

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan. Sistem informasi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk mengelola data dan informasi dengan lebih cepat, terstruktur, transparan, akurat, serta aman. Selain itu, sistem informasi juga mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih mudah dan efisien dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan (Cholik, 2021). Pemanfaatan teknologi informasi juga bertujuan untuk mempermudah pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran data. Seiring perkembangan tersebut, pengelolaan data yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih ke sistem komputerisasi, karena pencatatan manual rentan terhadap kesalahan manusia atau *human error* (Agustin et al., 2019).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun masyarakat (Pemerintah Indonesia, 2023). Salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah klinik pratama yang memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada individu, sesuai dengan keahlian dokter atau dokter gigi (Dirjen Yankes RI, 2023). Dalam mendukung pelayanan tersebut, klinik memerlukan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi, yaitu Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik).

Sistem Informasi Manajemen Klinik merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola berbagai aktivitas pelayanan kesehatan, seperti pendaftaran pasien, pelayanan farmasi, pembayaran, serta rekam medis. Sistem ini membantu menghasilkan informasi yang dapat digunakan oleh manajemen klinik dalam pengelolaan data secara lebih efektif dan efisien (Zaky, 2020). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Klinik sangat membantu fasilitas layanan kesehatan dalam mengelola data kesehatan yang kompleks. Penerapan SIM Klinik juga mendukung penyelenggaraan klinik sesuai dengan ketentuan, khususnya dalam pemenuhan standar pelayanan, pencatatan, serta pengelolaan administrasi dan rekam medis klinik secara tertib dan berkesinambungan. Salah satu tujuan utama dari sistem informasi kesehatan adalah memastikan bahwa

informasi yang tersedia berkualitas, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan (Pemerintah Indonesia, 2014).

Klinik Pratama Kasih Ibu merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Jl. Kawi No.36, Bringan Lawang, Wonojati, Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Klinik ini menyediakan layanan rawat jalan, rawat inap, Unit Gawat Darurat (UGD), farmasi, serta laboratorium dasar. Sejak tahun 2023, Klinik Pratama Kasih Ibu telah menggunakan sistem Assist yang merupakan sistem informasi manajemen berbasis web hasil kerja sama dengan pihak vendor. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, keamanan data, konsistensi data, serta kemudahan akses informasi. Menurut Nurhayati et al. (2022), penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan dapat memberikan kemudahan maupun tantangan, tergantung pada kesiapan pengguna dan organisasi. Oleh karena itu, setiap komponen teknologi perlu dikelola dengan baik agar sistem dapat berjalan secara optimal.

Assist merupakan sistem manajemen informasi kesehatan berbasis cloud yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional klinik dan fasilitas kesehatan lainnya. Sistem ini mempermudah proses pelayanan di klinik melalui integrasi data, seperti registrasi pasien dan pengelolaan rekam medis elektronik, sehingga informasi pasien dapat diakses secara cepat, tepat, dan akurat. Selain itu Assist juga mendukung pengelolaan layanan kesehatan dari awal hingga akhir proses pelayanan. Menurut Fitriana (2022), sistem informasi manajemen klinik dapat mempermudah proses pencatatan, pengolahan, serta pelaporan data klinik sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Oleh karena itu, pemanfaatan sistem Assist dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

Sistem Assist di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah belum pernah dilakukan evaluasi secara menyeluruh. Kondisi ini berpotensi menyebabkan belum optimalnya pemanfaatan sistem dalam mendukung pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi sistem informasi diperlukan sebagai dasar dalam pengembangan dan perbaikan sistem secara berkelanjutan, terutama dalam menghadapi peningkatan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan cepat, tepat, dan terstruktur.

Penelitian ini difokuskan pada unit rawat jalan karena merupakan pintu utama pelayanan pasien dan sangat bergantung pada keandalan sistem informasi, khususnya dalam proses pendaftaran dan pengelolaan data pasien. Sistem informasi juga berperan penting dalam pengelolaan rekam medis elektronik yang harus diselenggarakan secara lengkap, akurat, aman, dan menjaga kerahasiaan pasien sesuai ketentuan (Permenkes RI, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Klinik Kasih Ibu, diketahui terdapat permasalahan dalam implementasi Assist. Hasil wawancara dengan petugas rekam medis serta observasi menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaktahuan petugas pada saat proses penginputan data pasien, sehingga beberapa data pada sistem Assist tercatat tidak lengkap. Berikut adalah tabel data kelengkapan pengisian identitas pasien oleh petugas di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah dari bulan Januari - Desember 2025.

