

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Teknologi yang berinovasi dengan cepat dan terus berkembang secara signifikan mempengaruhi kepentingan informasi yang diperlukan masyarakat. Manusia dan teknologi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan, membentuk suatu sistem yang terpadu karena saling ketergantungan [Error! Reference source not found.]. Hal ini adalah perkembangan yang bermanfaat yang dapat membantu dan meringankan tugas-tugas manusia. Kemajuan teknologi yang pesat, seiring dengan pesatnya pertumbuhan berbagai perangkat keras maupun lunak telah menyebabkan terciptanya berbagai aplikasi yang inovatif [Error! Reference source not found.].

Dampak positif dari kemajuan teknologi dapat terlihat dari berbagai sektor, salah satunya bidang kesehatan. Salah satu kemajuan teknologi dalam bidang kesehatan sendiri yaitu munculnya inovasi dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) [Error! Reference source not found.]. Aplikasi SIMRS yang dibuat untuk mencatat semua layanan pasien mulai dari masuk hingga keluar. Aplikasi ini juga memantau kinerja semua dokter, obat-obatan, perawat dan seluruh staf di Rumah Sakit [Error! Reference source not found.].

Rumah Sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, untuk memberikan layanan ini diperlukan pemrosesan dan manajemen data yang sistematis baik untuk rekam medis, administrasi, farmasi, dan informasi terkait lainnya [Error! Reference source not found.]. Sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013, Pasal 1, Ayat 2, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sistem teknologi informasi yang dirancang untuk memproses semua kegiatan

pelayanan Rumah Sakit. SIMRS berfungsi sebagai jaringan koordinasi, meningkatkan prosedur pelaksanaan dan administrasi, serta memastikan penyampaian informasi yang sesuai dan benar [**Error! Reference source not found.**].

Rumah Sakit Umum Daerah Oku Timur telah mengintegrasikan SIMRS yang pertama kali diimplementasikan pada tahun 2018 dengan platform atau aplikasi SIM RSUD Oku Timur. Saat ini, sistem ini secara aktif digunakan oleh seluruh staf di RSUD Oku Timur. Tujuan dari SIMRS adalah untuk menyesuaikan integritas seluruh data, membantu menetapkan keputusan, serta membantu mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi operasional rumah sakit.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa berdasarkan tampilan dari aplikasi SIM RSUD Oku Timur ini sendiri masih terbilang sederhana, dimana bahwa tampilan halaman utama menggunakan warna yang cenderung tidak menarik dengan jenis tulisan yang terbilang standar, selain itu juga tampilan pada bagian menu cenderung tidak tertata dengan lebih menarik. Akan tetapi apabila dilihat dari kelengkapan menu, aplikasi SIMRS RSUD Oku Timur ini sudah terbilang lengkap, dimana menu yang ditampilkan mencakup seluruh instalasi RSUD Oku Timur tersebut seperti instalasi farmasi, laboratorium, rawat inap, jadwal dokter, radiologi, dan instalasi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan SIM RSUD Oku Timur telah berjalan sesuai dengan kegunaannya.

Sejauh ini dalam penggunaannya sendiri, aplikasi SIM RSUD Oku Timur memiliki beberapa permasalahan. Wawancara dengan pengguna SIMRS yaitu pada bagian radiologi, poliklinik, rekam medik, laboratorium dan registrasi menunjukkan adanya masalah yang masih terjadi pada sistem tersebut. Masalah-masalah tersebut antara lain seringkali terjadi error pada perangkat pendukung, koneksi internet yang lambat sehingga menghambat akses SIMRS dan memperpanjang waktu pelayanan rumah

sakit, hilangnya data transaksi di laboratorium karena kerusakan sistem, dan kemanan sistem yang kurang memadai. Selain itu penggunaan *password* dan *username* yang digunakan secara bersama-sama dalam satu unit yang sama mengakibatkan kesalahan data dan kerentanan keamanan.

Pada bagian pendaftaran pasien rawat inap, ditemukan kesalahan dalam memasukkan nama dokter dan kesalahan dalam mengklasifikasikan data pasien dengan mencampurkan data pasien umum dan pasien asuransi kesehatan. Sering juga terjadi data yang dimasukan dua kali saat pendaftaran pasien, yang menyebabkan duplikasi dan mempersulit pencarian informasi. Meskipun rumah sakit telah melakukan pelatihan terkait sistem SIMRS, banyak pengguna melaporkan bahwa mereka belum menerima pelatihan SIMRS yang memadai. Selain itu, belum ada evaluasi terhadap kinerja SIMRS di RSUD Oku Timur sejak penerapannya.

