

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang handal dengan berbagai unit staf yang telah dilatih dan dididik untuk menangani dan menyelesaikan masalah medis untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan. Menurut Komite Pakar WHO untuk Organisasi Perawatan Medis, rumah sakit merupakan komponen penting dari organisasi sosial dan medis. Tujuannya adalah memberikan pelayanan rawat jalan untuk menjangkau keluarga dan lingkungan rumah serta pelayanan kesehatan masyarakat kuratif dan preventif. Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan beberapa pelayanan kesehatan perorangan, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, dan farmasi (Ariantoro, 2021). Pengelolaan data rumah sakit merupakan elemen kunci dalam implementasi sistem informasi rumah sakit.

Dalam era teknologi informasi yang terus berkembang, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah menjadi fondasi utama dalam mengoptimalkan kinerja rumah sakit dalam menjalankan berbagai aspek operasional dan pelayanan (Fadilla & Setyonugroho, 2021). Peranan krusial SIMRS dalam mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan berbagai aspek rumah sakit, termasuk pasien, perawatan medis, stok obat, dan administrasi. Rumah sakit sebagai entitas kompleks dan berdimensi tinggi menjalankan tugas yang memerlukan koordinasi yang tepat dan informasi yang akurat. Oleh karena itu, SIMRS menjadi solusi esensial untuk mengatasi tantangan dalam mengelola berbagai data ini secara efektif. Informasi yang berkaitan dengan pasien, termasuk riwayat medis, diagnosa, rencana perawatan, obat perawatan dan catatan lainnya, dapat diakses dan dibagikan dengan cepat oleh tim medis yang terlibat. Hal ini membantu meningkatkan kontinuitas perawatan, mengurangi risiko kesalahan, dan memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan yang terkoordinasi dan berkualitas tinggi. Tidak hanya itu, SIMRS juga menjadi tonggak dalam manajemen persediaan obat dan sumber daya medis lainnya. Dengan memantau secara real-time stok obat

dan alat medis, rumah sakit dapat mencegah kekurangan atau kelebihan persediaan yang berdampak pada kelancaran pelayanan. Penggunaan SIMRS juga memfasilitasi pencatatan penggunaan obat oleh pasien, memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap penggunaan dan efektivitas obat.

SIMRS adalah suatu perangkat lunak yang kompleks dengan berbagai fungsi yang dirancang untuk mendukung operasional dan manajemen rumah sakit secara menyeluruh. Fungsionalitas SIMRS melibatkan sejumlah aspek yang mencakup manajemen pasien, seperti pendaftaran dan penjadwalan, rekam medis elektronik (EMR) dengan penyimpanan riwayat medis, manajemen rawat inap dengan admisi pasien dan manajemen tempat tidur, serta manajemen rawat jalan dengan pendaftaran kunjungan dan penjadwalan dokter. Fungsi farmasi dalam SIMRS mencakup manajemen inventaris obat dan pelayanan resep, sedangkan aspek keuangan dan administrasi mencakup pembayaran dan tagihan pasien serta manajemen asuransi. Manajemen sumber daya manusia (SDM) mencakup penyimpanan data karyawan dan penyusunan jadwal kerja, sementara manajemen fasilitas melibatkan pemeliharaan dan perbaikan. Unit gawat darurat memiliki fungsi penerimaan pasien gawat darurat dan koordinasi dengan instalasi lain di rumah sakit. SIMRS juga dilengkapi dengan fitur pelaporan dan analisis untuk menyusun laporan kinerja dan menganalisis data guna mendukung pengambilan keputusan. Sistem ini harus menjaga keamanan data pasien dan hak akses dengan manajemen hak akses serta perlindungan keamanan sistem. Penting untuk dicatat bahwa fungsionalitas SIMRS dapat bervariasi tergantung pada vendor dan kebutuhan spesifik rumah sakit yang bersangkutan.

Instalasi Farmasi dalam rumah sakit memiliki peran yang krusial dalam mengelola obat dan persediaan farmasi guna menjamin pelayanan medis yang aman, efektif, dan efisien bagi pasien (Nurbaity et al., 2020). Tanggung jawab besar ini meliputi pengadaan obat, penyimpanan yang tepat, pemantauan tanggal kedaluwarsa, distribusi obat kepada pasien, serta menjaga rekam jejak penggunaan obat secara akurat. Keberhasilan instalasi farmasi dalam menjalankan tugas-tugasnya memiliki implikasi langsung terhadap kualitas perawatan medis yang diberikan di rumah sakit. Pentingnya keberhasilan Instalasi Farmasi dalam menjalankan tanggung jawabnya membawa kita pada konteks modern di mana

teknologi informasi telah menjadi elemen utama dalam mendukung operasional berbagai sektor, termasuk di rumah sakit. Dalam hal ini, efektivitas sistem informasi yang digunakan oleh Instalasi Farmasi memiliki peranan krusial. Sistem informasi yang baik harus mampu mengintegrasikan proses-proses farmasi, memberikan informasi real-time tentang stok obat, membantu dalam pengelolaan pemesanan dan distribusi obat, serta menghasilkan laporan-laporan yang mendukung pengambilan keputusan.

