

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saat ini, kemajuan teknologi akan terus berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Teknologi memiliki peran penting dalam berbagai bidang termasuk pada bidang kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun instansi yang ada di dalam bidang tersebut seperti Rumah Sakit.

Menurut UU No. 44 tahun 2009 Pasal 1, “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan mempengaruhi penilaian pasien mengenai harapan, persepsi, dan penilaian terhadap kualitas layanan sehingga keberhasilan rumah sakit tergantung pada hal tersebut (Aribowo, Pribadi dan Dewanto, 2018). Dengan menggunakan teknologi komputer dan sistem informasi akan mempengaruhi kualitas dan mutu rumah sakit tersebut. Karena selain memberikan pelayanan, rumah sakit juga harus mengelola dana untuk membiayai operasionalnya, maka sebuah rumah sakit sangat membutuhkan teknologi yang dapat membantu dalam penanganan manajemen yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Teknologi komputer yang digunakan pada pelayanan di Rumah Sakit dapat disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Permenkes No. 82 tahun 2013 tentang SIMRS, “SIMRS adalah suatu 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”. Puspitasari dkk. 2013 mengatakan bahwa “penerapan SIMRS sangat penting karena bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai subsistem, mengumpulkan, menyajikan dan mengolah data rumah sakit sehingga menghasilkan informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan bagi rumah sakit”.

Perkembangan sistem informasi manajemen khususnya Rumah Sakit, saat ini belum bisa dikatakan mengalami perkembangan yang cukup baik. “Masih banyaknya hal yang bersifat operasional dan manajerial, membuat penerapan SIMRS mengalami hambatan” (Puspitasari, Permanasari dan Nugroho, 2013). Penerapan suatu sistem yang menggunakan teknologi komputer dimanapun dan kapanpun pasti akan mengalami kendala atau kesulitan baik dari teknologinya maupun dari penggunaannya. Penerapan teknologi komputer sudah digunakan oleh Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan dengan nama *billing*. Sedangkan nama aplikasinya adalah RUSTIDA. Sistem *billing* digunakan sejak tahun 2011 hingga sekarang. Sistem *billing* merupakan sebuah sistem yang telah terintegrasi dengan database pasien untuk membantu pengguna menangani masalah administrasi keuangan yang ada di dalam rumah sakit (Hakim, Betekeneng dan Permata, 2010). Di Rumah Sakit Bhakti Husada penggunaan sistem *billing* tidak hanya digunakan untuk masalah administrasi keuangan saja melainkan untuk pelayanan terhadap pasien ketika datang hingga pulang seperti pemesanan kamar dll. Dari hasil wawancara yang dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan masih ada beberapa pengguna yang kebingungan dalam penggunaan sistem terutama jika ada yang *error* akibat kesalahan dari penggunaannya itu sendiri seperti tidak bisa memasukkan nomer RM karena sudah terdaftar di sistem yang bisa disebut dengan nomer RM ganda. Kebingungan lain yang dialami pengguna yaitu seperti tidak bisa memasukkan tindakan yang sesuai karena belum ditambahkan ke sistem, terkadang tidak bisa terhubung ke aplikasi karena tidak tersambung dengan server, ada pula saat pengguna menyimpan data pasien satu kali tetapi di dalam database terdapat dua data yang sama sehingga harus diperbaiki oleh pihak yang bertanggung jawab. Hasil wawancara yang didapatkan berikutnya terdapat kendala pada sistemnya yang menyebabkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut terhambat dari pagi hingga siang hari. Dengan adanya kendala tersebut, ada beberapa unit seperti pendaftaran, rawat inap, dan apotik yang komplain karena harus segera melakukan transaksi dan pelayanan sehingga terpaksa beralih ke manual untuk sementara waktu.