Berdasarkan situasi ini, kinerja sistem dapat memburuk dan kurang efektif, sehingga berdampak pada pemberian layanan, operasi, dan keberlanjutan organisasi. Penilaian terhadap SIMRS diperlukan untuk memastikan apakah sistem yang ada saat ini merupakan perbaikan dari sistem sebelumnya. Menurut **Error! Reference source not found.**, mengevaluasi *usability* sangat penting karena dapat mengungkapkan potensi masalah dengan sistem. Pendapat yang sama [**Error! Reference source not found.**], dinyatakan bahwa melakukan evaluasi *usability* dapat membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari aplikasi SIMRS. Proses ini memungkinkan untuk mengenali kekurangan, yang kemudian dapat menginformasikan rekomendasi untuk perbaikan sistem di masa depan.

Berbagai model dapat digunakan untuk menilai kualitas dari aplikasi, termasuk metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction*. Metode *Heuristic Evaluation* maupun EUCS adalah teknik untuk mengukur kepuasan pengguna dengan membandingkan ekspektasi

pengguna dengan kinerja aktual sistem aplikasi [**Error! Reference source not found.**].

EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi di lima faktor utama. Antara lain yaitu Dimensi *Timeliness, Content, Ease of Use, Format,* dan *Accuracy* [**Error! Reference source not found.**]. Sedangkan faktor utama digunakan dalam *Heuristic Evaluation* yaitu *user control and freedom, flexibility and efficiency of use, help and documentation, visibility of system status, consistency and standard, match between system and the real world, aesthetic and minimalist, error prevention, recognition rather than recall* dan *error prevention, recognition rather than recall* [**Error! Reference source not found.**]

Telah dilakukan penelitian terkait penggunaan metode EUCS oleh [**Error! Reference source not found.**], didapatkan pengukuran terhadap suatu aplikasi dengan metode *End User Computing Satisfaction* dengan penilaian puas pada nilai skor 4,498. Penelitian yang sejenis yaitu yang dilakukan oleh [**Error! Reference source not found.**], didapatkan pengukuran terkait *usability* dengan metode *Heuristic Evaluation* mendapatkan penilaian sangat puas dengan skor 9,292.

Berdasarkan penjelasan dan penjabaran kondisi yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti berkeinginan meneliti terkait evaluasi *usability* pada aplikasi SIMRS di RSUD Oku Timur dengan bantuan metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction*. Maka dengan itu peneliti memberi judul penelitian yaitu “**Evaluasi Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Dan End User Computing Satisfaction Pada Simrs Di Rumah Sakit Umum Daerah Oku Timur**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dikembangkan dari latar belakang di atas adalah:

1. Bagaimana penggunaan metode *Heuristic Evaluation* untuk menilai dan menganalisis kebermanfaatan sistem aplikasi SIMRS di RSUD Oku Timur
2. Bagaimana penggunaan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai dan mengevaluasi kebermanfaatan sistem aplikasi SIMRS di RSUD Oku Timur
3. Bagaimana perbandingan metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam menilai dan mengevaluasi kebermanfaatan sistem aplikasi SIMRS di RSUD Oku Timur

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendapatkan hasil evaluasi *usability* pada aplikasi SIMRS dengan metode *Heuristic Evaluation*
2. Untuk mendapatkan hasil evaluasi *usability* pada aplikasi SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
3. Untuk membandingkan hasil evaluasi *usability* dengan metode *Heuristic Evaluation* dan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

### **1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan harapan dari dilakukannya penelitian, maka peneliti hanya membatasi masalah dan ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Evaluasi *usability* hanya dilakukan pada aplikasi SIMRS RSUD Oku Timur dengan menggunakan penilaian pada metode EUCS dan metode *Heuristic Evaluation*.
2. Data yang diperoleh dari pengguna Aplikasi SIMRS RSUD Oku Timur dengan menyebarkan kuesioner.
3. Sampel yang digunakan merupakan seluruh staf sebagai pengguna SIMRS di RSUD Oku Timur yang diambil dengan teknik *total sampling*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi sehingga dapat mempermudah para penggunanya.