Tabel 1.1 Kelengkapan Pengisian Identitas Pasien Pada Bulan Januari – Desember 2025

No	Bulan	Jumlah Data Pasien		
		Lengkap	Tidak Lengkap	Total
1.	Januari	11	19	30
2.	Februari	14	16	30
3.	Maret	15	15	30
4.	April	9	21	30
5.	Mei	13	17	30
6.	Juni	12	18	30
7.	Juli	13	17	30
8.	Agustus	9	21	30
9.	September	10	20	30
10.	Oktober	10	20	30
11.	November	11	19	30
12.	Desember	9	21	30

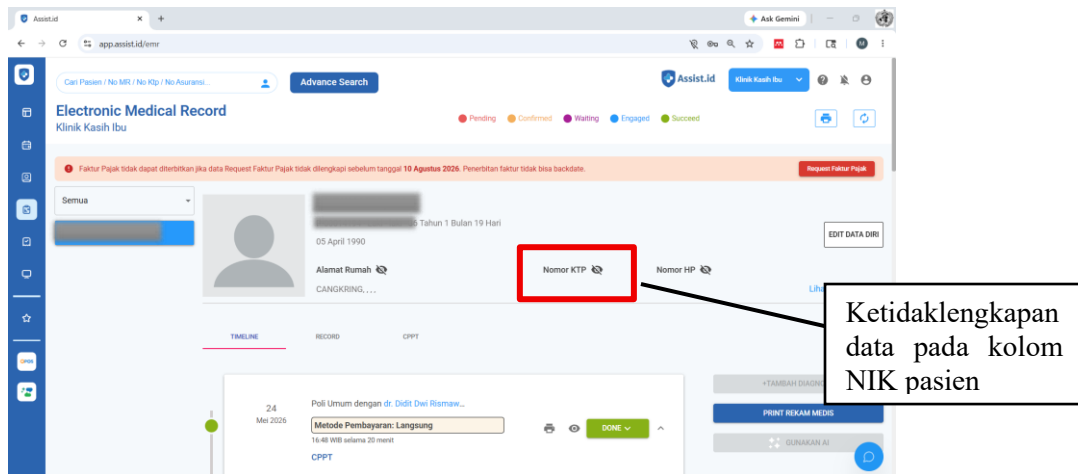
Sumber: Data Primer Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah Tahun 2025

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaklengkapan pengisian data pasien, dengan persentase yang cukup tinggi. Temuan ini juga diperkuat oleh Lampiran 24, yang memuat bukti tampilan pengisian identitas pasien pada sistem Assist yang masih ditemukan dalam kondisi tidak terisi lengkap. Temuan ini menunjukkan bahwa proses penginputan data belum berjalan optimal dan masih membutuhkan peningkatan pemahaman petugas dalam menggunakan Assist.

Kondisi ini sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa petugas belum mendapatkan pelatihan tentang cara menggunakan Assist. Akibatnya, petugas belum sepenuhnya memahami cara mengoperasikan Assist dengan baik. Pelatihan digitalisasi rekam medis sangat penting sebagai langkah awal dalam mempersiapkan sumber daya manusia untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen, guna meningkatkan kinerja dan mendukung proses pelayanan kesehatan (Herfiyanti & Febriana, 2023).

Keberhasilan penggunaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh pengguna yang menggunakan sistem Assist, tetapi juga oleh dukungan organisasi sehingga penerapan sistem Assist dapat berjalan optimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama petugas di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah, diketahui bahwa dukungan organisasi terhadap penggunaan sistem Assist belum berjalan secara maksimal. Salah satu kendala utama adalah tidak tersedianya tim IT khusus yang bertanggung jawab dalam menangani permasalahan teknis di klinik. Kondisi ini menyebabkan proses penanganan gangguan sistem menjadi lambat dan sering menghambat kelancaran operasional pelayanan. Selain itu, pihak penyedia layanan sistem Assist juga dinilai kurang cepat dalam merespons laporan gangguan, sehingga penyelesaian masalah menjadi semakin tertunda. Kurangnya dukungan teknis, baik secara internal maupun eksternal, menjadi salah satu hambatan dalam implementasi sistem informasi kesehatan (Putri et al., 2024).