Evaluasi sistem informasi adalah langkah konkret yang dilakukan untuk memahami kondisi aktual dari pelaksanaan sistem informasi. Melalui evaluasi ini, pencapaian dalam pelaksanaan sistem informasi dapat diidentifikasi, sehingga dapat dirancang langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kinerja penerapannya (Andi et al., 2020). Salah satu metode yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi data terkait sistem informasi adalah usability testing. Metode ini digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah produk atau sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna sesuai dengan tujuan yang diharapkan. *Usability* dapat dinilai melalui lima aspek yang meliputi *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. *Learnability* mengukur sejauh mana pengguna dapat melakukan tugas-tugas dasar selama interaksi pertama mereka dengan sistem, yang diukur dengan penggunaan fitur dan fungsionalitas yang tersedia. Efisiensi mengacu pada seberapa cepat suatu sistem bekerja ketika pengguna memahami desainnya dengan mengevaluasi seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas yang diberikan. *Memorability* mengukur seberapa baik pengguna mengingat bagaimana menggunakan suatu sistem bahkan setelah mereka tidak lagi menggunakannya. Kesalahan diukur sebagai kesalahan yang terjadi ketika pengguna menjalankan aplikasi, mencakup jumlah, tingkat keparahan, dan cara pengguna memperbaiki kesalahan tersebut. *Satisfaction* mencakup kepuasan pengguna dan manfaat yang dirasakan selama penggunaan perangkat tersebut. Jika sistem memenuhi kelima aspek ini, maka dapat dianggap memiliki tingkat usability yang baik Menurut (Nielsen, 2012a). Selain itu, Retrospective Think Aloud (RTA) adalah suatu metode dalam usability testing di mana peserta diminta untuk merefleksikan kembali dan menjelaskan pemikiran serta alasan di balik tindakan yang mereka lakukan setelah mereka menyelesaikan

serangkaian tugas atau interaksi dengan suatu produk atau antarmuka. Metode RTA memperkaya pemahaman pengembang terhadap pengalaman pengguna setelah fakta, memberikan wawasan mendalam tentang persepsi dan pemikiran pengguna yang dapat membantu perbaikan desain dan fungsionalitas produk.

Rumah Sakit Umum Daerah Negara merupakan rumah sakit pusat di Kabupaten Jembrana yang beralamat di Jl. Wijaya Kusuma No.17, Baler Bale Agung, Kec. Negara, Kabupaten Jembrana. Rumah sakit ini memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Rumah Sakit Umum Daerah menyediakan beragam jenis pelayanan dan fasilitas medis yang mendukung inisiatif pemerintah terkait implementasi program-program kesehatan dan peningkatan infrastruktur kesehatan di daerah tersebut. Selain itu, Rumah Sakit Umum Daerah terlibat dalam mengirimkan informasi kesehatan ke sistem seperti SIMRS untuk memantau kinerja dan menyediakan data yang relevan dalam merencanakan kebijakan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak staff IT, bahwa SIMRS RSUD Negara ini dirancang oleh salah satu vendor terkenal yaitu *Intersolusi Cipta Softindo (ICS)*. ICS adalah pengembang aplikasi perangkat lunak yang dibuat pada tahun 2005. Perusahaan telah mengembangkan Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di MyHospital Brand, yang secara resmi terdaftar dengan manusia, Kementerian Kehakiman dengan IDM000179021. Berkantor pusat di Jogjakarta, memiliki tiga kantor cabang (Dua di Jakarta dan satu di Bali). Pengalaman implementasi program SIMRS di lebih dari 50 Rumah Sakit, tersebar di Jakarta dan Bali. Ini menjadikan ICS sebagai Vendor SIMRS dengan Klien RS terbanyak di Indonesia. Staff IT RSUD Negara memastikan dan mengelola SIMRS ini berjalan dengan baik untuk pelayanan rumah sakit. Pemanfaatan sistem informasi meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan data kesehatan di RSUD Negara, terutama dalam bidang farmasi. Hal ini mempercepat pembuatan kebijakan untuk perbaikan sistem pelayanan kesehatan.

