

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah lembaga pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan menyeluruh kepada individu, meliputi perawatan rawat inap, rawat jalan, serta layanan di unit gawat darurat (Kemenkes RI, 2009). Setiap rumah sakit diwajibkan untuk menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang untuk memproses dan mengintegrasikan seluruh tahapan layanan di rumah sakit. Sistem ini membentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan administrasi guna menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. SIMRS sendiri merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (SIK), dan pengelolaan serta pengembangannya wajib dilakukan oleh setiap rumah sakit. Tujuan utama pengelolaan SIMRS adalah untuk mendukung dan meningkatkan kualitas layanan medis melalui berbagai aspek, seperti percepatan proses pelayanan, peningkatan ketepatan dan keterpaduan data, efisiensi operasional, kemudahan dalam pelaporan, serta mempercepat pengambilan keputusan (Kemenkes RI, 2013).

Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam operasional rumah sakit di Indonesia (Kemenkes RI, 2013). RS Mitra Medika Bondowoso merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang telah menjalankan SIMRS bernama Xydia sejak Agustus 2023. SIMRS itu sudah meliputi sistem pendaftaran pasien sampai dengan sistem pelaporan rumah sakit. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa aspek yang belum memenuhi kebutuhan petugas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 06 dan 19 April 2025 di RS Mitra Medika Bondowoso, terdapat permasalahan dalam penggunaan SIMRS diantaranya: tidak terdapat Grafik Barber Jhonson

(GBJ) sehingga petugas harus mengerjakan laporan tersebut secara manual menggunakan *excel* sebagaimana yang tercantum pada lampiran 7. Selanjutnya terdapat ketidaksesuaian informasi yang dihasilkan oleh SIMRS ketika petugas hendak mencetak laporan. Ketika petugas hendak mencetak laporan RL 3.3 dan RL 5.2, SIMRS justru mencetak laporan RL 3.2 sebagaimana yang tercantum lampiran 9,10 dan 11.

Permasalahan selanjutnya adalah adanya beberapa laporan yang sudah tersedia namun tidak dapat digunakan diantaranya laporan RL 1.1, laporan RL 1.2, laporan RL 1.3, laporan RL 3.5, laporan RL 3.6, laporan RL 3.7, laporan 3.8, laporan RL 3.9, laporan RL 3.10, laporan RL 3.11, laporan RL 3.12, laporan RL 3.13, laporan RL 3.14, laporan RL 3.15, laporan RL 4a, laporan RL 4b sebagaimana tercantum pada lampiran 14 sampai lampiran 31. Laporan ini tidak dapat digunakan karena terdapat keterangan *page not found* dimana halaman *web* yang diakses tidak ditemukan di *server*. Permasalahan ini menyebabkan petugas harus mengerjakan laporan secara manual menggunakan *excel*. Menurut Zulkarnain (2023), proses pelaporan yang masih dilakukan secara manual melalui *Microsoft Excel* mengakibatkan efisiensi kerja menurun dan durasi penyelesaian pekerjaan menjadi lebih panjang.

Permasalahan lain yang ditemukan yakni ketidakakuratan pada laporan indikator pelayanan rumah sakit khususnya pada data BOR sebagaimana tabel berikut.

Tabel 1. 1 Perbedaan Indikator Pelayanan Rumah Sakit Manual & SIMRS

No	Periode	Kategori	Manual	SIMRS
1	Januari	BOR	83%	85%
		LOS	2	2
		TOI	1	1
2	Februari	BOR	78%	81%
		LOS	3	3
		TOI	1	1
3	Maret	BOR	81%	78%
		LOS	3	3
		TOI	1	1

Sumber : Data Sekunder RS Mitra Medika Bondowoso (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, ditemukan ketidaksesuaian data antara laporan manual dan laporan dari SIMRS pada indikator *Bed Occupancy Rate* (BOR)

selama periode Januari hingga Maret 2025. Pada bulan Januari, data manual mencatat BOR sebesar 83 persen, sedangkan SIMRS mencatat 85 persen. Selanjutnya, pada bulan Februari, laporan manual menunjukkan BOR sebesar 78 persen, sementara SIMRS mencatat 81 persen. Adapun pada bulan Maret, laporan manual menunjukkan BOR sebesar 81 persen, namun data SIMRS mencatat 78 persen. Meskipun indikator lainnya seperti *Length of Stay* (LOS) dan *Turn Over Interval* (TOI) menunjukkan hasil yang sama pada kedua metode. Menurut keterangan petugas, perbedaan pada data BOR disebabkan karena SIMRS tidak dapat mengolah data dengan tepat.

Data manual diperoleh melalui laporan yang disusun oleh petugas secara manual menggunakan *Microsoft Excel*, sedangkan data dari SIMRS diakses secara langsung melalui sistem yang tersedia. Ketidaksesuaian data tersebut memengaruhi tingkat keakuratan dalam penyajian laporan statistik, yang pada akhirnya dapat berdampak pada proses pengambilan keputusan oleh tim manajemen maupun pihak pemerintah, mengingat data pelaporan juga dikirimkan melalui sistem SIRS (Rohman, 2022). Permasalahan yang telah diuraikan termasuk dalam variabel karakteristik tugas (*task characteristics*). Menurut Goodhue & Thompson (1995), karakteristik tugas cenderung mendorong pengguna untuk lebih mengandalkan *fitur-fitur* tertentu dari teknologi informasi dalam menyelesaikannya.

