

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan jasa kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan baik preventif maupun kuratif dalam bentuk rawat inap dan rawat jalan ataupun gawat darurat serta berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2010). Penyelenggaraan sistem informasi rumah sakit dibutuhkan guna mendukung pelayanan yang optimal. Rumah Sakit menurut (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2013) setiap rumah sakit harus melaksanakan dan melakukan pengembangan SIMRS. Sistem informasi rumah sakit (SIMRS) merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang mengintegrasikan dan memproses semua alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan pelaporan, koordinasi dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, 2013).

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2013) pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit yang meliputi peningkatan pelayanan, kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional. Kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial. Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

RSUD Pasirian yang berlokasi di Jalan Raya Pasirian No. 225 A, Kebonan, Kecamatan Pasirian, Kabupaten Lumajang merupakan rumah sakit tipe C yang diresmikan pada tahun 2017. Guna membantu pekerjaan petugas dalam pelayanan

RSUD Pasirian telah menggunakan SIMRS yang mulai diterapkan pada tahun 2017. SIMRS yang digunakan pada tahun 2017 masih menggunakan database *Microsoft Access* dan kemudian beralih ke SIMRS Khanza pada tahun 2020 dengan alasan untuk memenuhi kebutuhan data rumah sakit yang kompleks. Pelaksanaan SIMRS di rumah sakit tersebut telah terintegrasi setiap unitnya seperti pendaftaran, poli rawat jalan, poli rawat inap, IGD, farmasi dan kasir. Penerapan SIMRS di rumah sakit tersebut masih tergolong baru dan belum dilakukan evaluasi sehingga dalam penggunaannya masih banyak menemui kendala.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Juni 2022 ditemukan kendala pada penggunaan SIMRS yaitu pada aspek manusia, organisasi dan teknologi. Aspek manusia ditemukan kendala yaitu sering terjadinya kelalaian saat penginputan data pada SIMRS yang menyebabkan data yang dihasilkan dari SIMRS kurang lengkap dan berdampak pada pelaporan yang tidak akurat. Penggunaan SIMRS belum sepenuhnya digunakan dalam setiap pekerjaan sehingga petugas menggunakan media lain untuk melakukan pekerjaannya.

Aspek organisasi ditemukan kendala yaitu pelatihan SIMRS yang hanya dilakukan pada bagian IT menyebabkan petugas bergantung pada bagian IT untuk menyelesaikan kendala dalam penggunaan SIMRS seperti kendala pada saat mencari data kunjungan pasien per tahun yang berdampak pada kurangnya kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan data. Tidak adanya SOP serta buku panduan penggunaan SIMRS menyebabkan kelalaian petugas dalam menginputkan data pada sistem sehingga berdampak pada kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Aspek teknologi ditemukan kendala yaitu format data yang dihasilkan pada SIMRS dalam penyusunan laporan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga berdampak pada pekerjaan petugas yang masih dilakukan secara semi manual pada *excel* untuk menyesuaikan format laporan yang dibutuhkan. Tidak adanya fitur wajib diisi pada sistem sehingga apabila pengguna menginputkan data meskipun data tersebut belum lengkap pengguna tetap dapat menyimpan data yang telah diinputkan, hal tersebut berdampak pada kelengkapan informasi pada SIMRS sering diragukan oleh pengguna. Berdasarkan wawancara kepada 4 petugas rekam

