

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi yang pesat di bidang informasi telah membawa perubahan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. 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 (Cholik, 2021). Penggunaan teknologi informasi kini telah menjadi kebutuhan dan tuntutan semua penyelenggara layanan publik. Tidak terkecuali Rumah Sakit sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik dan melayani masyarakat dengan baik maka perlu adanya pengelolaan sistem informasi yang baik (Mulyadi & Choliq, 2019). Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk bantuan dan memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan.

Di bidang kesehatan, teknologi informasi membantu manajemen rumah sakit menjadi lebih efisien dan efektif. Rumah sakit menerapkan sistem informasi untuk mendukung proses transaksi yang berkaitan dengan pasien, karyawan, dan staf medis (Odelia, 2018). Kegiatan utama rumah sakit adalah melayani kesehatan masyarakat. Namun dalam melakukan kegiatan pelayanan diperlukan pengolahan data dengan sistem pengelolaan yang sistematis baik data rekam medis, farmasi, administrasi maupun data lainnya (Wahyuni & Parasetorini, 2019a). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1171/MENKES/PER/VI/2011 menyatakan bahwa “setiap rumah sakit wajib menerapkan sistem informasi rumah sakit.” Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 2 menjelaskan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan 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.

Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun adalah satu-satunya rumah sakit yang berada di Kabupaten Malaka. Rumah sakit ini baru menerapkan SIMRS pada bulan Juni 2021 hanya sebatas registrasi rawat jalan dan unit gawat darurat. Rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap, dan Unit Gawat Darurat (UGD) adalah ruang tindakan untuk rumah sakit, puskesmas, klinik, untuk keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan (Kemenkes RI, 1987). Registrasi rawat jalan dan UGD adalah sebagai sumber dari pengumpulan informasi data pasien. Registrasi pasien harus memiliki sistem informasi yang mumpuni untuk membantu dalam penyimpanan data pasien secara tepat dan aman agar dapat digunakan ke dalam proses pelayanan kesehatan dan proses pelayanan administrasi selanjutnya.

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 (Nurhayati et al., 2022). 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).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada tanggal 18 Januari 2023

di Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun (RSUPP) diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan SIMRS registrasi rawat jalan dan UGD. Kondisi yang ditemukan di RSUPP Betun dari permasalahan yang ada dilihat dari aspek manusia (*human*) adalah penempatan tenaga pada bagian pendaftaran belum sesuai dengan kompetensi, belum adanya pelatihan terkait pelaksanaan SIMRS kepada petugas pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian (Beny & Khabib, 2019), Komponen Manusia (*human*) ini menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*). *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) dari sebuah sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Pada aspek organisasi (*organization*) RSUPP Betun belum memiliki SOP mengenai SIMRS tetapi menyediakan pedoman pelayanan dan program kerja SIMRS.

Berdasarkan kenyataan yang ada pada RSUPP Betun pengaplikasiannya tidak sesuai dengan pedoman dan cara kerja SIMRS tersebut. Hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Direktur Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan (RSUPP) Betun tentang Pedoman Pelayanan Unit Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIM-RS) Nomor: RSUPP. 445/ R / 0129 / V/2018 dalam hal *palanning* dan *action* menyatakan bahwa, “perlu adanya Penyusunan berbagai Kebijakan dan Prosedur, Pengorganisasian kegiatan dan aktivitas, pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) bagi staf Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), Pelatihan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di tiap unit pelayanan yang menggunakan aplikasi tersebut dan *Respon time* terhadap penerimaan permintaan perbaikan fasilitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) maksimal 15 menit.”

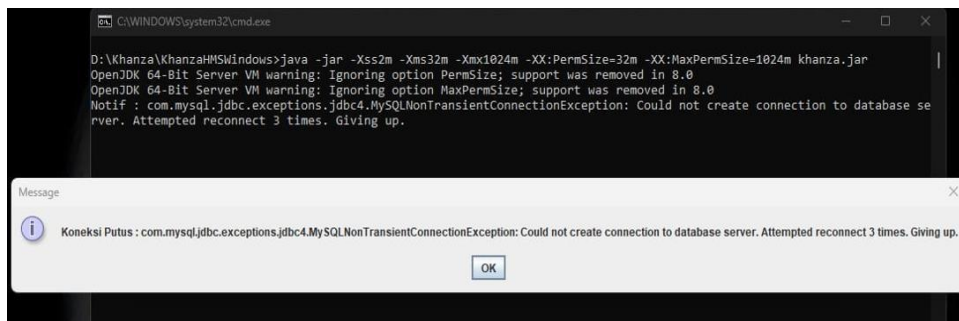
Berdasarkan aspek teknologi (*technology*) adalah gangguan teknis pada *hardware* maupun *software*, yaitu terjadinya *server down* SIMRS pendaftaran

