

## Gambaran Pengetahuan, Sikap, dan Tingkat Kepuasan Petugas SIMRS di RS Jasa Kartini

Ulfah Fauziah<sup>1)</sup>, Ayu Rahayu Lestari<sup>2)</sup>, Ari Sukawan<sup>3)</sup>, Annisa Puji Astuti<sup>4)</sup>, Clarenza Putri Oktaviani<sup>5)</sup>, Taufiq Gunawan Raksadinata<sup>6)</sup>

<sup>1), 2)</sup> Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Email : [Ulfah.fauziah@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id](mailto:Ulfah.fauziah@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id),  
[ayu.rahayulestari@staf.poltekkestasikmalaya.ac.id](mailto:ayu.rahayulestari@staf.poltekkestasikmalaya.ac.id), [Arisukawan86@gmail.com](mailto:Arisukawan86@gmail.com),  
[annisapuji4@gmail.com](mailto:annisapuji4@gmail.com), [cpokta03@gmail.com](mailto:cpokta03@gmail.com), [taufiqgunawan234@gmail.com](mailto:taufiqgunawan234@gmail.com)

### ABSTRAK

Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan teknologi menuntut rumah sakit untuk menyediakan informasi yang cepat, tepat dan akurat dengan menjalankan SIMRS. Penggunaan SIMRS memberikan konsekuensi kepada pengguna agar mampu mengoperasikan komputer guna menjalankan SIMRS. Faktor keberhasilan dalam menjalankan SIMRS yaitu tingkat pengetahuan dan pemahaman pengguna tentang SIMRS serta kepuasan pengguna SIMRS. Tujuan penelitian untuk melihat deskripsi pengetahuan, sikap dan tingkat kepuasan petugas SIMRS memanfaatkan metode EUCS atau End User Computing Satisfaction. Jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMRS sebanyak 49 orang. Adapun yang menjadi sampel sebanyak 49 orang berasal dari unit rekam medis, tempat pendaftaran rawat jalan, pendaftaran gawat darurat dan admis. Hasil penelitian berupa presentase karakteristik responden terbanyak yakni pada kelompok umur 26-35 tahun, jenis kelamin perempuan, latar belakang pendidikan Akademi/D3, dan terdapat beberapa responden yang belum melakukan pelatihan terkait penggunaan SIMRS. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian penilaian tingkat pengetahuan dan sikap tindakan penggunaan SIMRS termasuk dalam kategori baik serta kepuasan petugas SIMRS dengan metode EUCS, pada kelima kategori yaitu kategori isi, keakuratan, struktur, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu masing-masing dimensi memiliki rata-rata nilai pada level memuaskan. Kata kunci: Pengetahuan, Sikap, Kepuasan, SIMRS, EUCS.

### ABSTRACT

*The increasing public knowledge of technology requires hospitals to provide fast, precise, and accurate information by running SIMRS. The use of SIMRS provides consequences for users to be able to operate computers to run SIMRS. Success factors in running SIMRS are the level of user knowledge and understanding of SIMRS and SIMRS user satisfaction. The aim of the study was to describe the knowledge, attitude and level of satisfaction of SIMRS officers using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This type of descriptive quantitative research. This research describes attitudes and satisfaction levels of SIMRS officers using the EUCS method. The population of this study were all 49 SIMRS users. As for the sample, 49 people came from the medical record unit, outpatient registration, emergency registration and admission. The results of the study were in the form of the highest percentage of respondents' characteristics, in the age group 26-35 years, female sex, 34 respondents (69.4%) were at the Academy/D3 level of education and there were several respondents who had not conducted any training regarding the use of*

*SIMRS. Based on the data obtained from the research results, the assessment of the level of knowledge and attitudes towards using SIMRS was included in the good category and the satisfaction of SIMRS officers with the EUCS method, in the five dimensions, namely the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness, each dimension has the average value in the satisfied category.*

