

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Rumah Sakit**

###### **2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat” (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020)

Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas pelayanan yang telah diberikan. (Ratna Purwaningrum, 2018).

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat memanfaatkan untuk pendidikan tenaga penelitian.

###### **2.1.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit**

Klasifikasi rumah sakit menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan

Rumah Sakit menyebutkan klasifikasi rumah sakit ada 2 yaitu:

1. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan, Rumah Sakit Umum diklasifikasikan menjadi :
  - a. Rumah Sakit Umum Kelas A
  - b. Rumah Sakit Umum Kelas B
  - c. Rumah Sakit Umum Kelas C
  - d. Rumah Sakit Umum Kelas D
2. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya, Rumah Sakit Khusus diklasifikasikan menjadi :
  - a. Rumah Sakit Khusus Kelas A
  - b. Rumah Sakit Khusus Kelas B
  - c. Rumah Sakit Khusus Kelas C

#### 2.1.1.3 Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit mempunyai kewajiban yang harus dilaksanakan menurut Permenkes Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien memutuskan bahwa “Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban :Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan menyelenggarakan rekam medis”.

#### 2.1.2 Registrasi Pasien Rawat Jalan

Registrasi Pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial Pasien rawat jalan, rawat

darurat, dan rawat inap. Data identitas berisi nomor Rekam Medis, nama Pasien, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) selain itu data identitas juga memuat agama, pekerjaan, pendidikan, dan status perkawinan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Menurut Depkes RI (2006), adapun tata cara dalam penulisan nama pasien di rumah sakit adalah :

- a) Nama pasien sendiri yang terdiri dari satu suku kata atau lebih.
- b) Penulisan nama sesuai dengan KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku.
- c) Penulisan nama pasien menggunakan ejaan baru yang disempurnakan dengan menggunakan huruf cetak.
- d) Tidak dicantumkan gelar dan atau jabatan.
- e) Tidak dicantumkan kata sapaan, seperti Tuan, Saudara, Bapak,dll.
- f) Jika pasien berkewarganegaraan asing, maka penulisan nama pasien disesuaikan dengan paspor yang berlaku di Indonesia.
- g) Jika seorang bayi yang baru lahir hingga pulang belum memiliki nama, maka penulisannya adalah By. Ny. XXX.

### **2.1.3 Sistem Informasi**

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut (Maryani, 2017).

Menurut Sutabri (2012) menyatakan bahwa Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi operasi bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari

suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Menurut Mc Leod dalam Darmawan, Fauzi (2013) mengatakan suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:

- 1) Akurat, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.
- 2) Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- 3) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Apabila kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
- 4) Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

Informasi dapat dipahami sebagai pemrosesan input yang terorganisir, memiliki arti, dan berguna bagi orang yang menerimanya. Informasi dapat diandalkan jika bebas dari kesalahan secara akurat mempresentasikan keadaan atau aktifitas organisasi. Informasi relevan jika dapat mendukung pengambilan keputusan karena memberikan tambahan pengetahuan atau nilai kepada para pengambil keputusan. Informasi berkaitan dengan waktu karena apabila hendak mendukung suatu keputusan maka informasi tidak boleh terlambat atau sudah ketinggalan. Informasi adalah lengkap jika mengandung semua data yang relevan. Informasi dapat dipahami jika tersusun dalam bentuk yang dapat dimanfaatkan dan jelas bagi yang menggunakannya. Informasi dapat diverifikasi jika ada sumber lain yang dapat menjadi pembanding bagi kesalahannya (Tantra, 2012).

#### **2.1.4 Evaluasi**

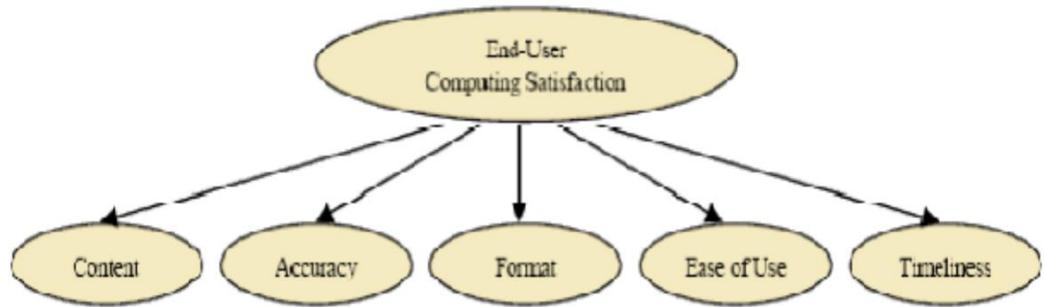
Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan - harapan yang ingin diperoleh (Prissilya, 2015). Adapun tujuan evaluasi menurut Prissilya, 2015 yakni :

1. Menentukan peningkatan yang diperlukan dalam produk individu tunggal atau tim.
2. Mengkonfirmasi bagian bagian dari sebuah produk dimana peningkatan tidak diperlukan atau dibutuhkan.
3. Mencapai kerja kualitas teknik yang lebih baik, paling tidak lebih seragam dan lebih dapat diprediksi dan untuk membuat kinerja teknis menjadi lebih dapat diatur.

#### **2.1.5 *End User Computing Satisfaction (EUCS)***

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Syahrullah dkk. 2016).

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.



Gambar 2. 1 Metode EUCS

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi isi (*content*) mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Dimensi keakurat (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi tampilan (*format*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, bentuk dari informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudah pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

#### **2.1.6 Kepuasan Pengguna**

Menurut Doll dan Torkzadeh, dikutip oleh (Sutanto,dkk, 2014) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu sistem aplikasi. Kepuasan pengguna menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem aplikasi selanjutnya. Jika pengguna tidak puas dengan sistem aplikasi, maka sulit untuk mempertimbangkan keberhasilan suatu sistem aplikasi tersebut.

