*pages unresponsive*" bahkan sampai komputer mati secara otomatis. Menurut keterangan informan SIMRS bagian pelaporan dapat merespon dengan cepat kecuali untuk menampilkan informasi dalam satu bulan. Hal ini membuat informan harus mengerjakan laporan bulanan dengan menampilkan laporan secara bertahap.

Berdasarkan hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan pada faktor ketepatan waktu (*timeliness*), kenyataan SIMRS bagian pelaporan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal ini dikarenakan sistem belum sepenuhnya bisa menyajikan informasi secara tepat waktu sehingga tidak sesuai dengan harapan pengguna. Kehadiran sistem informasi yang terkomputerisasi seharusnya bisa membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, akurat, dan dapat diandalkan [17]. SIMRS bagian pelaporan sudah menyediakan informasi terkini sesuai harapan pengguna. Semakin baik sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna, maka kinerja pengguna akan menjadi lebih efisien, sehingga pengguna merasa puas. Kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi di layanan kesehatan [18]. Kesimpulannya yakni pengguna belum sepenuhnya puas terhadap faktor ketepatan waktu (*timeliness*) pada SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan.

Menyusun Upaya Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Hasil Dari Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Menggunakan Metode *Brainstorming*

Brainstorming adalah metode diskusi yang bertujuan untuk mengumpulkan pendapat, informasi, dan pengetahuan dari peserta [19]. Dalam metode ini, setiap pendapat yang disampaikan tidak akan dikritik, sehingga semua ide diterima dan dihimpun. *Brainstorming* dilakukan bersama 6 informan yakni adalah 4 petugas pelaporan, 1 kepala instalasi rekam medis, dan 1 orang kepala unit IT yang bertujuan agar semua pihak yang terlibat dapat memberikan solusi maupun ide-ide untuk memecahkan permasalahan terkait SIMRS bagian pelaporan RSUD Blambangan yang diperoleh dari hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan menggunakan metode EUCS. Peneliti melakukan kegiatan *brainstorming* dimulai dengan memberikan penjelasan tentang hasil evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan menggunakan metode *end-user computing satisfaction* (EUCS) di RSUD Blambangan. Setelah itu, peneliti memberikan waktu/kesempatan kepada informan yang hadir untuk memberikan pendapat terkait solusi untuk penyelesaian masalah yang ada.

Berdasarkan hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan menggunakan metode EUCS, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan. Pada faktor isi (*content*), ditemukan bahwa informasi dalam sistem belum sepenuhnya sesuai kebutuhan, seperti laporan RL 3 yang tidak tampil. Oleh karena itu, disarankan agar petugas pelaporan mengajukan perbaikan kepada unit IT dan vendor. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa sistem harus menyajikan informasi yang relevan dan sesuai ekspektasi pengguna [19]. Selain itu, belum tersedia *fitur* pengelompokan data NDR dan GDR berdasarkan kelas atau ruangan, sehingga perlu penambahan *fitur* tersebut. Sesuai dengan temuan yang menjelaskan bahwa pengguna berharap SIMRS menyediakan *fitur* yang lebih lengkap [20]. Sistem juga belum mencakup seluruh laporan internal dan eksternal yang dibutuhkan, sehingga petugas perlu mengidentifikasi jenis laporan secara spesifik dan mengajukan penambahan laporan tersebut. Hal ini mendukung pernyataan Doll & Torkzadeh (1988) bahwa kepuasan pengguna meningkat bila laporan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan mereka [7].

Pada faktor keakuratan (*accuracy*), ditemukan kesalahan pada laporan RL 2a, RL 2b, RL 4a, dan laporan 10 besar penyakit rawat inap akibat *input* data dan koding yang tidak tepat. Maka, disarankan adanya koordinasi antara petugas, perbaikan koding, penambahan *fitur edit* dan hapus, serta pemberian notifikasi dan *alert* sistem untuk menghindari kesalahan. Rekomendasi ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa akurasi data penting agar pengguna merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem [21]. Pada faktor bentuk (*format*), *format* laporan yang dihasilkan seperti RL 4b, RL 2a, RL 2b, dan laporan kematian belum sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Oleh karena itu, petugas perlu mengidentifikasi ketidaksesuaian *format* dan mengajukan penyesuaian kepada unit IT. Rekomendasi ini sesuai dengan penelitian yang menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *format* laporan yang dihasilkan sistem [13]. Untuk faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*), SIMRS belum menyediakan menu bantuan dan

petunjuk penggunaan karena modul belum diperbarui. Disarankan agar petugas mengajukan penambahan *help menu* serta permintaan pembuatan modul panduan kepada unit IT. Ini diperkuat dengan penelitian yang menyatakan bahwa menu bantuan dapat memudahkan pengguna saat mengalami kendala. Buku panduan sangat membantu petugas dalam mengoperasikan sistem [22]. Terakhir, pada faktor ketepatan waktu (*timeliness*), SIMRS sering lambat dalam memuat data besar seperti laporan SHRI. Untuk mengatasi hal ini, direkomendasikan penyediaan server khusus untuk sistem rekam medis dan pelaporan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyarankan penambahan server agar sistem berjalan optimal dan mendukung kinerja pengguna secara maksimal [12].