“Kesulitan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akan memberikan dampak kepada ketidakberhasilan penerapan SIMRS, yang akan

berpengaruh terhadap pelayanan rumah sakit kepada masyarakat” (Puspitasari, Permanasari dan Nugroho, 2013). Kendala tersebut jika terus dibiarkan akan berdampak buruk bagi pihak rumah sakit sehingga dapat menurunkan kualitas dan mutu pelayanan rumah sakit. Untuk menghindari hal tersebut maka diperlukan adanya evaluasi pada sistem sebelum dilakukan pengembangan selanjutnya untuk mengidentifikasi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem dan mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala penerapan sistem tersebut serta bagaimana solusi yang tepat agar masalah tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Menurut Doumpa (2015) dalam Aribowo dkk. (2018) melalui evaluasi, kerugian akan berkurang dan *improvements* akan lebih mudah tercapai, sebuah perbaikan atau *improvement* akan mereka ulang sistem itu sendiri menjadi lebih ramah kepada pengguna dan membantu mereka untuk lebih menyadari pentingnya penggunaan sistem informasi, yang nantinya mungkin akan berkontribusi terhadap peningkatan sebuah unit pelayanan kesehatan. Mengevaluasi suatu sistem ada beberapa metode yaitu *End User Computing Satisfaction* atau EUCS, *Task Technology Fit* atau TTF, *Technology Acceptance Model* atau TAM, *IS Success Model*, *Unified theory of Acceptance and Use of Technology* atau UTAUT, *Human Organization Technology* atau HOT FIT Model yang dikemukakan oleh Yusof dkk. dalam Rozanda & Masriana (2017).

Dalam pembuatan sistem informasi selain dilihat dari fungsinya, harus mementingkan penggunaannya juga apakah sistem bisa digunakan oleh semua petugas yang ada di rumah sakit dari berbagai usia. Sebab jika sistem telah dirancang dengan sebaik mungkin tetapi tidak bisa digunakan akan sangat percuma. Untuk melakukan evaluasi sistem pada Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan, peneliti memilih menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) yang sudah dimodifikasi oleh Venkatesh dan Davis pada tahun 1996 yang memiliki variabel *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan), *behavioral intention to use* (niat perilaku) (Trisnio, 2016). Metode tersebut digunakan untuk melihat bagaimana suatu teknologi dapat diterima oleh penggunaannya. Peneliti ingin melakukan pengamatan apakah sistem *billing* di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan dapat diterima dengan baik oleh penggunaannya

dilihat dari tiga komponen yaitu kebermanfaatan, kemudahan dan niat perilaku dari penggunanya sendiri. Maka peneliti mengambil judul “Evaluasi Sistem *Billing* terhadap Pengguna (*User*) Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana evaluasi terhadap sistem *billing* di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan ditinjau berdasarkan persepsi pengguna (*user*) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan evaluasi terhadap sistem *billing* di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan ditinjau berdasarkan persepsi pengguna (*user*) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengevaluasi persepsi pengguna berdasarkan variabel kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan sistem *billing* di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan.
2. Mengevaluasi persepsi pengguna berdasarkan variabel kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penggunaan sistem *billing* di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan.
3. Mengevaluasi persepsi pengguna berdasarkan variabel minat perilaku (*behavioral intention*) terhadap penggunaan sistem *billing* di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan.
4. Mengevaluasi persepsi pengguna berdasarkan variabel kebermanfaatan (*perceived usefulness*), kemudahan (*perceived ease of use*), dan minat perilaku (*behavioral intention*) dari setiap unit di Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan dalam menerapkan teori atau ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan melatih untuk mengevaluasi permasalahan yang ada serta mencari penyelesaiannya.
2. Sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sains Terapan dan menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Bhakti Husada Krikilan

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan berupa saran-saran kepada bagian IT serta sebagai pertimbangan bagi direktur rumah sakit dalam mengambil keputusan demi menjaga mutu dan kualitas pelayanan rumah sakit terutama pada penggunaan sistem informasi.
2. Dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan operasional sistem serta dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi berikutnya.

1.4.3 Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jember

1. Sebagai bahan masukan tentang permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga bisa memperluas materi perkuliahan.
2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan evaluasi penggunaan sistem informasi di rumah sakit.