

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Berdasarkan pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan RI No.82 tahun 2013 rumah sakit saat ini mendapat tuntutan sebagai peningkatan mutu serta kualitas kesehatan. Upaya yang bisa diterapkan dalam meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan kesehatan yaitu penerapan teknologi informasi pada bidang kesehatan.

Menurut pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan RI rumah sakit wajib menyelenggarakan sistem informasi manajemen rumah sakit. Dimana sistem teknologi informasi melakukan proses layanan rumah sakit berbentuk koordinasi, prosedur dan pelaporan administrasi dalam mendapatkan informasi yang sesuai dan akurat, serta merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan tersebut. Salah satu rumah rumah sakit yang berkontribusi mengembangkan teknologi menggunakan penerapan SIMRS adalah RSUD Nganjuk.

RSUD Nganjuk yang merupakan rumah sakit dengan akreditasi paripurna. RSUD Nganjuk telah menggunakan SIMRS cukup lama kurang lebih 15 tahun sejak tahun 2007. SIMRS pertama diterapkan di beberapa unit yaitu pendaftaran rawat jalan dan penunjang medik, hingga saat ini pihak IT di RSUD Nganjuk terus melakukan pengembangan sesuai kebutuhan para pengguna guna menunjang pelayanan di rumah sakit. SIMRS memakai produk dari vendor ketiga dimana saat itu masih dalam masa peralihan dari manual ke elektronik, sehingga terdapat kendala dalam penggunaan SIMRS. Menurut (Shelly, 2013) evaluasi dapat dilakukan pada saat sistem telah beroperasi antara tahun ke-3 atau tahun ke-5. Namun sejak diterapkannya SIMRS belum pernah dilakukan evaluasi sistem secara khusus, evaluasi yang dilakukan hanya sebatas melihat modul yang dikembangkan. Informasi tersebut didapatkan dari wawancara bersama kepala bagian SIMRS di RSUD

Nganjuk. Evaluasi sistem informasi seharusnya dapat dilakukan secara menyeluruh. Beberapa metode yang dapat digunakan adalah model metode *End User Computing Satisfaction* dan *Technology Acceptance Model*.

Model evaluasi *End User Computing Satisfaction* yakni model yang diperkenalkan pertama kali oleh Doll dan Torkzadeh di tahun 1988 yang digunakan sebagai evaluasi kepuasan dalam menggunakan sistem dengan menyeluruh sesuai pengalamannya ketika menggunakan sistem tersebut (Sugandi & Halim, 2020). Dalam penelitiannya (Sugandi & Halim, 2020) menyebutkan EUCS adalah sarana melakukan evaluasi kepuasan keseluruhan penggunaan sistem dari sisi afektif sesuai pengalamannya dan hasil evaluasi bisa diterapkan menjadi perkembangan sistem yang selanjutnya. Penilaian kepuasan sesuai pada variabelnya yakni *accuracy* (akurasi), *content* (isi), *ease of use* (kemudahan penggunaan), *format* (bentuk), serta *timeliness* (ketepatan waktu).

Technology Acceptance Model dibuat dalam menggambarkan tingkat penerimaan user pada adanya sebuah sistem informasi. Menurut (Iqbal et al., 2018) TAM adalah teori penggunaan sistem teknologi informasi yang mempengaruhi dan diterapkan dalam menggambarkan penerimaan individu atas penerapan sistem teknologi informasi. Dalam TAM ini peneliti menggunakan model yang telah digunakan oleh Davis pada tahun 1980 ketika melakukan penelitian, dimana penelitiannya menekankan terhadap pandangan kemudahan pengguna serta manfaat yang diyakini bahwa penerimaan sistem dipengaruhi oleh dua variabel tersebut. Menurut Davis dalam (Nunes et al., 2018) menjelaskan pandangan yang bermanfaat saat orang menerapkan teknologi yang bertujuan sebagai peningkatan kinerja dan pandangan kemudahan penggunaan dilakukan saat individu memandang bahwa teknologi itu bisa diterapkan dengan mudah.

