

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) XYZ EHOSPITAL DI RUMAH SAKIT ABC

Wahyuni

21/483847/PEK/27149

Rumah Sakit ABC berdiri tahun 2011 di Tangerang Selatan merupakan cabang keenam dari Grup Rumah Sakit *EFGH*. Rumah Sakit ABC memiliki jumlah kapasitas 177 tempat tidur dengan klasifikasi sebagai RS tipe C dan telah terakreditasi dengan status Paripurna dan berlaku sampai dengan 13 Desember 2026. Permenkes RI No. 21 Tahun 2020 dan No. 24 Tahun 2022 terkait rekam medis elektronik dan interoperabilitas SIK telah mendorong Rumah Sakit grup *EFGH* untuk berinovasi dengan mengganti aplikasi *Smart Plus* dengan aplikasi *XYZ eHospital* dan menunjuk pemasok PT *IJK*. Rumah Sakit ABC terpilih sebagai rumah sakit pertama dari Grup Rumah Sakit *EFGH* untuk implementasi aplikasi *XYZ eHospital*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna di Rumah Sakit ABC berdasarkan tingkat kinerja aplikasi *XYZ eHospital* dengan mengacu kepada karakteristik dan sub-karakteristik *ISO 25010:2011* serta mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk pengembangan aplikasi. Penelitian ini menggunakan 39 (tiga puluh sembilan) pernyataan yang berasal dari karakteristik dan sub-karakteristik dari *ISO 25010: 2011* menyesuaikan dengan kondisi di Rumah Sakit ABC. Jumlah responden 64 orang karyawan dan diminta untuk memberikan penilaian dengan skala *Likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *XYZ eHospital* di Rumah Sakit ABC adalah sebesar 58,52% dimana pengguna merasa sangat kurang puas terhadap kinerja aplikasi. Penilaian responden dianalisis dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu perbandingan tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) pengguna. Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan digambarkan ke dalam diagram *Importance Performance Matrix* (IPM) dan diperoleh 4 (empat) atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan pengembangan aplikasi *XYZ eHospital* yaitu *Functional Correctness*, *Trust*, *Efficiency*, dan *Modifiability*. Usulan perbaikan kepada Manajemen Rumah Sakit ABC diarahkan untuk mendorong pemasok memenuhi kewajiban perbaikan pengembangan aplikasi sesuai proses bisnis saat ini bekerja sama dengan tim IT/EDP yang dimiliki oleh rumah sakit, serta perbaikan fitur aplikasi dilakukan secara bertahap dimulai dari pelayanan dengan tingkat kesibukan terendah.

Kata Kunci: SIMRS, *XYZ eHospital*, *ISO 25010:2011*, *Importance Performance Analysis*, *Customer Services Analysis*

ABSTRACT
PERFORMANCE ANALYSIS OF XYZ EHOSPITAL an HOSPITAL
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AT ABC HOSPITAL

Wahyuni
21/483847/PEK/27149

ABC Hospital is the sixth branch of the EFGH Hospital Group and was established by year of 2011 in South Tangerang. ABC Hospital has capacity 177 beds in total, classified as C type hospital, and having Plenary status accreditation valid until December 13, 2026. Group of EFGH hospitals encouraged innovation by replacing The Smart Plus application with The XYZ eHospital application by appointing supplier of PT IJK refer to The Regulation of Health Minister of Republik Indonesia No. 21 of 2020 and No. 22 of 2022 related to electronic medical records and Health Information System interoperability. ABC Hospital was selected as the first hospital for the XYZ eHospital implementation from The EFGH Hospital Group.

This research was conducted to determine user satisfaction at ABC Hospital based on the level of performance of The XYZ eHospital application refer to the characteristics and sub-characteristics of ISO 25010:2011 and to determine which attributes are being priority for application development improvements. This study uses 39 (thirty nine) statements derived from the characteristics and sub-characteristics of ISO 25010: 2011 according to the conditions at ABC Hospital. The number of respondents is 64 employees and requested to provide an assessment with a Likert scale.

The results of this study indicate that the level of user satisfaction with The XYZ eHospital application at ABC Hospital is 58.52% means that users feel very dissatisfied with the application performance. Respondents's assessment was analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) method, by comparing the user's level of performance and importance. By getting average value of performance and importance then both are depicted in the Importance Performance Matrix (IPM) diagram then we obtained 4 (four) attributes are priorities to be developed for improvements of the application. Those attributes are Functional Correctness, Trust, Efficiency, and Modifiability. The proposed improvements to The ABC Hospital Management are directed to encourage supplier to fulfill their obligations to well improved the application development according to current business processes in collaboration with the IT/EDP team owned by the hospital, as well as improving application features in stages starting from the lowest level of activity services.

Keywords: Hospital Information Management System, XYZ eHospital, ISO 25010:2011, Importance Performance Analysis, Customer Services Analysis