*Keywords: Knowledge, Attitude, Satisfaction, HMIS, EUCS*

## PENDAHULUAN

Peraturan Permenkes RI Nomor 82 tahun 2013 mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mengatur agar masing-masing instansi kesehatan hendaknya melaksanakan pelayanan SIMRS, dengan melaksanakan penguatan serta inspeksi agar tiap-tiap instansi kesehatan di negara ini perlu melaksanakan pelayanan SIMRS guna peningkatan layanan kesehatan (Kemenkes, 2013). Meningkatnya pemahaman pada hal-hal yang berkaitan dengan digital mengharuskan instansi pelayanan kesehatan untuk menciptakan sebuah teknologi informasi dengan tepat, sepat, serta akurat, dan apabila teknologi tersebut terpelihara dengan semestinya maka akan menurunkan biaya pemeliharaan, dan menaikkan mutu layanan kesehatan (Hutagalung, 2018). Penggunaan SIMRS dapat mengakibatkan beberapa hal kepada penggunanya. Beberapa hal yang berpengaruh terhadap kesuksesan SIMRS salah satunya yaitu, *knowledge*, derajat pemahaman petugas SIMRS dalam pengkajian ini disebabkan oleh pemahaman dan *knowledge* yang berkaitan dengan SIMRS, latar belakang pendidikan,

perolehan informasi, dan area kerja (Beny, 2021). Kesuksesan pemakaian SIMRS tidak terlepas dari peran pengguna yang melakukan *input* data ke dalam teknologi informasi tersebut. Kepuasan pengguna menjadi patokan dalam kesuksesan suatu sistem yang dijalankan di rumah sakit. Desain yang akan diaplikasikan dalam observasi ini yaitu EUCS atau *End User Computing Satisfaction*, yakni suatu desain yang dimanfaatkan dalam menguji derajat puas responden terkait teknologi informasi yang digunakan dengan membuat perbandingan ekspektasi dan kondisi aktual teknologi informasi. Evaluasi menggunakan desain ini lebih memperhatikan pada penilaian puas responden (*Satisfaction*), teknis pengguna *system* teknologi informasi berdasarkan ukuran *content*, akurasi, tampilan, waktu yang tepat, dan *ease of use* sistem penggunaan (Doll & Torkzadeh, 1988). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) diakui sebagai desain yang paling cocok untuk menilai tingkat puas responden (*end user satisfaction*) dan keberhasilan pengaplikasian teknologi informasi. Kelebihan dari EUCS yaitu sesuai diaplikasikan untuk menguji

derajat tingkat puas responden dikarenakan parameter-parameter yang digunakan cocok pada masalah-masalah yang berkaitan dengan SIMRS, serta desain EUCS ini dinilai lebih efisien dibandingkan beberapa desain lain yang diaplikasikan dalam menguji nilai atau derajat puas responden terhadap teknologi informasi (Ardiansyah, 2019). Hasil penelitian lain menyatakan bahwa nilai puas responden di RSUD Panembahan Senopati Bantul sebanyak 71,90%, persentase tersebut berada pada kelompok 60-80%, yakni berada pada kriteria puas (Hartini, 2019). Menurut hasil penelitian Alfiansyah, dkk (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo termasuk dalam kriteria cukup puas dengan skor 60-80% sistem teknologi informasi masih diperlukan pengembangan mempertimbangkan ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan modul (Alfiansyah et al., 2020). Berdasarkan hasil wawancara yang pernah dilaksanakan di Rumah Sakit Jasa Kartini dengan Petugas rekam medis dan koordinator pendaftaran menyatakan belum puas dengan kondisi SIMRS saat ini, karena sistem belum maksimal dan kebutuhan tidak sepenuhnya dapat terpenuhi. SIMRS mengalami *loading* dan eror atau ada kendala pada jaringan pada saat jam pelayanan sehingga mengganggu

proses pelayanan, khususnya pada pelayanan rawat jalan belum bisa melakukan kodifikasi diagnosa pasien secara langsung dalam SIMRS, maka penelitian ini bermaksud melakukan pengkajian lebih dalam tentang kepuasan pengguna SIMRS dan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yakni kuantitatif deskriptif, hasil penelitian berupa pemaparan deskripsi pengetahuan, sikap dan kepuasan petugas SIMRS di Rumah Sakit Jasa Kartini.

