

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi ditujukan untuk memudahkan dalam pengumpulan data, penyebaran informasi kepada masyarakat dan pengolahan data. Dengan berkembangnya teknologi, pengelolaan data secara manual mulai dialihkan pada pengolahan data secara komputerisasi. Pencatatan yang dilakukan tanpa menggunakan sistem yang terkomputerisasi sering kali terjadi kekurangan telitian manusia (*human error*), maka diperlukan sesuatu sistem yang dapat membantu untuk permasalahan yang terjadi (Fitriana et al., 2020). Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengolahan dan penyimpanan data maka dapat menghasilkan suatu informasi yang tepat dan akurat (D. M. Putra & Vadriasmii, 2020). Adapun salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang kesehatan adalah mulai diterapkannya sistem informasi manajemen rumah sakit.

Berdasarkan Permenkes No.82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menjelaskan bahwa setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau yang disebut dengan SIMRS. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013). SIMRS bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh data pelayanan pasien dalam sebuah sistem informasi dari berbagai pelayanan yang dikumpulkan, diolah dan disajikan sehingga menghasilkan informasi yang tepat dan akurat serta diperlukan sebagai pengambilan keputusan (Puspitasari et al., 2013).

Rumah Sakit Djatiroto merupakan rumah sakit milik PT. Pertamina Bina Medika Indonesia *Healthcare Corporation* (Pertamedika IHC) dan dikelola oleh PT. Nusantara Sebelas Medika (PT. NSM). Rumah Sakit Djatiroto merupakan

salah satu rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Rumah Sakit Djatiroto telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2014 dengan nama HIS, namun selama penerapannya belum optimal karena program yang berjalan hanya bagian pendaftaran. Pada tahun 2017 Rumah Sakit Djatiroto beralih menggunakan AVERIN hingga saat ini. AVERIN adalah sistem aplikasi berbasis web dan merupakan pengembangan aplikasi SIMRS yang didapatkan dari kerjasama dengan pihak ke tiga yaitu vendor. Namun pada tahun 2023 Rumah Sakit Djatiroto berencana melakukan transisi SIMRS dari AVERIN menjadi SINUSA.

SINUSA merupakan sebuah yang dikembangkan oleh tim IT PT.NSM (Nusantara Sebelas Medika) sebagai bentuk transformasi dan inovasi digital. SINUSA bertujuan untuk memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit. Berdasarkan wawancara dengan Kepala IT RS Djatiroto menyatakan bahwa untuk saat ini SINUSA masih dalam tahap pengembangan bertahap. Penerapan SINUSA pada tahun 2023 ditargetkan dapat di implementasikan pada 4 rumah sakit yang dikelola oleh PT. Nusantara Sebelas Medika yang terdiri dari Rumah Sakit Djatiroto Lumajang, Rumah Sakit Elizabeth Situbondo, Rumah Sakit Wonolangan Probolinggo dan Rumah Sakit Lavalatte Malang.

Mengingat besarnya manfaat yang diharapkan dari SIMRS untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari kinerja layanan rumah sakit, maka perlu dilakukan evaluasi pada SIMRS. Evaluasi yang dilakukan merupakan evaluasi formatif yang dilakukan pada tahap awal implementasi sistem (Azwar, 1996). Perangkat teknologi berperan pada tingkat kesulitan atau kemudahan dalam penerapan serta manfaat bagi individu maupun organisasi, sehingga masing-masing komponen dapat menjadi masalah dan menyebabkan gangguan dalam implementasi SIMRS (D. M. Putra & Vadriasmu, 2020). Keberhasilan SIMRS juga memerlukan faktor kesiapan rumah sakit, semakin baik dalam mempersiapkan sumber daya manusia (SDM), teknologi dan organisasi semakin tinggi manfaat yang didapatkan dari penerapan SIMRS (Wahyuni & Parasetorini, 2019). Adapun metode yang paling tepat digunakan adalah metode *Human*

Organization Technology (HOT)-Fit. Menurut Yusof dkk. (2006) HOT-Fit merupakan metode evaluasi untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi dengan menempatkan komponen-komponen penting dalam evaluasi sistem informasi yaitu *Human* (manusia), *Organization* (organisasi), *Technology* (teknologi) dan *Net Benefit* (manfaat dari kesesuaian hubungan diantaranya).