### 1.5.2 Bagi Pengembangan Aplikasi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran terkait tingkat kualitas dari segi aspek *usability* aplikasi dan menjadi langkah serta pendoman untuk melakukan peningkatan kualitas dari aplikasi SMRS di RSUD

### 1.5.3 Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah dan memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengeksplorasi penerapan teori-teori dan pendekatan yang berkaitan dengan *usability* melalui metode *Heuristic Evaluation* dan EUCS.

## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Oku Timur, yang beralamatkan di Jl. Raya Belitang-Rasuan No 1 Desa Tulus Ayu Kecamatan Belitang Madang Raya, Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini akan dimulai pada bulan Juli Tahun 2024.

### 1.6.2 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model kuantitatif deskriptif, dengan evaluasi sebagai salah satu desain penelitian. Evaluasi melibatkan pengumpulan informasi tentang pengorganisasian suatu sistem yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi alternatif terbaik untuk mengambil keputusan [**Error! Reference source not found.**]. Pada tahap ini, penulis akan melakukan evaluasi *usability* dari aplikasi SIMRS

dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 1.6.3 Pengumpulan Data

#### 1. Studi Literature

Studi literature merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi dari jurnal, buku, dan sumber-sumber lain untuk membangun landasan teori [**Error! Reference source not found.**]. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan literatur seperti jurnal dan juga buku yang memuat dan membahas terkait evaluasi *usability* dan metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction* (UECS).

#### 2. Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas, pekerjaan dan perilaku lain yang relevan [**Error! Reference source not found.**]. Penelitian ini observasi dilakukan dengan mendokumentasikan situasi lapangan yang penting untuk mendukung pengembangan tujuan dari penelitian.

#### 3. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog antara dua narasumber atau lebih di mana mereka berbagi ide dan informasi melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban untuk mencapai pemahaman tentang suatu topik [**Error! Reference source not found.**]. Wawancara dilakukan kepada pengguna SIMRS RSUD Oku Timur dan pihak pengembang IT. Dimana wawancara ini dilakukan untuk mengetahui informasi terkait profil dari RSUD Oku Timur dan juga seputar penggunaan SIMRS di RSUD Oku Timur.

#### 4. Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah metode yang berisi daftar pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi dari responden, yang berkaitan mengenai penelitian akademik, serta berbagai

pengumpulan data untuk keperluan survei yang lainnya [**Error! Reference source not found.**]. Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada pengguna SIMRS RSUD Oku Timur dimana pertanyaan yang diberikan akan mengacu pada metode *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

#### 1.6.4 Analisis Hasil Pengumpulan Data

Langkah berikutnya yaitu menganalisis hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner. Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif untuk menganalisis instrumen penelitian. Analisis deskriptif sangat penting untuk mengevaluasi data sesuai dengan karakteristik tanggapan yang diberikan oleh responden. Perhitungan mean (rata-rata) juga digunakan sebagai salah satu alat perhitungan dalam menilai *usability* pada metode *Heuristic Evaluation* dan EUCS. Perhitungan mean ditentukan menggunakan rumus yang diuraikan oleh [**Error! Reference source not found.**], seperti yang dirinci dalam persamaan di bawah ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (1)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : nilai rata-rata

$\sum Xi$  : nilai data ke-i

n : banyaknya data

Selanjutnya, hasil rata-rata dapat dinyatakan dalam bentuk persentase untuk mengevaluasi pertanyaan dalam penilaian evaluasi berdasarkan instrumen dari *Heuristic Evaluation* dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Rumus untuk menghitung nilai rata-rata dalam bentuk persentase dijelaskan di bawah ini:

$$\text{Rata - rata}\% = \frac{\text{Nilai rata-rata}}{\text{Jumlah kriteria}} \times 100\% \quad (2)$$

## **1.7 Sistematis Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang, tujuan, rumusan masalah, manfaat, dan sistematis penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup pembahasan teori yang relevan dengan topik dan masalah yang diteliti, dan juga akan menyajikan penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini mencakup terkait metodologi yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan diulas temuan penelitian dan mendiskusikan hasil yang dicapai, serta membahas isu-isu yang diuraikan dalam penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan diapaprkkan terkait kesimpulan penelitian dan pemberian rekomendasi kepada pihak Universitas Bina Darma



Universitas Bina  
Darma