

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, berdasarkan (Depkes RI, 2009). Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban terhadap pasien untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan menggunakan fasilitas yang lengkap, salah satu upaya pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi kesehatan. Teknologi komunikasi dan informasi dikenal sebagai instrumen penting dalam pemberian pelayanan kesehatan dan kesehatan masyarakat secara internasional. Teknologi komunikasi dan informasi kesehatan mengacu pada berbagai alat sebagai fasilitas komunikasi, pemrosesan atau pengiriman informasi secara elektronik untuk meningkatkan pelayanan mutu rumah sakit.

Pengelolaan data di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Dukungan dari teknologi informasi yang ada sekarang ini, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelola data juga menjadi lebih akurat (Puteri, 2013).

Rumah sakit wajib melindungi dan bertanggung jawab atas segala informasi yang ada di dalam rekam medis karena risiko terjadinya kerusakan berkas dan hilangnya informasi serta pemalsuan data pada rekam medis dapat terjadi. Hal tersebut menjadi alasan setiap rumah sakit wajib melaksanakan sistem informasi manajemen rumah sakit atau SIMRS (Kemenkes, 2013). Sistem informasi manajemen rumah sakit membantu dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan pelayanan berkualitas. Penggunaan sistem informasi manajemen

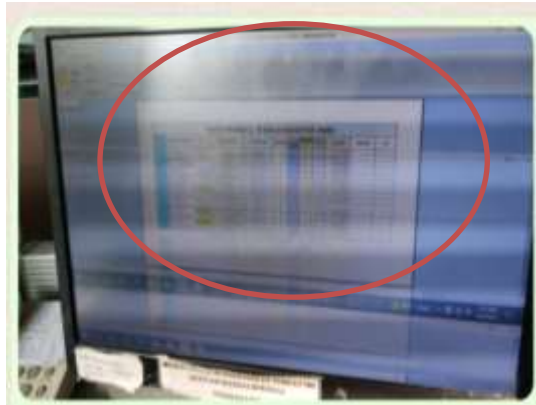
rumah sakit dapat mendukung alur kerja klinis dalam perawatan pasien dan pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Harsono, 2015) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit dapat membantu proses manajemen dan proses perencanaan program kesehatan.

Penelitian oleh Hayatunnisa dkk., (2020) menjelaskan bahwa penerapan SIMRS di unit perawatan intensif bermanfaat bagi pasien, perawat, dokter, tenaga administrasi, tenaga penunjang maupun manajemen RS dengan jawaban yang didapat diatas 90%. Terdapat hambatan dari penerapan SIMRS yaitu dalam mengakses SIMRS dan pengetahuan petugas. Penelitian oleh Sudiarti dkk., (2019) mengatakan bahwa implementasi SIMRS di instalasi rawat jalan memiliki hambatan pada bagian *human* yaitu kurangnya sumber daya manusia di bagian pengembangan dan pengelolaan aplikasi SIMRS. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Roudhotul dkk., (2020) menjelaskan bahwa juga mengalami hambatan dalam hal jumlah sumber daya manusia di ruangan instalasi IT SIMRS, dan fitur pada pendaftaran sementara tidak dapat diakses. Implementasi SIMRS yang sudah berjalan yaitu pelatihan untuk petugas SIMRS telah dilaksanakan dan semua petugas secara bergantian mengikuti pelatihan tersebut sesuai bidangnya, sarana prasarana di IT SIMRS juga sudah memenuhi syarat dari komisi akreditasi rumah sakit dan sudah berjalan sesuai perannya masing-masing.

Evaluasi dapat dilakukan menggunakan beberapa metode antara lain, *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi dari faktor penting anatara lain kemudahan pengguna dan manfaat yang di rasakan pengguna (Davis, 1985). *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT) ditemukan oleh Venkatesh , merupakan metode yang digunakan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi yang memiliki empat variabel antara lain *Performance expentancy* (PE), *Expentancy Expentancy* (EE), *Social Influence* (SI) dan *Facilitating Conditions* (FC) dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Human Organization Technology* (HOT-Fit) merupakan metode untuk evaluasi kesuksesan sistem informasi dengan melihat kesesuaian hubungan antar faktor