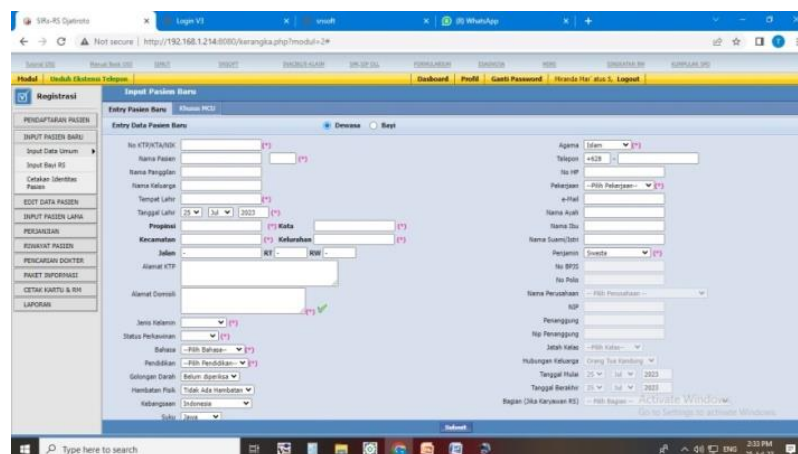
Pada aspek teknologi, terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Perangkat teknologi berperan pada tingkat kesulitan atau kemudahan dalam penerapan serta manfaat bagi individu maupun organisasi (D. M. Putra & Vadriasm, 2020). Berdasarkan hasil observasi didapatkan hasil bahwa SIMRS memiliki tampilan yang *friendly* sehingga pengguna merasa mudah menggunakan sistem. Namun pada sistem belum tersedia ikon bantuan yang dapat memudahkan pengguna mempelajari cara mengoperasikan sistem. Penyediaan petunjuk penggunaan untuk pengguna dapat membangun persepsi pengguna mahir menggunakan sistem dan meningkatkan minat menggunakan sistem (Jaya et al., 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator rekam medis juga didapatkan keterangan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem belum akurat karena masih terdapat beberapa item yang kurang sesuai. Pada saat mendaftarkan pasien, petugas pendaftaran menginputkan data pasien sesuai dengan kartu identitas pasien. Namun berdasarkan hasil observasi ditemukan data-data pasien yang ganda seperti nomor rekam medis pasien dan nama pasien. Apabila petugas tidak teliti dapat terjadi kesalahan input data dan menyebabkan kesalahan identifikasi pasien. Informasi yang dihasilkan seharusnya dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk berbagai keperluan sehingga harus akurat sesuai dengan kondisi seharusnya (Fanny et al., 2020).

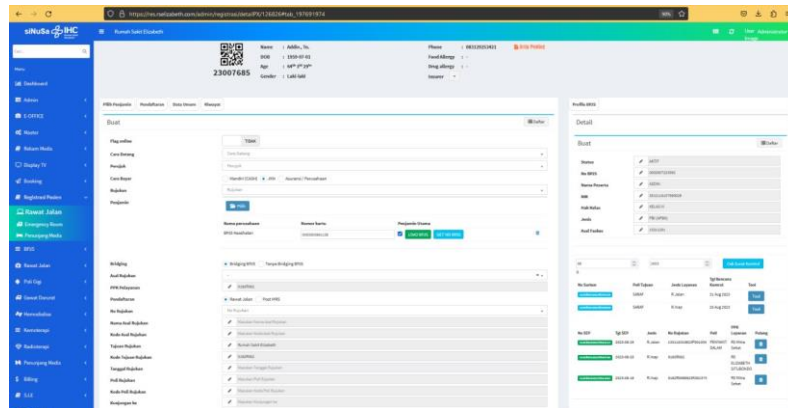
Pada aspek *human* (manusia) dalam hal ini adalah petugas pendaftaran yang menggunakan SIMRS dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Selama peralihan sistem dari AVERIN ke SINUSA, petugas pendaftaran telah mengikuti sosialisasi, pelatihan dan dilibatkan dalam kegiatan uji coba. Pelatihan dan uji coba suatu sistem informasi dilaksanakan untuk menilai suatu kinerja sistem dapat berjalan dengan baik atau tidak sehingga dapat diketahui kondisi suatu sistem dan

tingkat keberhasilan dari implementasi sistem informasi yang digunakan (Rahmasari, 2020). Saat kegiatan sosialisasi dan pelatihan awal setelah pengguna dikenalkan terkait SIMRS yang akan diterapkan, pengguna banyak memberikan masukan-masukan negatif terhadap SIMRS. Hal tersebut menjadi salah satu penghambat penerapan SIMRS dan pihak pengembang harus memperbaiki SIMRS dari masukan-masukan yang diberikan oleh pengguna. Pelatihan perlu diberikan untuk mensosialisasikan dan melatih pengguna supaya dapat memahami sistem lebih maksimal (Dewi et al., 2021). Selama pengembangan SIMRS juga diadakan kegiatan uji coba namun hanya diikuti oleh 1 orang perwakilan dari bagian pendaftaran. Sehingga petugas lainnya yang tidak mengikuti pelatihan tidak mendapatkan pengalaman menggunakan sistem secara langsung dan hanya mempelajari cara pengoperasian SIMRS dari rekan kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas pendaftaran, petugas beranggapan bahwa tampilan pada SINUSA terlalu rumit daripada AVERIN. Hal tersebut dikarenakan pada SINUSA terlalu banyak kolom yang harus diisi daripada AVERIN. Sehingga menurunkan kepuasan pengguna terhadap fitur dan tampilan yang terdapat pada SINUSA. Hal tersebut ditunjukkan dengan gambar tampilan dari kedua sistem sebagai berikut :



Gambar 1.1 Tampilan *Entry* AVERIN



Gambar 1.2 Tampilan *Entry* SINUSA

Petugas pendaftaran menyatakan bahwa petugas masih kurang bisa memahami alur penggunaan SINUSA sehingga masih memerlukan waktu untuk adaptasi dengan sistem. Peran organisasi sangat penting terutama saat pengenalan sistem sehingga dapat meningkatkan penerimaan penggunaan dan partisipasi dari penggunaan sistem (Wahyuni & Parasetorini, 2019). Selain itu, petugas menilai bahwa fitur yang terdapat pada SINUSA terlalu banyak item yang perlu diinputkan yang membuat petugas membutuhkan waktu lebih banyak untuk melengkapi data sosial pasien. Permasalahan terkait penerimaan manusia terhadap teknologi dapat menghambat implementasi sistem informasi terkomputerisasi (Riana, 2006).