pasien dan juga jaringan network yang masih sering tidak stabil serta kurangnya peralatan pendukung teknologi SIMRS seperti komputer dan printer. *Server down* SIMRS tersebut disebabkan *traffic* kunjungan yang terlalu banyak, adanya serangan virus karena kurangnya keamanan, sehingga komputer bisa diakses oleh sembarang petugas, jaringan internet yang sering kali terganggu, dan sering terjadinya pemberlakuan pemadaman listrik sehingga menyebabkan komputer sering mengalami *server down* secara tiba-tiba. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan (Kurnia Putri & Devi Fitriani, 2022) bahwa dalam evaluasi faktor *technology* terhadap SIMRS adalah kualitas jaringan yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan SIMRS harus dibuat lebih cepat, gangguan-gangguan terhadap jaringan harus dapat diminimalisir dan dapat diberikan solusi agar pelayanan tidak terhenti. Peralatan pendukung *technology* SIMRS, seperti komputer dan printer harus dirawat dan diganti secara berkala, implementasi *technology* SIMRS membutuhkan proses yang melibatkan faktor teknis maupun non teknis. Analisis implementasi kesesuaian aspek *human*, aspek *organization*, dan aspek *technology* akan menghasilkan manfaat (*Net Benefit*).

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan peneliti diatas maka dampak dari erornya sistem, dan belum pernah dilakukannya evaluasi SIMRS serta pelatihan bagi para petugas pendaftaran tersebut dapat mengganggu kegiatan karena petugas tidak dapat mengecek apakah pasien pernah datang ke rumah sakit atau tidak, kemudian petugas juga tidak dapat mengecek keanggotaan jaminan kesehatan pasien tersebut. Hal ini juga dapat berdampak pada kinerja petugas pendaftaran dan menghambat pelayanan bagi para pasien yang membutuhkan pelayanan yang lebih cepat dari pihak registrasi pasien rawat jalan dan UGD. Waktu pelayanan ke pasien akan menjadi lebih lama. Sesuai hasil observasi pelayanan pasien baru rawat jalan di tempat registrasi lebih dari 10 menit. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar pelayanan minimal untuk penyediaan rekam medis rawat jalan kurang dari 10 menit. Hal tersebut menyebabkan pekerjaan petugas kurang efektif. SIMRS yang akan diterapkan di bagian registrasi rawat jalan dan UGD di RSUPP Betun mengalami berbagai

macam kendala dan dampak maka, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode HOT-Fit (*Human Organization Technology-Fit*).

Berikut gambar terjadinya *server down* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Registrasi Pasien Rawat Jalan dan UGD:



Gambar 1.1 *Down Server*

Hasil observasi terhadap capaian implementasi terhadap SIMRS registrasi rawat jalan dan UGD dari bulan Januari sampai Maret 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Capaian SIMRS Registrasi Rawat Jalan Bulan Januari-Maret Tahun 2023

Bulan Pemeriksaan	Total Kunjungan Rawat Jalan	Registrasi pasien secara SIMRS	Registrasi pasien secara manual	Persentase Selesai Registrasi SIMRS
Januari	975	850	125	87, 17%
Februari	849	739	110	87, 04%
Maret	673	573	100	85, 14%
Total	2, 497	2162	335	86, 58%

Sumber: *Data Primer (2023)*

Tabel 1.1 merupakan capaian SIMRS Rawat Jalan bulan Januari-Maret tahun 2023 dengan total kunjungan Rawat Jalan berjumlah 2. 497 kunjungan. Registrasi pasien secara SIMRS berjumlah 2. 162 kunjungan dan registrasi pasien secara manual berjumlah 335 kunjungan dengan total persentase selesai registrasi SIMRS dari bulan Januari-Maret mencapai 86, 58 %.