medis menyatakan bahwa tampilan pada SIMRS sulit dipahami oleh pengguna karena terlalu banyak menu yang mengakibatkan petugas sering bingung untuk mencari menu yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa belum dilakukannya evaluasi pada penerapan SIMRS di RSUD Pasiran menyebabkan masih banyak kendala. Kendala tersebut berdampak pada penerapan SIMRS yang belum maksimal. Evaluasi SIMRS perlu dilakukan untuk mengetahui lebih dalam kendala yang berhubungan dengan penerapan SIMRS guna dijadikan bahan masukan dalam pengembangan sistem yang akan datang. Evaluasi merupakan kegiatan untuk pengumpulan, analisis, serta interpretasi informasi mengenai kebutuhan, implementasi, dan dampak upaya intervensi dengan bertujuan untuk memperbaiki suatu pelaksanaan kegiatan (Mutrofin, 2005). Menurut Kementerian Kesehatan RI (2013) evaluasi SIMRS harus dilaksanakan guna meningkatkan mutu penyelenggaraan SIMRS dan mengembangkan penyelenggaraan SIMRS. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Soraya *et al.*, (2019) bahwa menurutnya sistem yang sudah diterapkan memerlukan evaluasi, perbaikan, dan peningkatan untuk menyesuaikannya dengan perkembangan jaman. Khotimah dan Lazuardi (2018) juga menyatakan bahwa evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) juga butuh dilakukan guna menilai atau mengukur manfaat yang didapat sehingga mampu mendukung tujuan, visi, dan misi organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Abda'u *et al.*, (2018) menyatakan bahwa keberhasilan penerapan SIMRS ditentukan oleh aspek Teknologi, Manusia dan Organisasi. Kualitas sistem berhubungan dengan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berhubungan dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berhubungan dengan manfaat sistem namun kondisi fasilitas pada variabel organisasi tidak berhubungan dengan manfaat dari sistem.

Menurut penelitian Wirajaya dan Nugraha (2022) efektivitas dan keberhasilan penggunaan SIMRS dapat dilihat dari komponen manusia, teknologi, organisasi dan net benefit. Menurut penelitian Mulyadi dan Choliq (2019) kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berhubungan dengan penggunaan sistem,

kepuasan pengguna dan struktur organisasi, kepuasan pengguna berhubungan dengan penggunaan sistem dan net benefits, struktur organisasi berhubungan dengan kepuasan pengguna, penggunaan sistem dan struktur organisasi tidak berdampak terhadap net benefits.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan evaluasi sistem menggunakan metode *HOT-Fit*. Metode *HOT-Fit* dipilih karena pada studi pendahuluan ditemukan kendala pada aspek manusia, organisasi dan teknologi yang berdampak pada tidak maksimalnya penggunaan sistem. Metode *HOT-Fit* merupakan salah satu kerangka teori untuk mengevaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan yang memperjelas aspek yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri. Aspek yang pertama yaitu manusia (*human*) yang menilai sistem informasi dari sisi penggunaan (*system use*) serta kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kedua yaitu organisasi (*organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi (*structure*) dan lingkungan organisasi (*environment*). Ketiga adalah teknologi (*technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Serta menilai manfaat bersih (*net benefit*) dari suatu sistem.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana evaluasi SIMRS dengan metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit* di RSUD Pasirian ?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengevaluasi aspek *human, organization, technology* dan *net benefit* pada pelaksanaan SIMRS RSUD Pasirian Lumajang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Memperoleh evaluasi SIMRS dengan melihat hubungan antar aspek *human, organization, technology* dan *net benefit*

- a. Mengidentifikasi persepsi pengguna berdasarkan variabel manusia (*human*),

organisasi (*organization*), teknologi (*technology*), manfaat (*net benefit*)

- b. Menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan penggunaan sistem
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan sistem
- d. Menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan penggunaan sistem
- e. Menganalisis hubungan antara penggunaan sistem dengan net benefit
- f. Menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna
- g. Menganalisis hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna
- h. Menganalisis hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna
- i. Menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dengan net benefit
- j. Menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dengan penggunaan sistem
- k. Menganalisis hubungan antara lingkungan organisasi dengan struktur organisasi
- l. Menganalisis hubungan antara struktur dengan net benefit

#### **1.4 Manfaat**

##### **1.4.1 Bagi RSUD Pasiran**

- a. Sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk perbaikan dan pengembangan sistem informasi manajemen untuk kedepan
- b. Bagi petugas penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan operasional sistem informasi secara lebih efektif dan efisien untuk kedepannya, dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi berikutnya.
- c. Diperoleh masukan untuk pengembangan sistem berikutnya

##### **1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember**

- a. Dapat menambah wawasan bagi adik tingkat selanjutnya yang dapat menjadikan referensi sebagai pembelajaran kuliah dan dapat menjadi referensi sebagai pembutan skripsi mereka.
- b. Sebagai bahan masukan tentang permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga bisa memperluas materi perkuliahan.
- c. Dapat meningkatkan kerjasama antara akademik dengan instansi/lembaga.

#### 1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu pendidikan sekaligus sebagai media pengembangan wawasan bagi peneliti dalam ilmu pengetahuan.