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni seluruh petugas SIMRS yakni sebesar 49 orang yang berasal dari unit rekam medis, tempat pendaftaran rawat jalan, gawat darurat dan rawat inap.

### 2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data melalui pembagian lembar kuesioner dengan pengisian jawaban langsung oleh responden.

### 3. Analisis Data

Analisis yang digunakan yakni analisis univariat yakni menjabarkan karakter-karakter dari tiap variabel yang terkait dengan karakteristik responden serta gambaran pengetahuan, sikap dan kepuasan petugas SIMRS di Rumah Sakit Jasa Kartini.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini, ditampilkan pada Tabel 1:

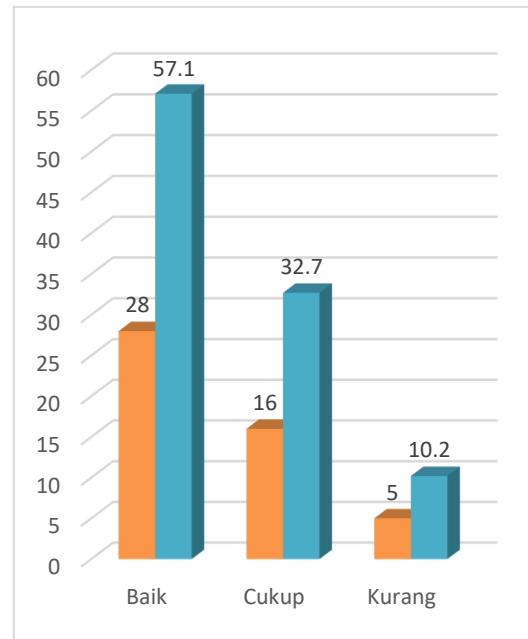
Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik pengguna	F	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	13	26,5
Perempuan	36	73,5
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	11	22,4
26-35 tahun	27	55,1
36-45 tahun	8	16,3
46-55 tahun	3	6,1
<b>Pendidikan terakhir</b>		
SMA/SMK	15	30,6
Akademi/D3	34	69,4
<b>Pelatihan SIMRS</b>		
Pernah	30	61,2
Belum Pernah	19	38,8

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa persentase karakteristik responden terbanyak yakni jenis kelamin perempuan dengan frekuensi 36 responden (73,5%). Persentase karakteristik responden terbanyak yakni kelompok umur 26–35 dengan frekuensi 27 responden (55,1%). Persentase karakteristik responden terbanyak yakni pendidikan terakhir diploma dengan frekuensi 34 responden (69,4%). Persentase karakteristik responden dalam pelaksanaan pelatihan SIMRS

yakni masih terdapat beberapa responden yang belum melakukan pelatihan penggunaan SIMRS yakni sebanyak 19 responden (38,8%).

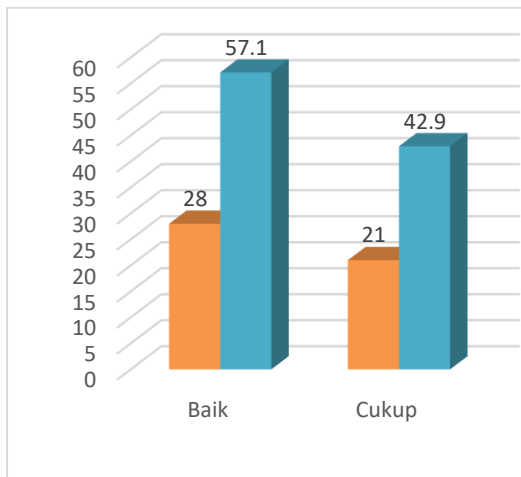
### 2. Gambaran Pengetahuan



**Gambar 1 Distribusi Tingkat Pengetahuan Responden**

Distribusi tingkat pengetahuan petugas tentang SIMRS dapat dilihat pada tabel 4.6 paling banyak berada pada kategori baik yaitu sebanyak 28 responden (57,1%), diikuti kategori cukup yaitu sebanyak 16 responden (32,7%) dan kategori kurang sebanyak 5 responden (10,2%).

