

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mendorong organisasi untuk memanfaatkan sistem informasi sebagai sarana peningkatan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan. Sistem informasi memungkinkan proses pengolahan data berlangsung lebih cepat, akurat, dan terintegrasi, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (DeLone & McLean, 2016). Di sektor kesehatan, kebutuhan akan layanan yang cepat, tepat, dan transparan menjadikan sistem informasi sebagai komponen strategis yang tidak dapat dipisahkan dari proses operasional rumah sakit.

Aulia Hospital Pekanbaru merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang berupaya meningkatkan mutu layanan melalui implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penerapan SIMRS bertujuan mengintegrasikan proses administratif, pelayanan medis, serta pengelolaan data agar alur informasi antarunit menjadi lebih efektif dan akurat. Hal ini sejalan dengan amanat regulasi dalam Permenkes No. 82 Tahun 2013 yang kemudian diperbarui dalam KMK No. 1423 Tahun 2022 yang mewajibkan setiap rumah sakit menerapkan SIMRS sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan dan tata kelola organisasi. Meskipun telah diterapkan secara menyeluruh, hasil observasi awal menunjukkan bahwa efektivitas SIMRS di Aulia Hospital masih menghadapi beberapa kendala. Evaluasi mengenai usability belum pernah dilakukan, sehingga

tingkat kemudahan penggunaan dan efisiensinya belum dapat dipastikan. Dashboard manajemen yang tersedia masih bersifat statis dan belum menyediakan informasi analitis yang memadai bagi pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, terdapat perbedaan tingkat pemahaman antar pengguna yang berpotensi menurunkan konsistensi penggunaan sistem. Survei kepuasan pengguna juga belum pernah dilakukan sehingga persepsi pengguna tidak terdokumentasi secara terstruktur. Akibatnya, belum ada bukti empiris bahwa SIMRS telah memberikan dampak positif dalam bentuk efisiensi biaya, percepatan layanan, maupun peningkatan produktivitas. Keberhasilan penerapan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh faktor pengguna. Technology Acceptance Model (TAM) menegaskan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaannya, yang kemudian membentuk minat perilaku (behavioral intention) untuk menggunakan sistem (Venkatesh & Bala, 2008). Oleh karena itu, pemahaman mengenai bagaimana pengguna merespons SIMRS menjadi hal penting untuk diukur.

Selain perspektif perilaku pengguna, evaluasi keberhasilan SIMRS juga perlu dilakukan menggunakan kerangka yang lebih komprehensif. Model DeLone & McLean (2016) menjadi salah satu model evaluasi sistem informasi paling banyak digunakan karena mencakup enam dimensi penilaian, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan net benefit. Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat keberhasilan suatu sistem mulai dari karakteristik teknis, persepsi pengguna, hingga dampak organisasi. Penelitian terdahulu terkait keberhasilan

SIMRS menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna (Gaardboe et al., 2017). Namun penelitian lain melaporkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas sistem dan layanan tetap memiliki pengaruh signifikan (Wei et al., 2017). Variasi hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap terkait hubungan antarvariabel dalam model DeLone & McLean. Fenomena yang terjadi di Aulia Hospital turut menguatkan adanya gap tersebut. Belum adanya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja SIMRS, rendahnya pemanfaatan dashboard analitik, perbedaan tingkat pemahaman pengguna, serta belum adanya pengukuran kepuasan pengguna menunjukkan perlunya penelitian yang lebih komprehensif. Evaluasi terhadap net benefit juga diperlukan untuk mengetahui sejauh mana SIMRS memberikan nilai tambah bagi rumah sakit, baik dari aspek efisiensi waktu, produktivitas, maupun kualitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai keberhasilan SIMRS di Aulia Hospital Pekanbaru menggunakan kerangka DeLone & McLean. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam memperbaiki sistem, meningkatkan kualitas layanan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul **“Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Model DeLone and McLean di Aulia Hospital Pekanbaru.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana keberhasilan implementasi SIMRS di Aulia Hospital Pekanbaru jika diukur menggunakan Model DeLone & McLean. Adapun rincian pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Aulia Hospital Pekanbaru?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan SIMRS?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMRS?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan SIMRS?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS?
6. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan SIMRS?
7. Bagaimana pengaruh penggunaan SIMRS terhadap kepuasan pengguna?
8. Bagaimana pengaruh penggunaan SIMRS terhadap net benefit?
9. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap net benefit?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengukur tingkat keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Aulia Hospital Pekanbaru menggunakan Model DeLone & McLean.

1.3.2 Tujuan Khusus

Untuk menganalisis pengaruh antarvariabel dalam Model DeLone & McLean sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS.
2. Menguji pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan SIMRS.
3. Menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMRS.
4. Menguji pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan SIMRS.
5. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS.
6. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan SIMRS.
7. Menguji pengaruh penggunaan SIMRS terhadap kepuasan pengguna.
8. Menguji pengaruh penggunaan SIMRS terhadap net benefit.
9. Menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap net benefit.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antarvariabel dalam Model DeLone & McLean serta menambah wawasan akademik terkait kesuksesan implementasi SIMRS.

1.4.2 Bagi Akademisi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi empiris dalam pengembangan teori evaluasi sistem informasi di sektor kesehatan, khususnya terkait kualitas sistem, penggunaan, dan manfaat bersih.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen Aulia Hospital dalam mengevaluasi efektivitas SIMRS, melakukan perbaikan sistem, meningkatkan kompetensi pengguna, dan mengoptimalkan pelayanan berbasis teknologi informasi.