

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi telah menjangkau hampir semua aspek kehidupan manusia sehingga membawa perubahan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Penggunaan teknologi informasi kini menjadi kebutuhan dan tuntutan semua penyelenggara layanan publik. Tidak terkecuali dalam bidang kesehatan khususnya Rumah Sakit sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik dan melayani masyarakat dengan baik maka perlu adanya pengelolaan sistem informasi yang baik (Muhammad dan Arief, 2020). Sistem informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan, sebab dengan adanya sistem informasi ini pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat dan memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan. Selain itu juga sistem informasi dapat digunakan secara produktif, terstruktur, cepat, transparan, mudah, akurat, terintegrasi, aman dan efektif untuk kegiatan pelayanan data dan informasi, terutama untuk mempercepat dan mempermudah pengambilan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan (Puspitasari dan Nugroho, 2018).

Jobber dan Harjoko (2018) yang mengutip hasil penelitian Nyamtema (2010) menyatakan bahwa hal ini berlaku juga dalam bidang kesehatan, bahwa sistem informasi kesehatan (SIK) mencakup pengumpulan data, penyimpanan dan pengelolaan data untuk pengambilan keputusan, perencanaan program kesehatan, monitoring pelaksanaan dan evaluasi. Informasi yang diperlukan dapat tersedia secara langsung (*real time*) sehingga memudahkan bagi pihak manajemen rumah sakit, petugas pelayanan medis, staf administrasi maupun pasien dan keluarga pasien untuk mengakses informasi tersebut sesuai dengan keperluan masing-masing.

Menurut Permenkes RI No 82 Tahun 2013 menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah 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, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Pengaturan SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja serta akses dan pelayanan di rumah sakit. Untuk itu setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*open source*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan oleh Menteri (Menkes RI, 2013). Penerimaan teknologi informasi diisi oleh dua konstruk utama yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) (Venkatesh and Davis, 2000). SIMRS merupakan himpunan atau kegiatan dan prosedur yang terorganisasikan dan saling berkaitan serta saling ketergantungan dan dirancang sesuai dengan rencana dalam usaha menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Sistem ini berguna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Shofari, 2003 dalam Bayu dkk., 2017).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan (Menkes RI, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lahat merupakan unit organisasi bersifat khusus menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, dan pelayanan penunjang dilingkungan Pemerintah Kabupaten Lahat yang berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Lahat sebagai unsur penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang pelayanan kesehatan. RSUD Lahat termasuk dalam kategori tipe C. RSUD Lahat adalah salah satu rumah sakit yang telah menerapkan SIMRS. SIMRS di RSUD Lahat telah diimplementasikan sejak tahun 2013. Namun sampai saat ini SIMRS di RSUD Lahat belum pernah di evaluasi penerimaan SIMRS terhadap kinerja maupun keberhasilan SIMRS di seluruh bagian ruangan khususnya pada layanan rawat inap. Oleh karena itu dengan

metode TAM, peneliti ingin melihat bagaimana penerimaan user terhadap sistem teknologi informasi baru.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, SIMRS RSUD Lahat merupakan bagian dari sistem informasi pelayanan publik yang harus dievaluasi secara periodik dalam rangka memaksimalkan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

SIMRS RSUD Lahat di Instalasi Rekam Medis terintegrasi dengan unit rawat inap, rawat jalan, IGD, unit penunjang (fisioterapi, radiologi, farmasi, semua kasir, haemodialisa, CSSD, kamar operasi, gizi, rekam medik, laboratorium), keuangan, admin database serta telah terintegrasi dengan beberapa sistem informasi yang dibuat oleh pemerintah seperti *V-Claim*, *Si Ranap* dan lain-lain. SIMRS dibuat untuk memastikan integritas data, pengelolaan dalam pengambilan keputusan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pada proses bisnis yang dilakukan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 9 Januari 2023 di RSUD Lahat yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara kepada pengguna SIMRS di Unit Rawat Inap RSUD Lahat. Terdapat beberapa kendala antara lain: Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di ruangan tidak semuanya mampu mengoperasikan SIMRS karena masih terbiasanya pengguna secara manual dan kurangnya pelatihan terhadap penggunaan SIMRS, ruang perawatan tidak memulangkan pasien di SIMRS pada saat pasien sudah pulang, ketidak patuhan ruangan dalam entry data pasien, masih adanya diagnosis serta tindakan yang tidak di entry pada SIMRS. Dampaknya, penerimaan terhadap SIMRS masih kurang atau belum sesuai harapan, sistem yang dirancang dan dibangun tidak berjalan dengan baik, kurangnya tanggung jawab dan disiplin petugas dalam mengentry data pasien. Seiring telah diterapkannya SIMRS di RSUD Lahat, maka salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan dan penggunaan teknologi informasi adalah faktor pengguna. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan pada SIMRS layanan rawat jalan maupun rawat inap dari bulan Januari sampai Maret 2023 jumlah pasien yang tidak terinput diagnosisnya pada SIMRS dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Data diagnosis pasien rawat jalan dan rawat inap yang tidak terinput di SIMRS periode triwulan 1 tahun 2023