Pengguna aplikasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Keberhasilan sistem aplikasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Karakteristik informasi yang dihasilkan aplikasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari aplikasi yang lain. Aplikasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang

kualitas informasi, akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya.

### 2.1.7 Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social (Riduwan, 2013).

Dengan menggunakan Skala Likert setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

*Tabel 2. 1 Skala Likert*

Sangat Setuju	SS	= 5
Setuju	S	= 4
Netral	N	= 3
Tidak Setuju	TS	= 2
Sangat Tidak Setuju	STS	= 1

## 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penelkiti dalammelakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh teori dan referensi dalam memperkaya bahan kajian yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelithan terdahulu berupa jurnal terkait penelitian yang dialakukan peneliti.

*Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu*

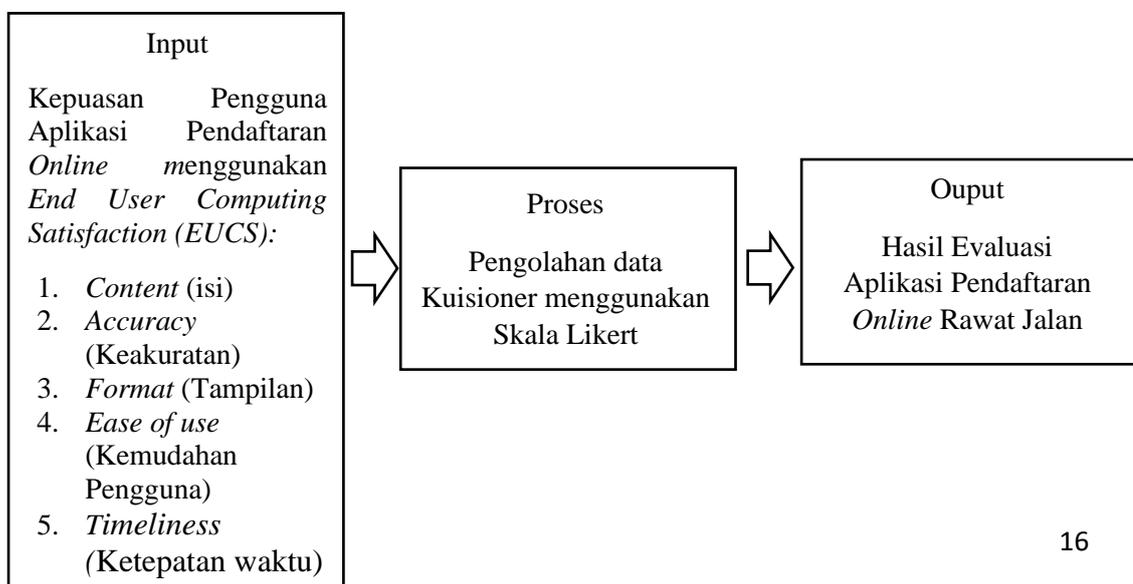
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Nurul Adha Oktarini Saputri, & Alvin, 2020.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina DarmaMenggunakan	1. Variabel content berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna secara parsial. 2.Accuracy Variabel accuracy berpengaruh signifikan terhadap

	Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> .	<p>variabel kepuasan pengguna secara parsial.</p> <p>3. Variabel format berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna secara parsial.</p> <p>4. Variabel ease of use berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna secara parsial.</p> <p>5. Variabel timeliness berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna secara parsial.</p>
Asti Shofi Damayanti, Yusi Tyroni Mursityo & Admaja Dwi Herlambang. 2018.	Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> )	<p>1. Pada variabel <i>content</i> mendapat kategori Tinggi, yang artinya pengguna merasa informasi yang diberikan aplikasi Tap Market sudah lengkap.</p> <p>2. Pada variabel <i>timeliness</i> masuk dalam kategori rendah yang berarti pengguna tidak puas terhadap variabel tersebut.</p> <p>3. Variabel dengan kategori Rendah dan Tinggi perlu untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market.</p>
Arif Sapitra, & Denny Kurniadi, 2019.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS	<p>1. Variabel <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi E-Campus IAIN Bukittinggi.</p>

		2. Sebuah sistem informasi haruslah mudah dimengerti oleh pengguna, menarik dan dapat memudahkan pengguna mencari sebuah informasi.
T.Husain & Agus Budiyantara,	Analisis <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna	1. EUCS yang dikembangkan dari faktor <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> pada website Sekolah Tinggi ABC terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. 2. Pengguna <i>Interface</i> (antarmuka) hendaknya didesain dengan tampilan yang lebih <i>user-friendly</i> , informasi harus lebih diperbaharui dan website harus lebih mudah digunakan.

### 2.3 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan formulasi atau simplikasi dari kerangka teori atau teori-teori yang mendukung penelitian tersebut (Notoatmodjo, 2010). Maka kerangka konsep penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Kerangka konsep diatas dapat dijelaskan bahwa input dalam penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kepuasan dari pengguna aplikasi pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari, menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*.

Kemudian pengukuran tersebut disusun suatu kuesioner yang nantinya akan dinilai dengan perhitungan skor menggunakan Skala Likert yaitu, sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5). Setelah data di proses pada setiap dimensi dan mendapatkan nilai atau hasil perhitungan yang valid maka akan didapatkan suatu output dalam penelitian ini berupa hasil evaluasi yang diolah secara deskriptif. Dari hasil evaluasi tersebut maka dapat disusun suatu rekomendasi terhadap penerapan aplikasi pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terhadap pengembangan aplikasi.