Sistem farmasi yang diterapkan dalam RSUD Negara merupakan suatu solusi terintegrasi yang bertujuan untuk memfasilitasi dan meningkatkan efisiensi proses manajemen penjualan dan distribusi obat di rumah sakit. Untuk mengakses sistem ini, pengguna dimulai dengan melakukan login melalui Form Login yang memastikan keamanan data dengan menggunakan kode petugas dan password yang

unik. Adanya hak akses yang ditentukan oleh administrator sistem menjaga keamanan dan keteraturan pengelolaan transaksi. Penggunaan standar, seperti tombol F12 untuk pencarian data, kotak entri putih untuk mengisi data, dan tombol pintas Alt + Huruf Bergaris Bawah, memberikan kemudahan dalam penggunaan sehari-hari. Sistem ini memiliki beberapa menu transaksi, di antaranya penjualan obat, penjualan obat racikan, dan retur penjualan. Proses penjualan obat melibatkan berbagai entri data, mulai dari nomor resep, informasi pasien, hingga jenis barang dan biaya lain-lain. Sementara itu, penjualan obat racikan memungkinkan entri material racik, dosis, dan informasi lainnya, memenuhi kebutuhan khusus dalam proses penjualan obat yang diolah di tempat. Retur penjualan memberikan fleksibilitas dalam mengelola pengembalian barang dan biaya terkait. Dengan adanya sistem ini, diharapkan rumah sakit dapat mengoptimalkan proses penjualan obat, meningkatkan pengawasan stok, dan memastikan akurasi pencatatan transaksi. Dengan demikian, implementasi Sistem Pharmacy di My Hospital-X tidak hanya memberikan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan menghadirkan solusi yang terstruktur dan terintegrasi.

Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara terhadap SIMRS RSU Negara menunjukkan bahwa sejumlah permasalahan kritis yang membutuhkan perhatian mendalam. Dengan beberapa permasalahan tersebut, meliputi ketidak konsistenansi penggunaan bahasa pada SIMRS, terdapat ketidak konsistenan dalam tampilan dan warna antarmuka pada SIMRS yang dapat mengakibatkan pengguna kebingungan, kesulitan dalam navigasi dan keterlambatan dalam proses sistem dapat menghambat efisiensi kerja di rumah sakit. Kemudian yang lebih disayangkan adalah belum ada evaluasi tingkat usability terhadap fitur farmasi dalam SIMRS RSU Negara. Hal tersebut menunjukkan bahwa masalah *usability* yang lebih kompleks belum teridentifikasi dan pengguna baru mungkin dapat menghadapi kesulitan saat menggunakan sistem ini tanpa solusi yang memadai.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Farmasi RSU Negara menggunakan metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem, serta memberikan rekomendasi

perbaikan guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam penggunaan sistem tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS) untuk melakukan analisis terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Instalasi Farmasi RSUD Negara. Metode *Usability Testing* akan memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung interaksi antara pengguna dan sistem, mengidentifikasi masalah-masalah penggunaan, dan mendapatkan wawasan mendalam mengenai pengalaman pengguna. Selain itu, penggunaan *System Usability Scale* (SUS) akan memperkuat evaluasi ini dengan memberikan pengukuran kuantitatif terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Dalam SUS terdapat sepuluh pertanyaan yang membahas aspek usability, termasuk salah satu yang berfokus pada kepuasan pengguna. Responden akan diminta untuk menilai sejauh mana mereka merasa puas dengan sistem yang dievaluasi. Hasil dari evaluasi ini akan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat mengoptimalkan kinerja sistem dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Negara.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di Instalasi Farmasi RSUD Negara menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale* (SUS)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan tampilan *prototype* berbasis desktop SIMRS Instalasi Farmasi RSUD Negara berdasarkan hasil evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di Instalasi Farmasi RSUD Negara menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale* (SUS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di Instalasi Farmasi Rsu Negara menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale* (SUS).

2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan tampilan *prototype* berbasis desktop SIMRS Instalasi Farmasi RSUD Negara berdasarkan hasil evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di Instalasi Farmasi RSUD Negara menggunakan metode *usability testing* dan *system usability scale* (SUS).

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini yaitu;

1. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi rancangan *prototype* SIMRS berbasis desktop.
2. Evaluasi *usability* yang dilakukan yaitu dengan mengukur 5 aspek seperti *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan yang terakhir *satisfaction*.
3. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari bulan September hingga Oktober 2023 melalui survei dan wawancara terstruktur dengan pengguna sistem sebagai responden. Pengguna SIMRS Rumah Sakit Umum Negara adalah karyawan pengguna sistem yang digunakan di unit Instalasi Farmasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini memberikan tambahan pengetahuan, pemahaman, dan wawasan mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit.
2. Bagi Rumah Sakit
Hasil penelitian ini dapat diterapkan pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas SIMRS di unit Instalasi Farmasi. Dengan demikian, SIMRS akan lebih optimal untuk mendukung pelayanan kesehatan masyarakat secara maksimal.
3. Bagi akademisi
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai referensi atau acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen.