

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka pemikiran penelitian yang dilakukan di RSB.

### 1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0 dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, teknologi informasi telah menjadi komponen penting dalam keberhasilan suatu organisasi untuk meningkatkan mutu layanan khususnya kemudahan dalam mengakses data dan informasi. Teknologi informasi merupakan salah satu komponen penting dalam keberhasilan suatu organisasi untuk meningkatkan mutu layanan khususnya kemudahan dalam proses pengolahan data sehingga menghasilkan suatu informasi yang berkualitas (Jogiyanto, 1999). Salah satu organisasi yang sering berhubungan dengan data dan informasi adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah organisasi dibidang kesehatan yang padat karya/profesi, padat modal dan padat teknologi serta informasi yang dihasilkan sangat beragam. Padat karya/profesi artinya melibatkan banyak sumber daya manusia, padat modal artinya rumah sakit dalam menjalankan usahanya menggunakan dana yang besar, dan padat teknologi artinya rumah sakit dituntut untuk menggunakan teknologi mengikuti perkembangan zaman. Dengan beragamnya informasi yang dihasilkan, dibutuhkan pengelolaan yang serius mulai dari data yang diperoleh hingga informasi yang dihasilkan. Bagi suatu organisasi, informasi merupakan sumber daya yang sangat berharga. Seperti kegiatan operasional dan pengambilan keputusan tergantung dari informasi yang tersedia. Dukungan informasi yang memadai dapat mengurangi resiko pengambilan keputusan yang salah arah. Oleh karena itu, untuk mengurangi kesalahan data dan informasi perlu diupayakan agar pengelolaan data dapat dilakukan secara efisien, cepat, mudah, akurat, dan aman. Salah satu bentuk penerapannya yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi

melalui penggunaan sistem informasi manajemen berbasis komputer atau sering disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Pasal 3 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menggunakan SIMRS. SIMRS merupakan sistem informasi integrasi untuk mengelola seluruh proses manajemen yang ada di rumah sakit mulai dari pelayanan terhadap pasien maupun pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai rumah sakit. Menurut Yusuf pada tahun 2016, SIMRS memiliki peran yang sangat penting dalam proses akreditasi rumah sakit dalam menyajikan sebuah informasi mengenai struktur organisasi rumah sakit, memudahkan pelaksanaan standar operasional prosedur, dan meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen. Selain itu, SIMRS juga dapat melakukan pengolahan data dengan cepat, akurat, serta dapat menghasilkan informasi yang saling berhubungan untuk diberikan kepada semua bagian manajemen di rumah sakit. Informasi didapatkan dari data yang telah diolah sehingga dapat digunakan untuk mengambil keputusan dalam peningkatan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit yang telah mengimplementasikan SIMRS salah satunya adalah Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan (RSB). RSB adalah rumah sakit polri yang terletak di Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Saat ini status (tipe) RSB adalah tipe C, dan pihak manajemen RSB menekankan untuk meningkatkan tipe rumah sakit menjadi bertipe B. Salah satu yang dijadikan standar penilaian untuk akreditasi rumah sakit adalah penerapan SIMRS yang tercantum di Kelompok Kerja Manajemen Informasi dan Rekam Medis (Pokja MIRM). RSB telah mengimplementasikan sejak tahun 2018, dan saat ini pengguna dari SIMRS RSB sebanyak 122 dari 240 orang. Salah satu untuk meningkatkan pelayanan yang berkaitan sebagai penilaian akreditasi rumah sakit adalah penerapan SIMRS dengan baik. SIMRS yang baik yaitu mampu menghasilkan informasi yang berkualitas, karena dengan adanya penerapan SIMRS yang baik dapat menjadikan rumah sakit bertahan untuk jangka waktu yang lama dalam menyimpan riwayat kesehatan pasien serta data pasien lainnya karena informasi pasien merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada pasien. SIMRS yang ideal adalah sistem yang dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dengan pelayanan yang cepat dan nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bendi dan Aliyanto pada tahun 2014, menyatakan bahwa sikap dan persepsi pengguna dalam memanfaatkan teknologi dinilai sangat penting. Saat ini masih banyak dalam penggunaan sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pengguna sistem yang menjadi subyek dalam proses penginputan data menolak atau bahkan tidak mau menggunakan dengan beberapa alasan. Menolak menggunakan merupakan suatu perilaku dari masalah keperilakuan. Perilaku menolak perlu diubah, tetapi perilaku tidak dapat dilakukan secara langsung melainkan harus dilakukan berdasarkan penyebabnya (Jogiyanto, 2007). Selain itu, kualitas teknis sistem teknologi informasi dan infrastruktur serta keakuratan dan kelengkapan data (*input source*) juga mendukung terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan sistem informasi manajemen.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pada penerapan SIMRS di RSB masih terdapat kendala-kendala yang mengakibatkan saat ini penggunaan SIMRS di RSB belum digunakan secara optimal. Kendala-kendala tersebut seperti Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mendukung. Terlihat adanya pegawai yang kurang berminat menggunakan SIMRS dan lebih memilih menginput data secara manual dibandingkan menggunakan SIMRS, sehingga dalam proses tersebut menjadi lama. Selain itu, masih terdapat pegawai yang belum mengerti dalam memanfaatkan SIMRS sehingga dalam mengoperasikan sistem tersebut terjadi kesalahan seperti pada layanan administrasi. Saat ini dalam penerapan SIMRS di RSB masih sering terjadi kurangnya koordinasi pengguna antar bagian menyebabkan penyelesaian tugas di masing-masing bagian belum optimal, dan masih memerlukan waktu yang cukup lama sehingga memengaruhi pelaksanaan program kerja untuk masing-masing bagian. Masih terdapat pegawai yang menganggap kurang pentingnya SIMRS menyebabkan sampai saat ini data diagnosa akhir pasien masih ada yang kosong padahal status dari pasien sudah pulang, akibatnya dalam rekam medis datanya menjadi tidak lengkap dan akan berdampak pada ketidakakuratan informasi atau menghasilkan informasi yang kurang berkualitas. Kelengkapan proses pengisian rekam medis sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit dan memberikan informasi untuk pengobatan selanjutnya ketika pasien datang kembali ke sarana pelayanan kesehatan tersebut. Masih banyaknya pengguna sistem yang memiliki perilaku

www.itk.ac.id

penggunaan SIMRS yang rendah akan berdampak pada kegagalan SIMRS itu sendiri. Oleh karena itu, dibutuhkan minat perilaku pengguna untuk menerima dan beradaptasi dengan menggunakan SIMRS, karena SIMRS tidak akan berjalan dengan optimal jika minat dari pengguna untuk menerima dan menggunakan SIMRS sendiri kurang.

Pada SIMRS di RSB, terdapat beberapa modul yang saat ini telah digunakan adalah modul registrasi, modul IGD, modul rawat jalan, modul rawat inap, dan modul rekam medik. Selain itu, pada SIMRS di RSB juga terdapat modul-modul lain yang belum digunakan yaitu modul absensi pegawai, modul asset untuk barang non medis, serta modul BPJS tetapi untuk saat ini belum terhubung dengan BPJS. Di sisi lain pada SIMRS terkadang tidak merespon saat digunakan yang mengakibatkan data tidak dapat di *input*, sehingga pengguna harus menunggu dan pelayanan menjadi lebih lama. Hal tersebut disebabkan karena tidak sesuai kebutuhan pengguna dengan hasil yang ada pada sistem. Ketidakselarasan kebutuhan pengguna dengan sistem juga akan berdampak pada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu penilaian yang menyangkut apakah sistem informasi disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna (Palupi, 2015). Pengguna akan menganggap sistem itu baik ketika sistem mudah digunakan (*user friendly*). Kepuasan pengguna terhadap sistem akan memengaruhi seseorang untuk menggunakan sistem secara terus menerus (Cheng, 2008). Dengan masih adanya kendala-kendala dalam penerapan SIMRS juga dapat memengaruhi kualitas dan kinerja pada RSB.

Mengacu pada studi observasi yang dilakukan oleh peneliti, penerapan SIMRS di RSB belum pernah di evaluasi terkait faktor yang berhubungan dengan minat perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan SIMRS, sehingga belum diketahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pengguna merasa enggan untuk menggunakan SIMRS. Oleh karena itu, evaluasi penerimaan dan penggunaan SIMRS dilakukan untuk menilai dan mengukur manfaat serta mengidentifikasi faktor pendukung maupun penghambat yang berpengaruh terhadap penerapan SIMRS guna untuk memperbaiki kinerja RSB dimasa yang akan datang. Tingkat penerimaan pengguna mengenai SIMRS dapat diukur dengan salah satu pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap

www.itk.ac.id

suatu teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Megawati dan Firnandi pada tahun 2017, bahwa UTAUT merupakan metode untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang paling baik digunakan serta UTAUT mampu mengukur sebanyak 73% dari aspek-aspeknya dibandingkan dari model lainnya yang hanya mampu mengukur 63%. UTAUT merupakan sebuah model berbasis teori yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003. Model ini bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem informasi dan perilaku pengguna berikutnya. Pada model ini, terdapat empat konstruk utama yang secara langsung berpengaruh terhadap minat dan perilaku penggunaan antara lain ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.

Berdasarkan uraian di atas, perilaku terhadap pengguna SIMRS sangat penting. Oleh karena itu, penelitian ini melakukan evaluasi penerimaan dan penggunaan SIMRS di RSB menggunakan model UTAUT, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pengguna untuk menerima dan menggunakan SIMRS di RSB. Selain itu, setelah didapatkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan SIMRS, maka dari penelitian ini diberikan rekomendasi yang dapat dijadikan acuan pihak RSB untuk memperbaiki persepsi pegawai terkait penerimaan dan penggunaan SIMRS di RSB agar kedepannya penerapan SIMRS dapat diterima dan digunakan dengan baik.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diperoleh, berikut perumusan masalah yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana cara menganalisis faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat perilaku untuk menerima dan menggunakan SIMRS di RSB berdasarkan perspektif pengguna akhir ?
2. Bagaimana rekomendasi yang diperoleh untuk meningkatkan minat pegawai agar menerima dan menggunakan SIMRS di RSB ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian Tugas Akhir pada RSB yaitu :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan SIMRS di RSB.
2. Memberikan rekomendasi untuk memperbaiki persepsi pegawai terkait penerimaan dan penggunaan SIMRS di RSB agar kedepannya penerapan SIMRS dapat diterima dan digunakan dengan baik.

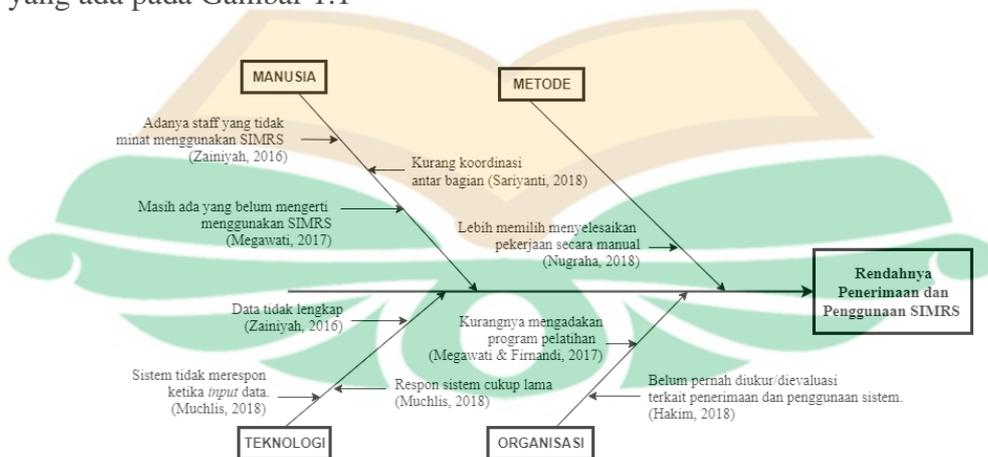
### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

1. Membantu pihak RSB mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi minat perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan SIMRS.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan minat pengguna agar menerima dan menggunakan SIMRS dengan baik.

### 1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada diagram *fishbone* yang ada pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan pada Gambar 1.1 menunjukkan terdapat beberapa kategori masalah pada kerangka pemikiran penelitian. Kategori tersebut yaitu manusia, metode, teknologi, dan organisasi. Pada kategori manusia penyebab potensial adalah adanya staff yang tidak minat menggunakan SIMRS, masih adanya pegawai yang belum mengerti menggunakan SIMRS dan kurangnya koordinasi antar bagian. Permasalahan ini seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Zainiyah pada tahun 2016 yaitu masih adanya pengguna yang kurang berminat menggunakan SIMRS khususnya ketika memasukkan data pasien sehingga data dalam Rekam Medik Elektronik (RME) tidak lengkap. Sedangkan pada penelitian Sariyanti pada tahun 2018 yaitu kurangnya koordinasi antar bagian yang berdampak pada penyelesaian tugas di masing-masing bidang belum optimal, dan masih memerlukan waktu yang cukup lama sehingga memengaruhi pelaksanaan program kerja untuk masing-masing bidang. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Megawati pada tahun 2017 juga terdapat permasalahan yaitu masih adanya pegawai yang belum mengerti menggunakan SIMRS sehingga menyebabkan tidak lengkapnya data didalam sistem dan membuat pihak IT kesulitan karena harus rutin membantu pegawai yang belum mengerti tersebut.

Pada kategori metode ditemukan penyebab potensial adalah lebih memilih menyelesaikan pekerjaan secara manual dibandingkan dengan sistem. Permasalahan ini seperti penelitian Nugraha pada tahun 2018 yaitu banyak ditemukan pegawai yang masih manual menggunakan kertas atau *Microsoft Excel* untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga pekerjaan menjadi lama, tidak berseragam padahal semua proses manajemen harus dilakukan didalam sistem, serta penerapan sistem informasi pada bagian belum membantu untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal.

Pada kategori teknologi ditemukan penyebab potensial adalah data pada sistem yang tidak lengkap, sistem tidak merespon ketika memasukkan data dan respon sistem yang cukup lama. Permasalahan ini seperti penelitian Zainiyah tahun 2016 yaitu adanya data yang tidak lengkap pada RME sehingga keakuratan informasi kurang berkualitas. Selain itu terdapat penyebab potensial lainnya yaitu sistem tidak merespon ketika memasukkan data dan respon sistem yang cukup

lama. Permasalahan ini seperti penelitian Muchlis pada tahun 2018 dengan adanya masalah tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat dan lama.

Pada kategori organisasi ditemukan penyebab potensial adalah kurangnya mengadakan program pelatihan dan belum pernah dilakukan evaluasi terkait penerimaan dan penggunaan sistem. Hal ini seperti penelitian Megawati dan Firnandi tahun 2017 yaitu kurangnya mengadakan program pelatihan sehingga menyebabkan masih banyak pegawai yang belum mengerti atau merasa kebingungan ketika menggunakan sistem dan pekerjaan pun menjadi terhambat. Selain itu, pada penelitian Hakim tahun 2018 yaitu belum pernah dilakukan evaluasi terkait penerimaan dan penggunaan sistem sehingga berdampak pada kurang optimalnya penggunaan sistem dan tidak sesuai dengan tujuan organisasi.

Oleh karena itu, melihat dari beberapa permasalahan-permasalahan yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian, sehingga untuk menyelesaikan permasalahan dan untuk mengurangi dampak yang sama seperti penelitian-penelitian tersebut dalam penelitian ini dilakukan evaluasi SIMRS di RSB dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pegawai belum menerima dan menggunakan SIMRS dengan baik.