Pada aspek organisasi sebagai dukungan untuk meningkatkan pelayanan di rumah sakit, peran organisasi sangat penting terutama saat pengenalan sistem sehingga dapat meningkatkan penerimaan penggunaan dan partisipasi dari penggunaan sistem (Syafri et al., 2022). Pihak rumah sakit mendukung penerapan SINUSA yang memuat rekam medis elektronik seperti yang tertuang pada Permenkes No.24 Tahun 2022 pasal 3 ayat 1 yang menyebutkan bahwa Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Pihak manajemen mendukung penerapan SIMRS baru. Pihak manajemen mengarahkan pengelola SIMRS internal untuk bekerjasama dengan tim IT rumah sakit lain dibawah naungan PT.NSM untuk mengembangkan SIMRS. Namun, terbatasnya tenaga pengelola SIMRS pada unit IT di Rumah Sakit Djatiroto menyebabkan petugas kewalahan

dalam menjalankan tugasnya. Selama proses adopsi sistem perlu mempertimbangkan kapabilitas dari sumber daya manusia yang tersedia untuk mengoptimalkan kinerja organisasi (Wahyuni & Parasetorini, 2019).

Data pada SIMRS dapat menghasilkan sebuah informasi yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan manajemen. Pengambilan keputusan yang diambil oleh pihak manajemen mempertimbangkan hasil laporan dari pelayanan pasien. Namun informasi yang dihasilkan oleh sistem belum sepenuhnya akurat karena masih terdapat beberapa item yang kurang tepat. Sehingga masih diperlukan pengecekan ulang supaya informasi yang dihasilkan dapat benar-benar berguna untuk pengambilan keputusan dalam organisasi.

Meskipun penerapan SINUSA belum memberikan manfaat yang besar untuk mendukung pelayanan pasien di pendaftaran dikarenakan belum diterapkan secara penuh. Implementasi SINUSA dapat mendukung tujuan organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari kinerja layanan rumah sakit khususnya pada bagian pendaftaran, maka perlu dilakukan evaluasi. Hal tersebut di dukung dengan pendapat Riana (2006) yang menjelaskan bahwa adanya rencana perubahan sistem operasi perlu diadakan suatu evaluasi pada sistem berjalan saat ini karena untuk menangkap segala permasalahan yang ada agar sistem baru yang diterapkan akan lebih baik. Evaluasi suatu sistem informasi juga merupakan suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi (A. D. Putra et al., 2020). Faktor keberhasilan implementasi sistem juga memerlukan faktor kesiapan rumah sakit. Semakin baik dalam mempersiapkan sumber daya manusia (SDM), teknologi dan organisasi semakin tinggi manfaat yang didapatkan dari penerapan sistem (Wahyuni & Parasetorini, 2019).

Penelitian ini akan mengidentifikasi masalah yang terdapat pada bagian pendaftaran dari segi manusia, teknologi dan organisasi dalam implementasi SIMRS yang selanjutnya akan diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan evaluasi terhadap implementasi SIMRS dengan mengajukan penelitian berjudul “Evaluasi

Penerapan SIMRS Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto Menggunakan Metode Hot-Fit”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana evaluasi penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto menggunakan Metode Hot-Fit?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto menggunakan Metode Hot-Fit.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi aspek teknologi terhadap manusia dan organisasi dalam penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto.
- b. Mengevaluasi aspek manusia terhadap manfaat penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto.
- c. Mengevaluasi aspek organisasi terhadap manfaat penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto.
- d. Mengevaluasi aspek manfaat penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Djatiroto.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menerapkan ilmu yang telah didapat selama waktu kuliah.
- b. Sebagai salah satu persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Sains Terapan dan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Djatiroto

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam penerapan dan perbaikan SIMRS di rumah sakit guna meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi tambahan bagi perpustakaan Politeknik Negeri Jember untuk bidang evaluasi.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk topik penelitian sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Supaya penyusunan proposal skripsi ini dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai. Maka dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan sebagai berikut :

1. Adapun informan dalam penelitian ini adalah petugas yang terlibat sebagai penggunaan dan pengelola SIMRS.
2. Penelitian ini hanya membahas tentang evaluasi penerapan SIMRS yang ada di Rumah Sakit Djatiroto, tidak merepresentasikan kondisi di rumah sakit lain.
3. Evaluasi penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) pada bagian pendaftaran menggunakan metode HOT-Fit di Rumah Sakit Djatiroto.