Implementasi sistem Assist di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah saat ini masih menunjukkan adanya kendala dalam kualitas informasi yang dihasilkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama petugas, diperoleh informasi bahwa masih terdapat ketidaklengkapan data pada identitas pasien yang tersimpan dalam sistem Assist. Salah satu bentuk ketidaklengkapan tersebut adalah masih ditemukannya data pasien yang tidak disertai pengisian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Ketidaklengkapan informasi yang dihasilkan sistem Assist tersebut ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Ketidaklengkapan Data Pada Kolom NIK Pasien

Ketidaklengkapan data ini terjadi dikarenakan tidak adanya fitur *required field* pada kolom NIK, sehingga sistem masih memungkinkan data pasien disimpan meskipun kolom tersebut belum terisi. Sehingga hal ini dapat berdampak pada menurunnya kualitas informasi pasien. Menurut Arie et al. (2024), ketidaklengkapan data pada proses administrasi dapat meningkatkan risiko duplikasi data, serta menyulitkan proses administrasi yang membutuhkan identitas pasien yang valid dan dapat diverifikasi. Penerapan sistem informasi manajemen yang belum optimal dapat menyebabkan ketidakakuratan data, menghambat proses pelayanan, serta menurunkan keandalan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan (Putro et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan oleh peneliti, maka diperlukan evaluasi terhadap sistem Assist di Klinik Pratama Kasih Ibu. Menurut Soraya et al. (2019), sistem yang telah diterapkan perlu dievaluasi, diperbaiki, dan ditingkatkan agar tetap relevan dengan perkembangan zaman. Selain itu, Khotimah dan Lazuardi (2018) juga menegaskan bahwa evaluasi sistem informasi manajemen penting dilakukan untuk mengukur manfaat yang dihasilkan, sehingga sistem dapat mendukung pencapaian tujuan, visi, dan misi organisasi. Evaluasi sistem informasi bertujuan untuk memahami kondisi sebenarnya dalam penerapan sistem tersebut. Melalui evaluasi, kondisi penerapan sistem dapat diketahui secara nyata sehingga dapat ditentukan langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas sistem informasi (Dewi et al., 2021).

SIM Klinik memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, namun sistem Assist di Klinik Pratama Kasih Ibu belum pernah dievaluasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, evaluasi perlu dilakukan untuk memastikan sistem dapat berfungsi optimal dalam mendukung pelayanan klinik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Human, Organization, Technology*, dan *Net Benefit*, yaitu metode evaluasi yang menilai keberhasilan sistem informasi berdasarkan keselarasan antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi serta manfaat yang dihasilkan (Yusof et al., 2006). Evaluasi metode HOT-Fit difokuskan pada aspek manusia melalui penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, aspek organisasi melalui struktur dan lingkungan kerja, serta aspek teknologi melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Wirajaya & Nugraha, 2022).

Melalui evaluasi ini, peneliti akan menyusun rekomendasi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ditemukan dalam penerapan SIM Klinik di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah. Penyusunan rekomendasi dilakukan dengan metode *brainstorming* sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini mengangkat judul “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode HOT-Fit Pada Unit Rawat Jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah”. Hasil penelitian diharapkan dapat mendorong optimalisasi SIM Klinik dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode HOT-Fit Pada Unit Rawat Jalan Di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan menggunakan Metode HOT-Fit pada unit rawat jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi SIM Klinik berdasarkan aspek *Human (system use, user statifaction)* pada unit rawat jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.
- b. Mengevaluasi SIM Klinik berdasarkan aspek *Organization (structure, environment)* pada unit rawat jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.
- c. Mengevaluasi SIM Klinik berdasarkan aspek *Technology (system quality, information quality, service quality)* pada unit rawat jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.
- d. Mengevaluasi SIM Klinik berdasarkan aspek *Net-Benefit* (manfaat) pada unit rawat jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.
- e. Menyusun rekomendasi upaya perbaikan SIM Klinik menggunakan *Brainstorming* berdasarkan hasil analisis unit rawat jalan di Klinik Pratama Kasih Ibu Jenggawah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

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

1.4.2 Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya sebagai referensi pada penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen. Dan dapat meningkatkan kerjasama antara akademik dengan instansi/lembaga.

1.4.3 Bagi Klinik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam melakukan usaha perbaikan serta peningkatan kualitas Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik). Penelitian ini akan memastikan bahwa SIM Klinik cocok untuk digunakan dan membantu layanan kesehatan masyarakat semaksimal mungkin.