

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu sarana yang memberikan pelayanan kesehatan saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas jasa layanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Kondisi persaingan rumah sakit membawa dampak positif yaitu memberikan pilihan yang lebih banyak bagi masyarakat. Upaya peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan organisasi serta upaya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut dilakukan di semua bidang termasuk pengadaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Putra & Vadriasmi, 2020).

Sistem informasi rumah sakit (SIMRS) dapat dicirikan dengan fungsinya melalui informasi dan jenis layanan yang ditawarkan. Untuk mendukung perawatan pasien dan administrasinya (Setyawan, 2016).

Menurut badan dunia WHO, sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk proses pengambilan keputusan di setiap level dalam sebuah organisasi; dan sistem informasi rumah sakit (SIRS) adalah suatu sistem yang mengintegrasikan pengumpulan data, pemrosesan, pelaporan, dan penggunaan informasi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan melalui manajemen yang lebih baik di berbagai level pelayanan kesehatan; sedangkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) adalah sebuah sistem informasi yang khusus didisain untuk membantu manajemen dan perencanaan program kesehatan (Setyawan, 2016).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sebagai pendukung kegiatan manajemen merupakan suatu metode formal yang dapat menyediakan informasi bagi pihak manajemen secara akurat, tepat waktu, serta otomatisasi berbagai proses administrasi yang diperlukan untuk proses perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan serta fungsi-fungsi operasional secara efektif. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2013) telah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang mewajibkan setiap rumah sakit mengelola SIMRS. Rumah Saki Budi Kemuliaan Batam telah berupaya mengimplementasikan SIMRS berbasis komputer di setiap unit layanannya sejak 20 April 2018 tetapi belum optimal (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Secara garis besar terdapat 2 komponen yang mendasari pelaksanaan SIMRS, yaitu *hardware* dan *software*. Dari beberapa literatur, permasalahan terjadi pada penerimaan dan

pelaksanaan SIMRS, sehingga menghambat jalannya SIMRS, misalnya keterbatasan pada jumlah, keterbatasan kemampuan serta komitmen SDM, keterbatasan pada program *software* maupun keterbatasan teknis lainnya (Sa'idah, 2017).

UTAUT adalah sebuah model berbasis teori yang dikembangkan oleh Venkatesh, et al. pada tahun 2003. Model ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap Teknologi Informasi (TI). UTAUT dikembangkan melalui pengkajian yang dilakukan terhadap delapan model/teori penerimaan/adopsi teknologi yang banyak digunakan dalam penelitian Sistem Informasi sebelumnya. empat jenis utama ekstensi UTAUT: mekanisme eksogen baru, mekanisme endogen baru, mekanisme moderasi baru, dan mekanisme hasil baru. Mekanisme eksogen baru mengacu pada dampak prediktor eksternal pada empat variabel eksogen di UTAUT (yaitu, harapan kinerja, harapan upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi) (Venkatesh, 2016).

Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam telah melakukan investasi yang besar dengan perjanjian kerjasama dengan PT. Buana Varia Komputama No. 01/DPPBKB/PERJ-KSO/IV/2018 pada 20 April 2018 agar upaya implementasi SIMRS berbasis komputer ini dapat berjalan. PT. Buana Varia Komputama memberikan aplikasi MIRSA berupa penyediaan dan implementasi aplikasi Sistem Informasi Rumah Sakit, pelatihan dan pemeliharaan sistem. Modul yang disediakan oleh PT. Buana Varia Komputama sebanyak dua puluh empat modul, yakni ; reservasi, antrian (pendaftaran dan pelayanan), anjungan pendaftaran mandiri, pendaftaran (registrasi), rawat darurat dan penunjang, rawat jalan dan penunjang, rawat inap dan penunjang, bedah sentral, MCU, hemodialisa, *laboratory information system*, PACS, EMR rawat jalan, kasir, *inventory farmasi*, rekam medik, Bridging dengan BPJS & INACBGS, penjaminan, jasa pelayanan, *general ledger*, pelayanan gizi, presensi, dashboard direksi, *costumer relationship management* (Perjanjian kerja sama, 2018).