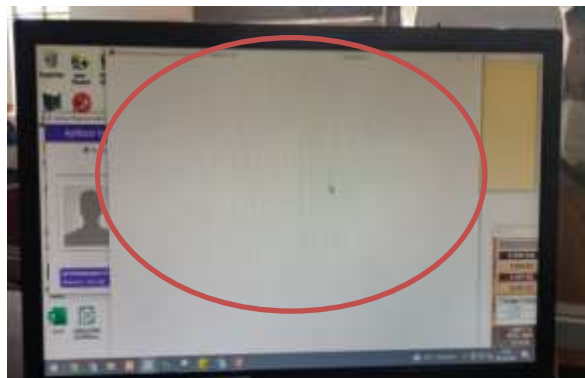
yakni *Human, Organization, Technology*. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hakam, 2016) yang mencoba mengevaluasi penggunaan sistem informasi, dengan menempatkan komponen penting dalam informasi yakni *Human* (Manusia) – *Organization* (Organisasi) – *Technology* (Teknologi) serta kesesuaian diantara ketiga komponen tersebut. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi dan data entri, sedangkan kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh pengguna sistem atau teknologi. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati dan tindak lanjut layanan.

Banyak rumah sakit di Indonesia mulai menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan. Salah satu rumah sakit BUMN di Kabupaten Jember yang menggunakan SIMRS yaitu RS Perkebunan Jember Klinik. RS JK atau Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik merupakan rumah sakit yang ada di bawah naungan PT. Nusantara Medika Utama. Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik ini berdiri sejak tahun 1956. Rumah sakit tipe C ini telah terakreditasi KARS dengan predikat lulus Paripurna. Predikat Paripurna untuk Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik salah satunya didukung dengan pengimplementasian SIMRS pada tahun 2012. Pengimplementasian SIMRS sampai saat ini merupakan bentuk upaya dari Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik untuk mempertahankan akreditasi dan sangat diharapkan dapat memberikan kelancaran dalam melakukan proses pelayanan kesehatan, akan tetapi masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaannya yaitu belum pernah melakukan evaluasi terhadap SIMRS, berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 24 Desember 2022 dengan cara observasi dan wawancara kepada perawat dan bidan setiap bangsal di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik. Teridentifikasi permasalahan SIMRS pada unit rawat inap, Kendala pada variabel *human* yaitu perawat dan bidan rawat inap dalam bangsal tersebut merasa kurang puas dengan beberapa fitur yang ada pada SIMRS karena informasi yang berasal dari SIMRS harus diolah lagi secara manual, sehingga petugas masih harus mengolah informasi tersebut menjadi laporan.



Gambar 1. 1 Kendala SIMRS di RS perkebunan Jember Klinik pada Variabel *Organization*

Gambar 1.1 menunjukkan masalah yang menjadi kendala dalam penerapan SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik, pada variabel *organization* yaitu kondisi fasilitas berupa komputer mengalami kendala seperti layar monitor mati hidup, hal tersebut dapat menghambat SIMRS dan dapat mengganggu petugas dalam memberikan pelayan. Pemeliharaan perangkat keras sudah dilakukan oleh pihak RS tetapi masih ada kendala pada hardware, perbaikan pada kondisi komputer untuk menunjang penerapan SIMRS masih diperlukan, selain itu belum adanya kebijakan pengoperasian terkait dengan SIMRS di unit rawat inap dan belum dilaksanakan pelatihan secara menyeluruh pada perawat dan bidan rawat inap mengenai SIMRS serta kurangnya pemahaman serta kepedulian sumber daya manusia dalam menjalankan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya karena belum adanya SPO dan edukasi serta sosialisasi yang belum optimal.



Gambar 1. 2 Kendala SIMRS di RS Jember Klinik pada Variabel *Technology*

Kendala dari variabel *technology* dapat dilihat pada gambar 1.2 yaitu SIMRS tidak muncul saat di klik, menurut perawat di beberapa bangsal salah satunya bangsal anthurium 2 mengatakan bahwa SIMRS pernah terjadi *error* atau sistem tidak jalan berjalan saat memasukkan data tindakan pasien ke dalam SIMRS sehingga kegiatan penginputan data mengalami keterlambatan.