No	Periode	Diagnosis Rawat Jalan Yang Tidak Terinput		Diagnosis Rawat Inap Yang Tidak Terinput	
		n	%	n	%
1	Januari	420	10,05	120	11,32
2	Februari	353	8,77	133	13,94
3	Maret	315	7,84	115	12,03

Sumber: SIMRS RSUD Lahat 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, didapatkan hasil bahwa diagnosis pasien rawat inap yang lebih banyak tidak terinput di SIMRS dibandingkan pasien rawat jalan. Diagnosis pasien rawat jalan yang tidak terinput di SIMRS paling tinggi yaitu pada bulan Januari 2023 sebesar 10,05% dengan jumlah 420 pasien, sedangkan diagnosis pasien yang tidak terinput paling rendah yaitu mencapai 7,84% pada bulan Maret 2023 dengan jumlah 315 pasien. Diagnosis pasien rawat inap yang tidak terinput di SIMRS paling tinggi yaitu pada bulan Februari 2023 sebesar 13,94% dengan jumlah 133 pasien, sedangkan diagnosis pasien yang tidak terinput paling rendah yaitu mencapai 11,32% pada bulan Januari 2023 dengan jumlah 120 pasien. Sehingga hal ini masih belum memenuhi target 100% kelengkapan rekam medis yang merupakan standar kelengkapan pengisian rekam medis 24 jam setelah selesai pelayanan (Menkes RI, 2008). Akibatnya data yang dihasilkan tidak akurat antara penginputan secara elektronik dengan pengetikan secara manual sehingga mempengaruhi kualitas laporan penyakit rawat jalan maupun rawat inap. Dari uraian tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun kualitas teknis dari SIMRS sudah baik, namun belum menjamin keberhasilan implementasi SIMRS juga baik, karena hal tersebut dipengaruhi oleh bagaimana penerimaan pengguna terhadap SIMRS tersebut.

Salah satu komponen yang berpengaruh terhadap keberhasilan penggunaan SIMRS adalah tingkat penerimaan pengguna teknologi. Kesuksesan sebuah informasi tidak hanya ditentukan bagaimana sistem dapat memproses masukan dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakannya, sehingga mampu mencapai tujuan organisasi (Imamah dkk., 2022). Oleh karena itu peneliti termotivasi untuk mengetahui persepsi penerimaan dalam menggunakan SIMRS di RSUD Lahat Sumatera Selatan dengan menggunakan metode TAM yang dikembangkan oleh Al-Gahtani tahun 2001.

Dari hasil penelitian Imamah dkk. (2022) didapatkan hasil bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi sikap pengguna SIMRS. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat pada penggunaan SIMRS. Persepsi manfaat menunjukkan adanya pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna. Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi minat perilaku pengguna SIMRS. Persepsi sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku. Persepsi minat perilaku memiliki pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna sesungguhnya.

Putra dkk. (2019) menyatakan bahwa persepsi pengguna kinerja SIMRS pada dimensi *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), cukup mudah dan bermanfaat sehingga menghasilkan informasi bagi pengguna. Pada dimensi *perceived usefulness* (persepsi terhadap kemanfaatan), persepsi pengguna kinerja SIMRS cukup menghasilkan pemanfaatan teknologi yang dapat membantu kinerja. Dimensi *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan sistem teknologi), pengguna cukup puas dengan adanya SIMRS. Dimensi *behavioral intention* (minat perilaku) dapat mendorong sikap dan niat untuk tetap menggunakan SIMRS serta pengguna berkeinginan untuk memotivasi pengguna lain. Pengguna merupakan kunci berhasil atau tidaknya suatu sistem diterapkan. Bila pengguna menganggap suatu sistem terlalu sulit untuk dijalankan atau menghambat kerja maka sistem tersebut tidak akan digunakan dan akhirnya sia-sia. Persepsi pengguna tentang SIMRS pada dimensi *actual usage* (kondisi nyata penggunaan sistem) SIMRS

mampu membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dibandingkan dengan menggunakan manual sehingga meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan meningkatkan produktivitas.