Tabel 1.2 Capaian SIMRS Registrasi UGD Bulan Januari-Maret Tahun 2023

Bulan Pemeriksaan	Total Kunjungan UGD	Registrasi pasien secara SIMRS	Registrasi pasien secara manual	Persentase Selesai Registrasi SIMRS
Januari	714	614	100	85, 99%
Februari	535	495	40	92, 52%

<b>Bulan Pemeriksaan</b>	<b>Total Kunjungan UGD</b>	<b>Registrasi pasien secara SIMRS</b>	<b>Registrasi pasien secara manual</b>	<b>Persentase Selesai Registrasi SIMRS</b>
Maret	534	474	60	88,76%
Total	1783	1583	200	88,78%

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel 1.2 merupakan capaian SIMRS UGD bulan Januari – Maret tahun 2023 dengan total kunjungan Rawat Jalan berjumlah 1.783 kunjungan. Registrasi pasien secara SIMRS berjumlah 1.583 kunjungan dan registrasi pasien secara manual berjumlah 200 kunjungan dengan total persentase selesai registrasi SIMRS dari bulan Januari – Maret mencapai 88,78%. Perbedaan antara tabel 1.1 dan 1.2 adalah tabel 1.1 merupakan capaian SIMRS Rawat Jalan dan 1.2 merupakan capaian SIMRS UGD.

Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 terlihat jelas persentase capaian penyelesaian SIMRS registrasi pasien rawat jalan masih mencapai 86,58% dan UGD RSUPP Betun masih mencapai 88,78% disebabkan oleh adanya beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti pada waktu studi pendahuluan. Menurut Abda'u et al., 2018 ketidaksesuaian antara teknologi dengan kebutuhan pengguna SIMRS dapat menimbulkan keengganan untuk menggunakan sistem yang ada. Dalam penelitian ini, gangguan teknis pada *hardware* maupun *software*, informasi yang belum terintegrasi dan tidak sesuai dengan kebutuhan *user* serta sistem yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan *user* merupakan faktor penghambat dalam implementasi SIMRS. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Adelia, 2022), yang menyimpulkan SIMRS tidak berjalan optimal dikarenakan hambatan dari aspek teknologi, manusia dan organisasi yang mempengaruhi kualitas informasi sehingga informasi yang dihasilkan belum seluruhnya bisa dijadikan bahan pengambilan keputusan bagi manajemen RS. *Benefit* merupakan bentuk imbal jasa yang berguna untuk memperlancar proses kerja. *Net benefit* dalam hal ini berarti manfaat yang diterima oleh rumah sakit setelah menggunakan SIMRS.

Berdasarkan permasalahan dan dampak yang telah disebutkan peneliti perlu adanya evaluasi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tahun

2013 yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa data pasien aman, privasi terlindungi, dan sistem ini dapat berfungsi dengan baik. Evaluasi SIMRS di rumah sakit bukanlah sekadar langkah rutin, melainkan kunci untuk memastikan pelayanan yang optimal dan membantu memastikan bahwa SIMRS mendukung pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat waktu kepada pasien, sehingga perlu adanya analisis pengimplementasian SIMRS yang sementara diterapkan di RSUPP Betun guna mengetahui apakah SIMRS sesuai dengan ketentuan Permenkes yang berlaku. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Registrasi Pasien Rawat Jalan dan UGD dengan Metode *HOT-FIT* Di RSUPP Betun Kabupaten Malaka.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana analisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Registrasi Pasien Rawat Jalan dan UGD dengan menggunakan metode *HOT-Fit* di RSPP Betun?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Registrasi Pasien Rawat Jalan dan UGD dengan metode *HOT-FIT* RSUPP Betun.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Menganalisis faktor *human* (manusia) yaitu pengguna sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna (*user statifaction*) pada implementasi SIMRS registrasi pasien rawat jalan dan UGD di RSUPP Betun
2. Menganalisis faktor *organization* (organisasi) yaitu struktur (*structure*), dan lingkungan (*environment*) pada implementasi SIMRS registrasi pasien rawat jalan dan UGD di RSUPP Betun
3. Menganalisis faktor *technology* (teknologi) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan

(*Service quality*) pada implementasi SIMRS registrasi pasien rawat jalan dan UGD di RSUPP Betun

4. Menganalisis Faktor *Net-Benefit* (manfaat) yaitu efektifitas dan efisiensi penerapan SIMRS pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Penyangga Perawatan Betun

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Hasil penelitian ini dapat menjadikan tambahan pengetahuan, pemahaman dan wawasan tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

##### **1.4.2. Bagi Instansi Pendidikan**

Penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya sebagai referensi atau rujukan pada penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen.

##### **1.4.3. Bagi Rumah Sakit**

Temuan penelitian ini dapat diimplementasikan ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai masukan dan dimanfaatkan untuk lebih menyempurnakan sistem. Penelitian ini akan memastikan bahwa SIMRS cocok untuk digunakan dan membantu layanan kesehatan masyarakat semaksimal mungkin.