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Nganjuk pada tanggal 27 November 2021, dalam implementasi SIMRS masih ditemui beberapa permasalahan yaitu 1) isi (*content*), SIMRS masih belum cukup menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, fitur yang sudah ada tidak dapat

menyediakan laporan yang diinginkan. Contoh laporan *coding* penyakit; 2) akurat (*accuracy*), SIMRS belum bisa menampilkan data yang akurat pada tampilan identitas pasien. Sering terjadi *error* setelah pengembangan SIMRS dilakukan. Adanya fitur pelaporan pada SIMRS yang tidak digunakan hal ini karena pelaporan pemakaian tempat tidur pada SIMRS masih belum valid sehingga petugas memutuskan untuk menggunakan cara manual; 3) tampilan (*format*), beberapa pengguna merasa bosan dengan tampilan desain interface SIMRS; 4) kemudahan pengguna, SIMRS tidak dilengkapi *help* menu apabila ada *error* bagi pengguna sehingga pengguna selalu bergantung kepada pihak IT jika sewaktu-waktu terjadi kesalahan pada sistem; 5) ketepatan waktu (*timeliness*), SIMRS sering terjadi *error* karena jaringan, jika terjadi *trouble* atau *error* cukup lama maka petugas akan kembali ke cara manual terutama pada pendaftaran pasien. Permasalahan yang ada menyebabkan pelayanan yang diberikan tertunda serta dapat menurunkan mutu pelayanan rumah sakit.

Permasalahan lain yang terjadi yaitu adanya kesulitan terhadap penerapan SIMRS walaupun sudah pernah dilakukan sosialisasi. Hal ini terjadi karena banyaknya fitur yang digunakan tidak bisa dihafalkan oleh pengguna, sehingga dalam penerapannya SIMRS tidak bisa memberikan kemudahan bagi pengguna. Serta beberapa pengguna mengatakan adanya SIMRS ini membuat pekerjaan mereka menjadi *double*. Adanya fitur pelaporan yang tidak bisa digunakan dan beberapa data atau riwayat pasien hilang ketika selesai dilakukan pengembangan atau *update* sistem membuat pengguna merasa sistem tidak memberikan kebermanfaatan. Tiga variabel lain yang ada pada *Technology Acceptance Model* tidak terjadi permasalahan. Sedangkan kunci dari keberhasilan suatu sistem juga tergantung pada penggunanya. Jika pengguna berasumsi dengan adanya SIMRS tidak membantu pekerjaan mereka maka sistem bisa diterapkan dan tidak ada sia-sia (Rizka Kurniawati, 2018). Berdasarkan uraian masalah tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap SIMRS yang ada di RSUD Nganjuk.

Metode yang digunakan dalam evaluasi SIMRS yaitu TAM dan EUCS. Variabel yang diterapkan dalam TAM yaitu pandangan kebermanfaatan dan kemudahan, sedangkan variabel yang digunakan dalam EUCS yakni ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, keakuratan, isi dan tampilannya. Alasan peneliti menggunakan dua metode yakni TAM dan EUCS, ini dikarenakan berdasarkan pada masalah yang ada di rumah sakit yang termasuk pada indikator variabel EUCS dan indikator variabel TAM. Selain itu penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi berhubungan pada kepuasan pengguna pada kinerja sistemnya tersebut. Apabila pengguna merasakan kepuasan maka akan timbul penerimaan pada sistem dimana sistem tersebut akan mereka gunakan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka (Suryawan & Prihandoko, 2018). Adanya evaluasi menggunakan metode ini juga diharapkan dapat dijadikan acuan atau masukan untuk memperbaiki sistem kedepannya sesuai dengan kebutuhan pengguna dilihat dari kekurangan sistem yang ada.

Sesuai dengan permasalahan yang ada peneliti melakukan penelitian terkait “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode TAM dan EUCS di RSUD Nganjuk”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang ada didapat, rumusan masalah yang diberikan yaitu “Bagaimana evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode TAM dan EUCS di RSUD Nganjuk?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode TAM dan EUCS di RSUD Nganjuk.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik variabel *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Timeliness* (ketepatan waktu) dan *Ease of*

use (kemudahan pengguna) berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi.

- b. Mengidentifikasi karakteristik variabel *Perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan pengguna) berdasarkan penerimaan pengguna sistem informasi.
- c. Menganalisis hubungan variabel *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan pengguna) dan *Timeliness* (ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna.
- d. Menganalisis hubungan variabel *Perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan pengguna) terhadap penerimaan suatu sistem.

1.4 Manfaat Penelitian

1.2.3 Bagi Rumah Sakit

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap implementasi SIMRS.
- b. Dapat memperoleh gambaran tentang kepuasan pengguna terhadap SIMRS.

1.2.4 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Untuk tambahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember mengenai evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit.
- b. Untuk tambahan wawasan untuk mahasiswa, terkhusus juga masyarakat luar.

1.2.5 Bagi Peneliti

Bisa melakukan penerapan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan dibidang evaluasi sistem, serta menambah wawasan tentang evaluasi sistem informasi rumah sakit.