Sulistyo dkk. (2019) berpendapat bahwa dari persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), SIMRS dapat bermanfaat untuk meningkatkan performa kerja pengguna SIMRS. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), SIMRS yang ada mudah digunakan, dipelajari dan pengguna dipermudah dengan adanya SIMRS. Dengan menggunakan uji *Kendall's Tau* antara faktor kemanfaatan dan kemudahan terhadap penerimaan SIMRS memiliki hubungan signifikan sehingga dapat diartikan bahwa semakin mudah SIMRS digunakan maka semakin besar manfaat bagi penggunanya. Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Venkatesh et al (2003) persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), dimana user percaya bahwa dengan menggunakan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), teknologi/sistem dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari usaha (*free of effort*), jika kemanfaatan diisi oleh kemudahan. Semakin mudah suatu sistem maka semakin besar juga manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Aula dan Sulistyawati (2020) berpendapat bahwa ada hubungan antara persepsi kemudahan pengguna dengan penggunaan SIMRS dengan nilai signifikansi sebesar $0,030 < 0,05$ dalam artian persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan SIMRS pada pekerja. Ada hubungan antara persepsi manfaat dengan penggunaan SIMRS, dengan nilai signifikansi sebesar $0,759 > 0,05$ maka H_0 diterima dan disimpulkan persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIMRS pada pekerja. Ada hubungan antara sikap pengguna dengan penggunaan SIMRS, nilai signifikansi sebesar $0,189 > 0,05$ yang artinya bahwa sikap pengguna tidak berpengaruh dengan penggunaan SIMRS pada pekerja.

Jobor dan Harjoko (2020) menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keyakinan SIMRS dapat diaplikasikan dengan mudah atau tanpa kesulitan (*perceived ease of use*) dengan keyakinan bahwa SIMRS akan meningkatkan performa pekerjaan (*perceived of usefulness*). Terdapat hubungan

yang positif dan signifikan antara keyakinan bahwa SIMRS akan meningkatkan performa pekerjaan (*perceived of usefulness*) dengan sikap penggunaan SIMRS (*attitude toward using*). Terdapat hubungan yang positif dan tidak signifikan secara statistik antara *perceived ease of use* dengan *attitude toward using* yang berarti bahwa para pengguna SIMRS belum merasa mudah untuk menggunakan SIMRS. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara sikap penggunaan SIMRS (*attitude toward using*) terhadap penggunaan SIMRS secara aktual (*actual usage*).

Menurut Husnaeni dan Susanti (2023), pada variabel kemudahan pengguna SIMRS memberikan kemudahan pada pegawai. Variabel kebermanfaatan, SIMRS berguna dalam pengelolaan manajemen. Variabel penerimaan, SIMRS dapat diterima dengan baik.

TAM memiliki beberapa variabel yang mempengaruhinya diantaranya adalah variabel kemudahan (*perceived ease of use*), variabel kebermanfaatan (*perceived usefulness*), dan variabel penerimaan teknologi (*Acceptance of IT*). Evaluasi sistem informasi merupakan upaya nyata untuk mengetahui keadaan sebenarnya dari implementasi sistem informasi. Menurut Nugroho (2008), evaluasi sistem informasi mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari suatu aplikasi yang sedang digunakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui tersedia tidaknya suatu informasi saat diperlukan, benar-benar tersaji bagi yang berhak, dan juga untuk mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu.

TAM merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang paling berpengaruh dan paling banyak digunakan pada studi di bidang *Technology Information*. Dalam menganalisis seberapa besar kemudahan dan manfaat terhadap penggunaan sistem informasi tersebut, maka perlu menggunakan metode TAM. Bayu dkk. (2017) yang mengutip hasil penelitian Davis F. D., TAM yaitu sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dua variabel utama yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Selain itu juga TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru (Venkatesh

dan Davis, 2000). Selain itu menurut Chuttur (2009), TAM merupakan model yang sangat populer dan sering digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi penggunaan sebuah sistem informasi, hal ini karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang muncul di RSUD Lahat yang masuk dalam indikator variabel metode TAM. Untuk itu dilakukan analisis penerimaan SIMRS dari perspektif pengguna dengan menggunakan metode TAM di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana analisis penerimaan SIMRS dengan metode TAM di Rawat Inap RSUD Lahat Sumatera Selatan?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan SIMRS dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) SIMRS di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan.
- b. Mengidentifikasi persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) SIMRS di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan.
- c. Mengidentifikasi persepsi penerimaan pengguna teknologi (*acceptance of IT*) SIMRS di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan.
- d. Menganalisis hubungan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) SIMRS di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan.
- e. Menganalisis hubungan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penerimaan pengguna teknologi (*acceptance of IT*) SIMRS di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan..

- f. Menganalisis hubungan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap penerimaan pengguna teknologi (*acceptance of IT*) SIMRS di rawat inap RSUD Lahat Sumatera Selatan..

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Institusi Rumah Sakit

- a. Sebagai evaluasi terhadap kesuksesan penerimaan penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit.
- b. Memperoleh suatu gambaran tentang kepuasan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit.
- c. Sebagai bahan masukan untuk pengembangan SIMRS berikutnya sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Lahat.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Dapat digunakan sebagai referensi kepustakaan pada penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan dilingkungan Politeknik Negeri Jember.

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dibidang analisis SIMRS.
- b. Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang analisis SIMRS.