Permasalahan lain yang ditemukan yakni keterbatasan sarana teknologi yang tersedia di unit rekam medis. Berdasarkan hasil observasi, hanya terdapat satu unit komputer yang tersedia di unit rekam medis, sebagaimana yang tercantum pada lampiran 38. Kondisi ini menyebabkan petugas harus bergantian dalam mengakses sistem, yang secara langsung menghambat kelancaran pengerjaan tugas bagian pelaporan. Hal ini sesuai dengan penelitian Widyastuti (2020) yang menyatakan bahwa keterbatasan perangkat komputer menyebabkan pekerjaan harus dilakukan secara bergantian, sehingga menghambat alur kerja dan menumpuknya tugas. Pernyataan pengguna berharap adanya penambahan komputer sebagai fasilitas pendukung.

Sejak penerapan SIMRS yakni pada bulan Agustus 2023, pihak RS Mitra Medika Bondowoso belum mengadakan pelatihan khusus untuk petugas. Menurut keterangan petugas, petugas dapat memahami cara penggunaan SIMRS melalui arahan informal dari rekan kerja yang lebih dulu menggunakan sistem. Permasalahan ini termasuk dalam variabel *technology characteristics*. Menurut Goodhue & Thompson (1995), dalam penelitian sistem informasi, teknologi dipahami sebagai gabungan dari sistem komputer yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan data serta layanan pendukung pengguna seperti pelatihan dan *help desk*, yang disediakan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berbagai permasalahan pada SIMRS jika ditinjau dari variabel *Task Technology Fit (TTF)* dapat mengakibatkan kinerja petugas belum optimal. Tingkat *Task Technology Fit (TTF)* yang tinggi tidak hanya mendorong peningkatan dalam penggunaan sistem, tetapi juga berdampak positif terhadap kinerja, tanpa bergantung pada alasan penggunaan sistem tersebut. Pada tingkat penggunaan yang sama, sistem dengan kesesuaian TTF yang lebih baik akan memberikan hasil kinerja yang lebih optimal karena lebih selaras dengan kebutuhan tugas individu (Goodhue & Thompson, 1995). Ketidaksesuaian antara fungsi teknologi dan kebutuhan tugas justru dapat meningkatkan beban kerja petugas, karena sistem belum mampu menjalankan perannya secara optimal sehingga beberapa proses masih dilakukan secara manual. Untuk mengatasi hal ini, pihak rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan pengembangan sistem agar *fitur-fitur* dalam SIMRS dapat dimaksimalkan sesuai kebutuhan pengguna, sehingga keberhasilan implementasi sistem dapat ditingkatkan (Suhartatik 2022).

Keberadaan sistem informasi di bidang kesehatan perlu dievaluasi secara berkala guna memastikan keberlanjutan dan pemeliharaan sistem di masa mendatang. Evaluasi ini juga berperan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem, baik dari sisi tenaga kesehatan sebagai pengguna internal maupun pasien sebagai pengguna eksternal. Melalui evaluasi terhadap

sistem informasi kesehatan (SIK), dapat diperoleh gambaran mengenai hasil keluaran (output) yang dihasilkan sistem (Chotimah et al., 2023).

Model *Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh *Goodhue* dan *Thompson* pada tahun 1995. Inti dari model ini adalah kesesuaian antara kapabilitas teknologi dengan kebutuhan tugas dalam pekerjaan, yaitu sejauh mana teknologi informasi dapat mendukung pelaksanaan tugas. Model TTF memiliki empat konstruk utama, yaitu *task characteristics* dan *technology characteristics*, yang secara bersama-sama memengaruhi konstruk TTF. Konstruk ini kemudian berdampak pada variabel *outcome*, yaitu *performance impact* dan *utilization*. Model TTF menyatakan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan apabila fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna (Tombilayuk et al., 2019).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Menggunakan Metode *Task Technology Fit* (TTF) di RS Mitra Medika Bondowoso”**. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti berharap dapat memberikan rekomendasi serta langkah-langkah strategis yang mendukung pengembangan dan perbaikan SIMRS, khususnya pada bagian pelaporan di instalasi rekam medis RS Mitra Medika Bondowoso.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang didapat dalam penelitian ini, yaitu **“Bagaimana Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bagian Pelaporan Menggunakan Metode *Task Technology Fit* (TTF) di RS Mitra Medika Bondowoso?”**.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Umum Penelitian

Untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan menggunakan metode *Task Technology Fit (TTF)* di RS Mitra Medika Bondowoso.

1.3.2 Tujuan Khusus Penelitian

- 1) Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan berdasarkan variabel karakteristik tugas (*task characteristics*) di RS Mitra Medika Bondowoso.
- 2) Menganalisis sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan berdasarkan variabel karakteristik teknologi (*technology characteristics*) di RS Mitra Medika Bondowoso.
- 3) Mengevaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan berdasarkan variabel kesesuaian tugas dengan teknologi (*task technology fit*) di RS Mitra Medika Bondowoso
- 4) Menyusun upaya rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil dari evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit bagian pelaporan di RS Mitra Medika Bondowoso menggunakan metode *brainstorming*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperdalam pemahaman terkait penerapan dan evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit, khususnya di bagian pelaporan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana pengembangan kemampuan analisis dan berpikir kritis terhadap implementasi teknologi informasi di fasilitas pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Bagi RS Mitra Medika Bondowoso

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan yang konstruktif bagi RS Mitra Medika Bondowoso dalam mengevaluasi dan meningkatkan pemanfaatan SIMRS, khususnya pada bagian

pelaporan, sehingga sistem dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah di lingkungan Politeknik Negeri Jember, khususnya pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa lain yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis di bidang evaluasi sistem informasi kesehatan.