Simpulan

Hasil evaluasi SIMRS bagian pelaporan di RSUD Blambangan dengan menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa secara umum pengguna belum merasa puas terhadap sistem yang ada. Pada faktor isi (*content*), pengguna menyatakan ketidakpuasan karena informasi yang ditampilkan belum sesuai harapan, seperti laporan RL 3 yang kosong dan belum tersedianya fitur serta laporan tertentu. Faktor keakuratan (*accuracy*) juga belum memuaskan karena adanya ketidaksesuaian data yang dihasilkan, akibat kesalahan input dan koding. Pada faktor bentuk (*format*), meskipun informasi yang disajikan cukup mudah dipahami, format output laporan belum sesuai kebutuhan pengguna. Faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) dinilai belum memuaskan karena belum tersedianya menu bantuan dan panduan penggunaan sistem. Sedangkan pada faktor ketepatan waktu (*timeliness*), sistem belum mampu menyajikan informasi secara tepat waktu, khususnya pada laporan berukuran besar. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, disusun beberapa rekomendasi perbaikan, antara lain perbaikan menu RL 3, penambahan fitur dan laporan, peningkatan koordinasi antarpetugas, perbaikan koding, penyediaan fitur edit dan hapus, pemberian notifikasi kesalahan, penyesuaian format output laporan, penambahan menu bantuan dan modul panduan, serta penyediaan server khusus untuk rekam medis dan pelaporan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Tim Instalasi Rekam Medis RSUD Blambangan dapat berkoordinasi secara aktif dengan Unit IT dan vendor SIMRS bagian pelaporan untuk melakukan pengembangan sistem sesuai kebutuhan pengguna guna meningkatkan kepuasan dan efektivitas kerja. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian lanjutan mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap SIMRS bagian pelaporan, guna mengetahui sejauh mana sistem dapat diterima dan dimanfaatkan. Penelitian ini juga menemukan bahwa beberapa kesalahan informasi dalam sistem disebabkan oleh kesalahan pengguna saat memasukkan data, sehingga pelatihan dan peningkatan kompetensi pengguna juga perlu menjadi perhatian dalam pengembangan sistem ke depan.

Referensi

- A. N. Fresbiasandy, *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode TAM dan EUCS di RSUD Nganjuk*, pp. 1–67, 2023.
- A. S. Damayanti, Y. T. Mursityo, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction),” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 11, pp. 4833–4839, 2018.
- A. Zulkarnaen, D. Junaedi, and E. Darwiyanto, “Rekomendasi Perancangan User Interface Menggunakan Metode User Centered Design pada Website E-Government Kota Sukabumi,” pp. 1–7, 2017.
- D. Armadani, “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) di Puskesmas Tanjunganom dengan Menggunakan Metode EUCS,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 2, 2023.
- E. Istianah and W. Yustanti, “Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) Berdasarkan Perspektif Pengguna,” *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022.
- F. Febrianti, T. K. Ahsyar, E. Saputra, M. Rahmawita, Munzir, and Zarnelly, “Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS,” vol. 10, no. 1, pp. 656–669, 2023.
- F. H. Dinata and A. Deharja, “Analisis SIMRS Dengan Metode PIECES di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso,” *Jurnal Kesehatan*, vol. 8, no. 2, pp. 106–117, 2020. doi: <https://doi.org/10.25047/j-kes.v8i2.155>
- G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, and S. J. Swari, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo,” *Jurnal Penelitian Kesehatan “SUARA FORIKES” (Journal of Health Research “Forikes Voice”)*, vol. 11, no. 3, p. 258, 2020.
- G. Doll and W. J. Torkzadeh, “The Measurement of End-User Computing Satisfaction,” *MIS Quarterly*, vol. 12, no. 2, pp. 259–274, 1988.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit,” 2013.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit," 2009.
- L. Nurjanah, *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Klinik Wirasakti Jember*, 2024.
- L. Rizqulloh and A. N. Putra, "Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung," vol. 5, no. 4, pp. 330–344, 2024.
- N. Puspitasari, W. Tampubolon, and M. Taruk, "Analisis Metode EUCS dan HOT-FIT dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)," *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2021.
- Putri, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi," 2023.
- Sabran, M. Yunus, and A. Ramadhani, "Evaluasi Pengguna Hospital Management Information System (HMIS) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Kariadi Semarang," *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, vol. 5, no. 1, pp. 1–10, 2023.
- S. Erintan, D. H. Putra, D. R. Dewi, *et al.*, "Tinjauan Pengelolaan Rekam Medis Menggunakan Teori HOT-FIT di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Bengkulu," vol. 3, pp. 541–549, 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2023.
- Syahrullah, H. R. Ngemba, and S. Hendra, "Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS: Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu," *Semnasteknomedia*, pp. 73–78, 2016.
- Y. D. F. Siregar, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS di RSUD Doloksanggul Tahun 2020," *Journal of Health Technology and Medicine*, vol. 7, no. 1, pp. 581–593, 2021.
- Z. A. Golo, S. Subinarto, and E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 20