Tabel 1. 1 Data kejadian gangguan SIMRS Rawat Inap Taggal 02 Januari 2023 – 08 Januari 2023

No	Hari/Tanggal	Jumlah gangguan SIMRS dalam sehari	Keterangan
1	Senin, 02 Januari 2023	1	Tampilan SIMRS tidak muncul saat di klik (Teknologi)
2	Selasa, 03 Januari 2023	-	-
3	Rabu, 04 Januari 2023	-	-
4	Kamis, 05 Januari 2023	2	SIMRS tidak bisa diakses (Teknologi)
5	Jum.at, 06 Januari 2023	-	-
6	Sabtu, 07 Januari 2023	1	Layar monitor komputer mati hidup (Organisasi)
7	Minggu, 08 Januari 2023	-	-
	<b>Total</b>	<b>4</b>	

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kejadian gangguan pada SIMRS, diketahui bahwa pada sistem informasi manajemen rumah sakit terjadi gangguan. Ditinjau selama 7 hari saat penelitian SIMRS mengalami gangguan sebanyak 4 kali, dapat dilihat kejadian gangguan pada SIMRS paling banyak terjadi pada hari Kamis sebanyak 2 kali dalam sehari sistem mengamali gangguan, seperti sistem tidak berjalan, maupun sistem tidak muncul saat di klik. Kendala SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik tersebut dapat berdampak terhadap kondisi sistem menjadi lebih buruk apabila tidak dilakukannya evaluasi pada implementasi dan berpengaruh pada kegiatan operasional dan pelayanan rumah sakit.

Evaluasi SIMRS bertujuan untuk menilai, mengukur, memperbaiki atau menyempurnakan sistem informasi manajemen rumah sakit untuk menemukan

masalah - masalah potensial yang sedang dihadapi pengguna dan evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi SIMRS Unit Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Human Organization Technology (HOT)-Fit di RS Perkebunan Jember Klinik”. Mengingat betapa pentingnya peranan SIMRS untuk mendukung dan mempermudah dalam proses perencanaan pembangunan, sehingga harus diatur dan dikelola dengan tepat agar tetap optimal, serta untuk mengatasi permasalahan yang didapat saat wawancara dan menghindari masalah lain yang mungkin terjadi dikemudian hari. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu analisis data melihat dari mengetahui kondisi sistem, manfaat yang diberikan oleh sistem, dan tingkat keberhasilan, sehingga hasil evaluasi nantinya dapat dijadikan perbaikan dan pengembangan SIMRS kedepan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdsarkan latar belakang diatas, dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana evaluasi SIMRS unit rawat inap dengan menggunakan metode *Human Organization Technology* (HOT)-Fit di RS Perkebunan Jember Klinik ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi SIMRS unit rawat inap dengan menggunakan metode *Human Organization Technology* (HOT)-Fit di RS Perkebunan Jember Klinik

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi Human (Penggunaan sistem, Kepuasan Pengguna), Organization (Struktur Organisasi, Kondisi Fasilitas, Dukungan Pimpinan), Technology (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan) dan *Net Benefit* dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.

- b. Menganalisis hubungan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- c. Menganalisis hubungan Kualitas Informasi dengan Penggunaan Sistem dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- d. Menganalisis hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- e. Menganalisis hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- f. Menganalisis hubungan Struktur Organisasi dengan Kepuasan Pengguna dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- g. Menganalisis hubungan Dukungan Pimpinan dengan Penggunaan Sistem dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- h. Menganalisis hubungan Kondisi Fasilitas dengan *Net Benefit* implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.
- i. Menganalisis hubungan Kepuasan Pengguna dengan *Net Benefit* dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi bagi peneliti dalam menerapkan sistem manajemen informasi dan keahlian dalam mengevaluasi sistem manajemen informasi kesehatan dengan menggunakan metode (HOT)-*Fit*.

##### **1.4.2 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini di harapkan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap keberhasilan penggunaan sistem informasi manajemen di RS Perkebunan Jember Klinik.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi dan media pembelajaran terutama dalam bidang manajemen informasi kesehatan.
- b. Sebagai sumber rujukan dan sumber informasi terkait evaluasi sistem informasi