

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi untuk mendukung operasi dan manajemen yang dapat menghasilkan suatu informasi. Sistem informasi pada saat ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan pelayanan publik dan peningkatan daya saing (Hendrawan dkk. 2014). Contoh pelayanan publik yang melakukan penerapan sistem informasi salah satunya dilakukan oleh rumah sakit. Rumah sakit merupakan organisasi yang didalamnya terdapat banyak profesi dan teknologi informasi dalam bidang kesehatan. Beragamnya informasi yang terdapat di rumah sakit maka perlu dipastikan pengelolaan dan pemrosesan yang baik untuk dapat menghasilkan data yang akurat, tepat sehingga informasinya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan di dalam pelayanan kesehatan (Gunawan, 2013).

Adopsi sistem informasi bidang kesehatan di Indonesia sendiri penggunaan sistem informasinya sudah cukup banyak, salah satu kota di Indonesia yaitu pada Yogyakarta sudah mencapai 82,21% dari penelitian pada 57 rumah sakit (Hariana dkk. 2013). Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (terintegrasi) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. SIMRS yang dirancang digunakan untuk mencegah terjadinya kesalahan prosedur dan mempermudah jalannya seluruh proses manajemen dari pelaksanaan pendaftaran sampai pengelolaan data (Pasaribu dan Sihombing, 2017). Kebijakan yang mengatur tentang kewajiban rumah sakit untuk menyelenggarakan SIMRS diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1171/MENKES/PER/VI/2011 yang diturunkan dalam Juklak Teknis Sistem Informasi Rumah Sakit pada tahun 2011 (Kemenkes, 2011).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi yang dapat digunakan untuk

sebagai acuan dalam pengambilan keputusan. SIMRS yang di implementasikan harus bisa sejalan dengan visi dan misi rumah sakit (Handiwidjojo, 2015). SIMRS yang digunakan untuk Rumah sakit Mitra Sehat Situbondo merupakan salah satu pelayanan kesehatan tingkat lanjut bertipe D di Situbondo. Rumah sakit Mitra Sehat turut mengimplementasikan SIMRS sejak bulan Agustus 2016 setelah perubahan dari klinik sehat menjadi rumah sakit. SIMRS diperoleh dari vendor di luar rumah sakit sehingga masih belum bisa memenuhi kebutuhan informasi yang dihasilkan secara keseluruhan. Kebutuhan informasi akan terus ada dan dibutuhkan dalam proses manajemen rumah sakit sehingga perlu dilakukan perbaikan SIMRS. Ketersediaan petugas yang menangani SIMRS hanya berjumlah 1 orang dan tidak setiap hari berada di rumah sakit, petugas TI hanya melakukan pengecekan SIMRS 3 bulan sekali atau apabila *error* pada sistem.

Hasil studi pendahuluan menggunakan teknik wawancara pada 30 Maret 2018 kepada beberapa pengguna seperti perawat poli, petugas farmasi dan petugas rekam medis mengatakan bahwa sistem informasi di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo masih ditemukan belum memenuhi beberapa aspek. Aspek dalam segi kinerja (*performance*) dimana ditemukan pembuatan laporan di rawat inap dan farmasi tidak bisa langsung diperoleh dari sistem informasi yang menyebabkan petugas harus membuat secara manual. Aspek dalam segi informasi (*information*) yaitu informasi yang dihasilkan belum sesuai dengan keinginan pengguna, pada laporan rujukan menunjukkan ketidaksinkronan antara yang di input dan output yang dihasilkan.

Aspek dalam segi efisiensi (*efficiency*), dalam mempelajari SIMRS diperlukan waktu lebih khususnya pada pegawai baru karena tidak terdapat instruksi manual penggunaan SIMRS dan *helpdesk menu* pada sistem informasi. Aspek dari segi Ekonomi (*economy*) dalam mencetak laporan belum bisa terhubung dengan aplikasi lain seperti *Microsoft Word* sehingga apabila terdapat keterangan yang kurang jelas maka petugas akan menginputkan data secara manual. Aspek dari segi pelayanan (*service*), pada saat pasien yang akan rawat inap yang mendaftar dan akan melakukan pencarian kamar yang kosong, sistem informasi bisa memberikan pemberitahuan tentang status terisi dan tidaknya kamar akan