### 3. Gambaran Sikap



**Gambar 2 Distribusi Tingkat Sikap Responden**

Berdasarkan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa paling banyak terdapat pada kategori baik yakni sebesar 28 responden (57,1%) sedangkan 21 responden lainnya (42,9%) berada pada kategori tindakan yang tergolong cukup dalam menunjukkan sikap penggunaan SIMRS.

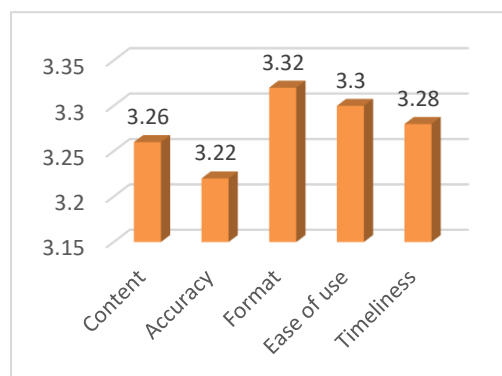
#### 4. Gambaran Kepuasan

Distribusi tingkat kepuasan petugas SIMRS dengan metode EUCS, pada kelima kategori yaitu kategori isi, keakuratan, struktur, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu masing-masing dimensi memiliki rata-rata nilai yakni: 3.26, 3.22, 3.32, 3.30, dan 3.28 dengan kelimanya berada dalam kriteria nilai puas. Kategori dengan kepuasan tertinggi yakni dimensi format dengan nilai 3.32, dan dimensi dengan nilai terendah dimensi accuracy dengan nilai 3.22.

## PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Secara umum dapat digambarkan bahwa dari 49 responden responden yang paling banyak berada pada kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 27 responden (55,1%), responden terbanyak berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 36 responden (73,5%), tingkat pendidikan responden paling



**Gambar 3 Distribusi Tingkat Kepuasan Responden**

banyak pada tingkat Akademi/D3 yaitu sebanyak 34 responden (69,4%) dan terdapat beberapa responden yang belum melakukan

pelatihan terkait penggunaan SIMRS yakni sebanyak 19 responden (38,8%).

## 2. Gambaran Pengetahuan

Pengetahuan yakni suatu reaksi akibat dari kegiatan yang telah dilaksanakan oleh responden. Sensasi dapat dirasakan melewati lima panca Indera manusia yaitu: melihat, mendengar, mencium, meraba dan merasakan. Dominansi pengetahuan didapatkan melewati penglihatan dan pendengaran (S. Notoatmodjo, 2012). Pengetahuan dapat memberikan kontribusi dalam setiap keputusan yang diambil oleh setiap orang. Apabila setiap orang tersebut memperkenankan dengan penuh kesadaran dan berdasarkan dengan keyakinan jelas, maka reaksi tersebut akan dianut dan bertahan lama (Simanjuntak, 2012).

Bersumber pada hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pengguna SIMRS mempunyai tingkat pengetahuan yang termasuk pada kriteria nilai baik terkait penggunaan SIMRS. Pengetahuan yang didapatkan oleh responden dipengaruhi oleh kepatuhan petugas serta peran kepala rekam medis yang terus memantau dan mengevaluasi kegiatan yang dilakukan oleh setiap petugas, selain itu komunikasi yang baik kepala ruangan dengan petugas juga antar petugas di setiap ruangan. Masih ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan

dan dicermati baik oleh pihak rumah sakit maupun dari petugas itu sendiri walaupun secara hampir keseluruhan tingkat pengetahuan petugas tergolong baik. Responden dengan tingkat pengetahuan yang ,masih tergolong cukup dan kurang yakni tenaga kerja yang bertugas di bagian admisi.