Karyawan sebagai pengguna dalam penerapan SIMRS menjadi faktor kunci keberhasilan penerapan SIMRS. Tidak semua karyawan dapat beradaptasi dengan perubahan sistem informasi yang awalnya manual menjadi berbasis komputer. Kesulitan beradaptasi ini akan menghambat penerapan SIMRS. Keberhasilan penggunaan SIMRS tergantung pada penerimaan dan penerapan setiap individu penggunanya. Berarti terdapat masalah dalam aspek berperilaku (*behavioral*) dari pengguna. Perilaku pengguna SIMRS terbentuk dari sikap dan persepsi pengguna terhadap SIMRS. Hal di atas merupakan faktor yang menjadi latar belakang alasan penelitian ini dilakukan (Saharja et al., 2019), (Safira & Sari, 2020), (Astuti et al., 2020).

SIMRS diadakan untuk menunjang kegiatan di semua unit layanan dan tingkatan organisasi sehingga SIMRS harus bisa diterima dan digunakan oleh seluruh pengguna dalam

organisasi. Terdapat banyak teori/ model untuk menjelaskan interaksi individual dengan sistem informasi. Salah satu model yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna (*user acceptance*) dalam bidang sistem informasi telah dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). Model ini diberi nama *the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT menunjukkan bahwa minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menerapkan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh persepsi terhadap harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Model ini dapat digunakan untuk menilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru dan membantu memahami penerimaan teknologi dengan tujuan untuk intervensi aktif seperti pelatihan, sosialisasi yang ditujukan pada populasi pengguna yang mungkin cenderung kurang mengadopsi dan menerapkan sistem baru. (Venkatesh et al, 2012, Sitanggang, 2017).

Tim tata kelola teknologi informasi juga dibentuk di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam untuk mendukung kelancaran tugas SIMRS melalui struktur organisasi Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. Pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan SIMRS berbasis komputer telah diikuti oleh beberapa pengguna (Data sekunder RSBK, 2021).

Hasil wawancara tidak terstruktur menunjukkan bahwa awalnya karyawan sebagai pengguna belum sepenuhnya menggunakan aplikasi tersebut dengan beragam alasan teknis, antara lain SIMRS belum terintegrasi sepenuhnya sehingga terdapat masalah dalam kelancaran pelayanan di unit rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap serta penunjang. Sering terjadi karyawan di unit kasir belum bisa melaksanakan SIMRS karena waktu *input* data dari ruang rawat inap dan penunjang belum tepat. Karyawan di unit farmasi mengalami kendala dalam hal perhitungan *stock* obat dan belum berjalannya resep elektronik serta alasan-alasan lainnya. Secara bertahap beberapa kekurangan telah diatasi dan secara teknis sistem informasi sudah membaik, tetapi masih tetap dikeluhkan belum maksimal berjalannya SIMRS berbasis komputer oleh pimpinan organisasi rumah sakit Budi Kemuliaan Batam sehingga pada penelitian ini akan dilakukan penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi rumah sakit dengan metode UTAUT di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam (Data Sekunder, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah makin tinggi faktor karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi

Kemuliaan Batam?

2. Apakah makin tinggi faktor harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam?
3. Apakah makin tinggi faktor harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam?
4. Apakah makin tinggi pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam?
5. Apakah makin tinggi faktor yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penerimaan sistem informasi rumah sakit dengan metode UTAUT di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam. Adapun tujuan khususnya yaitu :

1. Mengetahui faktor karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam.
2. Mengetahui faktor harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam.
3. Mengetahui faktor harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam
4. Mengetahui makin tinggi pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam
5. Mengetahui faktor yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam.

Dan tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh penerimaan sistem informasi rumah sakit dengan metode UTAUT di Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, terutama yang berkaitan dengan teknologi informasi yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan menerapkan SIMRS berbasis komputer.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen Rumah Sakit Budi Kemuliaan Batam sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dalam implementasi SIMRS berbasis komputer