tetapi seringkali tidak sesuai. Hasil wawancara dengan petugas pelaporan menyatakan masih kurang puas terhadap sistem informasi yang dibuat oleh SIMRS. Terdapat laporan yang belum bisa dilaporkan secara lengkap sesuai kebutuhan laporan pengguna, laporan yang dihasilkan memiliki keakuratan yang kurang dan admin farmasi juga menambahkan bahwa kurangnya menu terdapat fitur menu yang belum lengkap dalam SIMRS yang dapat menghambat pekerjaan petugas. Contohnya tidak terdapat input data obat sehingga tidak ada atribut stok obat. Tidak adanya atribut stok obat menyulitkan petugas dalam merencanakan kebutuhan obat sehingga apabila stok habis, pasien harus membeli di luar rumah sakit untuk menebus obat. Kepuasan dari pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem informasi sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui hal tersebut. Penelitian yang dilakukan Puspitasari dkk. 2017 menyatakan dampak negatif dapat dirasakan rumah sakit terkait kekurangan yang dimiliki yaitu kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIMRS tidak berkualitas. Informasi dikatakan tidak berkualitas jika informasi tidak cepat, tidak lengkap, tidak akurat dan tidak relevan.

Dampak negatif dari masalah yang disebutkan di atas peneliti memiliki solusi untuk menyelesaikan permasalahan di SIMRS dengan cara melakukan evaluasi sistem informasi. Evaluasi sistem informasi manajemen diperlukan untuk mengetahui seberapa baik SIMRS dapat beroperasi pada organisasi yang menerapkannya yang dapat digunakan untuk perbaikan kinerja sistem di masa yang mendatang. Evaluasi sistem merupakan usaha yang dilakukan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya dalam sistem informasi (Larinse, 2015). Evaluasi dan pemantauan diperlukan untuk meningkatkan pengembangan SIMRS (Kemenkes, 2013).

Evaluasi sistem informasi rumah sakit yang akan dilaksanakan menggunakan metode EUSC dan PIECES. Metode EUSC dapat mengetahui kepuasan pengguna di dalam sistem informasi berhubungan dengan menggunakan 5 variabel yaitu isi (*content*), tampilan (*format*), keakuratan (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan kemudahan pengguna (*ease of use*) (Doll dan Toskzadeh dalam Utama, 2016). Metode PIECES mengevaluasi sistem sehingga dapat

mengetahui kelebihan dan kelemahan sistem dengan menggunakan 6 variabel yaitu kinerja (*performance*), informasi (*information*), ekonomi (*economy*), kontrol (*control*), efisiensi (*efficiency*) dan pelayanan (*service*) (Whitten, dkk dalam Utama 2016). Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan peneliti tertarik untuk mengevaluasi sistem informasi rumah sakit berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja sistem dan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan pada latar belakang, “Bagaimana mengevaluasi Menggunakan Metode PIECES dan Gambaran Hubungan Unsur-Unsur EUSC Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis dan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode PIECES dan mengetahui gambaran unsur –unsur EUSC terhadap kepuasan pengguna sehingga dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi dan sebagai acuan untuk pengembangan sistem informasi selanjutnya agar berjalan dengan baik.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Evaluasi SIMRS berdasarkan aspek *Performance* di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- b. Evaluasi SIMRS berdasarkan aspek *Information* di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- c. Evaluasi SIMRS berdasarkan aspek *Economy* di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- d. Evaluasi SIMRS berdasarkan aspek *Control* di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- e. Evaluasi SIMRS berdasarkan aspek *Efficiency* di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.

- f. Evaluasi SIMRS berdasarkan aspek *Security* di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- g. Menilai hubungan *Content* terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- h. Menilai hubungan *Format* terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- i. Menilai hubungan *Accurancy* terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- j. Menilai hubungan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.
- k. Menilai hubungan *Easy of Use* terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Mitra Sehat Situbondo.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti

- 1) Dapat memperluas wawasan dan pengetahuan terkait dengan evaluasi sistem informasi.
- 2) Menambah pengalaman dalam mengevaluasi sistem informasi.

- b. Bagi peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan untuk kelanjutan penelitian terkait dengan SIMRS.

- c. Bagi Akademik

Sebagai bahan masukan dan informasi terkait dengan evaluasi sistem informasi.

- d. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit untuk memperbaiki sistem informasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan rumah sakit secara optimal.