Admisi merupakan tempat penerimaan pasien untuk mendapatkan pelayanan di unit rawat inap sesuai dengan kebutuhan pasien. Tujuannya untuk memberikan pelayanan seperti peningkatan dalam memberikan keterangan atau penjelasan terhadap pasien atau pendampingnya serta menyiapkan dokumen pasien serta klasifikasi data pasien yang hendak dirawat di rumah sakit. Melalui penyediaan tempat penerimaan pasien diharap pasien berserta pendampingnya mendapatkan penjelasan lengkap mengenai persetujuan tindakan, hak dan kewajiban serta kerahasiaan pasien yang diperlukan selama dan setelah pasien melakukan perawatan di rumah sakit.

Petugas yang berada di bagian admisi mempunyai tingkat pengetahuan yang termasuk pada kriteria nilai cukup, hal ini ditimbulkan karena sebagian hal terkait penggunaan SIMRS di rumah sakit, yakni seperti terkait urgensi pelatihan petugas penggunaan SIMRS, pengetahuan yang kurang mengenai kemampuan SIMRS dalam menampilkan data berupa tabel dan grafik,

history pasien dalam SIMRS, kode diagnosis pada SIMRS sesuai dengan WHO serta kemampuan dalam pengelolaan data diagnosa 10 besar penyakit.

Instansi pelayanan kesehatan yang berkewajiban terkait menyelenggarakan penggunaan SIMRS agar dapat menaikkan pengetahuan melalui kompetensi kerja, pelatihan dan pembinaan petugas melalui aktivitas penekanan koreksi, pendekatan dan penilaian terakit cara penggunaan SIMRS. Pengetahuan merupakan faktor penting dalam pengambilan keputusan seseresponden, namun pengetahuan seseresponden tidak selalu mencegah dari hal yang tidak diinginkan

### 3. Gambaran Sikap

Perilaku penggunaan SIMRS pada hal ini yaitu kesiapsiagaan dalam rekasi dan penyesuaian dalam penggunaan SIMRS. Sikap responden menjelaskan bagaimana responden konsisten dalam memakai SIMRS walaupun terdapat masalah-masalah dalam penggunaannya selepas responden memiliki pengetahuan tentang hal tersebut.

Perasaan, pikiran, pemahaman serta keyakinan memiliki peran luar biasa dalam menentukan perilaku (Soekidjo Notoatmodjo, 2018). Bersumber pada hasil penelitian, didapatkan petugas pengguna SIMRS mempunyai pemahaman baik dan pemahaman

tersebut mendatangkan petugas untuk memiliki pikiran dan berjuang dalam menggunakan SIMRS sesuai apa yang didapatkan pada saat pelatihan dalam rangka mencegah terjadinya kesalahan dalam *input* data dan juga memberikan pelayanan yang maksimal untuk pasien. Sikap yakni persiapan dalam melakukan tindakan (S. Notoatmodjo, 2012).

Selama ini memang jarang sekali adanya keluhan dan kekhawatiran petugas mengenai masalah dalam penggunaan SIMRS hal ini dikarenakan petugas dapat melakukan pekerjaan dengan baik serta maksimal meskipun jika petugas mendapatkan sedikit masalah, petugas pengguna SIMRS akan menanyakan kepada petugas pengguna SIMRS yang lain ataupun ke divisi IT.

### 4. Gambaran Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan rata-rata kepuasan pengguna dengan nilai 3,22. Menurut Kaplan dan Norton (2014) skor 3,22 masuk dalam kriteria puas (Kaplan & Norton, 1999). Teknologi informasi didapatkan oleh SIMRS dengan tepat, hal ini disebabkan hasil yang diperoleh melalui SIMRS sudah diperintahkan dan SIMRS jarang terjadi error pada saat digunakan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian lain yang mana informasi medis diharuskan untuk memiliki kualitas dengan

ciri data yang dihasilkan valid dan benar (Alfiansyah et al., 2020). Dimensi akurasi menilai tingkat puas pengguna ketika teknologi informasi menerima *input* serta mengolahnya menjadi informasi dari aspek akurasi data. Kemampuan sistem dalam menghasilkan laporan setara dengan *input* yang dilaksanakan maka dari itu dihasilkan informasi yang relevan.

*Accuracy* mempunyai koneksi yang bermakna terkait hal penilaian puas responden (Barsasella, 2012). Terkait permasalahan yang cukup banyak dalam teknologi informasi yakni seperti aplikasi “error”, maka petugas pengguna SIMRS akan menanyakan kepada petugas pengguna SIMRS yang lain ataupun ke divisi IT. Keakuratan teknologi informasi yang baik dapat dinilai melalui jumlah “*error*” yang dibuat saat system tersebut digunakan (Doll & Torkzadeh, 1988).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan rata-rata kepuasan pengguna dengan nilai 3,32. Menurut Kaplan dan Norton (2014) skor 3,32 berada pada nilai dengan kriteria puas (Kaplan & Norton, 1999). Memperlihatkan bahwa interface memikat pengguna dan mudah digunakan, tampilan yang digunakan tidak konstan, serta data dan informasi yang diperoleh membantu ketika pelayanan. Format SIMRS mempunyai peran penting dikarenakan berkenaan dengan apa yang

pengguna lihat. Dimensi SIMRS menilai kepuasan pengguna terkait keindahan serta penampilan antarmuka teknologi informasi. Format (tampilan) SIMRS memiliki peran luar biasa dalam hal yang berhubungan mengenai penglihatan pengguna SIMRS saat memanfaatkan teknologi informasi (Burhan & Hartini, 2018).

Bentuk atau pola informasi yang dihasilkan oleh teknologi informasi secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap derajat keefisienan pengguna system. Bentuk atau pola informasi yang memikat dan mudah dipahami dalam penggunaannya dapat menaikkan nilai puas pengguna dan mempengaruhi kepada derajat keefektifitasan (Doll & Torkzadeh, 1988).

## PENUTUP

Karakteristik pengguna SIMRS terbanyak yakni kelompok umur 26-35 tahun, jenis kelamin perempuan, latar belakang pendidikan Akademi/D3, dan terdapat beberapa responden yang belum melakukan pelatihan terkait penggunaan SIMRS. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian penilaian tingkat pengetahuan dan sikap tindakan penggunaan SIMRS termasuk dalam kategori baik serta kepuasan petugas SIMRS dengan metode EUCS, pada kelima kategori yaitu kategori isi, kekauratan,



struktur, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu masing-masing dimensi memiliki rata-rata nilai dalam kategori puas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Journal of Health Research Forikes Voice*, 11(3), 258–263.
- Ardiansyah, M. I. N. (2019). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Sister for Student Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*.
- Barsasella, D. (2012). *Sistem Informasi Kesehatan*. Mitra Wacana Medika.
- Beny, B. B. (2021). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) di rsud praya kabupaten lombok tengah nusa tenggara barat. *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(3), 13. <https://doi.org/10.22146/jisph.41428>
- Burhan, A. H., & Hartini, W. M. (2018). valuasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Model End User Computing Satisfaction di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Bhakti Setya Medik*, 3(1), 30–42.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 259–274.
- Hartini, W. M. (2019). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Model End User Computing Satisfaction Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 3(September), 30–42. <https://doi.org/10.56727/bsm.v3i.32>
- Hutagalung, D. D. (2018). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Pasien Rawat Jalan Klinik Yasa Husada Menggunakan Pieces Framewor. *Jurnal Teknologi Informasi ESI*, XII(01).
- Kaplan, R. S., & Norton. (1999). *Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Harvard Business School Press.
- Kemenkes. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Revisi cet). PT Rineka Cipta.
- Simanjuntak, Y. E. (2012). Gambaran pengetahuan, sikap, dan tindakan pekerja pada bagian produksi mengenai penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di PT. Toba Pulp Lestari Porsea tahun 2012. *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan*.