

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan rumah sakit pada zaman modern tidak sesederhana seperti dulu lagi. Kebutuhan untuk mengelola rumah sakit dengan prinsip bisnis tidak lagi dapat dielakkan. Penyelenggaraan rumah sakit masa sekarang membutuhkan modal yang cukup besar terutama dengan makin banyaknya teknologi baru yang harus disediakan, tenaga yang cukup banyak sehinggamemerlukan pengorganisasian yang lebih profesional, dan tersedianya tenaga- tenaga teknis yang mahir untuk menangani alat-alat yang makin canggih. Ditambah lagi dengan adanya perubahan tuntutan dari masyarakat pemakai jasa rumah sakit berupa kenyamanan dan kemudahan dalam pelayanan kesehatan.

Sistem informasi manajemen sebagai dasar dan alat bantu perputaran informasi serta pengambilan keputusan menjadi penting keberadaannya terutamaterkait dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam rumah sakit. Informasi yangterintegrasi dan termodifikasi sesuai kebutuhan rumah sakit tidak hanya berperan dalam penyederhanaan proses pelayanan serta prosedur operasional seluruh aktivitas rumah sakit melainkan juga dalam proses pengambilan keputusan untukpengembangan dan kemajuan rumah sakit.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan saat ini. Dimana kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik.

Sistem informasi mempunyai 3 (iga) peranan penting dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu: mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan, mendukung pengambilan keputusan staf dan manajemen serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif (2). Sistem informasi rumah sakit (SIMRS) dapat dicirikan dengan fungsinya melalui informasi dan jenis layanan yang ditawarkan. Untuk mendukung perawatan pasien dan administrasinya, SIMRS mendukung penyediaan informasi, terutama tentang pasien, dalam cara yang benar,

relevan dan terbaru, mudah diakses oleh orang yang tepat pada tempat/lokasi yang berbeda dan dalam format yang dapat digunakan. Transaksi data pelayanan dikumpulkan, disimpan, diproses, dan didokumentasikan untuk menghasilkan informasi tentang kualitas perawatan pasien dan tentang kinerja rumah sakit serta biaya. Ini mengisyaratkan bahwa sistem informasi rumah sakit harus mampu mengkomunikasikan data berkualitas tinggi antara berbagai unit di rumah sakit. Selain komunikasi, tujuan penting lain dari SIMRS adalah pertukaran data elektronik antar penyedia layanan kesehatan (dokter praktik, fasilitas primer dan rumah sakit) sehingga dapat menjamin ketersediaan informasi pasien secara komprehensif dan efisiensi pelayanan. Dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan akan hal itu, pemerintah maupun pihak swasta berupaya menyediakan pelayanan kesehatan masyarakat yang dinilai cukup lengkap yaitu rumah sakit. Rumah sakit merupakan hal yang paling utama sebagai sarana pelayanan kesehatan maupun sebagai bagian dari mata rantai rujukan pelayanan kesehatan.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Adapun kualitas informasi tergantung dari 3 (tiga) hal yang sangat dominan yaitu relevansi, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi. Ketiga hal tersebut dapat dijelaskan seperti berikut. Relevansi berarti bahwa informasi harus memberikan manfaat bagi pemakai, sebab informasi ini akan digunakan untuk pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan suatu permasalahan. Ketepatan waktu menyatakan usia dari sebuah data yang sesuai dengan pengambilan keputusan. Informasi yang diterima harus tepat waktunya, sebab kalau informasi yang diterima terlambat maka informasi tersebut sudah tidak berguna lagi dalam pengambilan keputusan. Keakuratan informasi menunjukkan derajat kebenaran dari suatu informasi dan menentukan kehandalan atau reliabilitas informasi. Informasi akurat merupakan informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut.

Sistem informasi manajemen bukanlah sekedar suatu perkembangan teknologis. Menurut Davis dalam karya tulis Wicaksono SIM juga berhubungan dengan organisasi dan dengan manusia pengolahnnya. Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem antara manusia & mesin yang terpadu (terintegrasi) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasional, manajemen dan pengambilan keputusan untuk menyajikan informasi manajemen. Sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) merupakan sistem informasi.

Sistem informasi saat ini sangat banyak digunakan di hampir seluruh bidang industri di Indonesia, dikarenakan perkembangan teknologi, perubahan proses bisnis yang dinamis, dan kebutuhan data yang akurat dalam mengambil keputusan dengan cepat dan tepat sangat penting pada saat ini. Maka dari itu sangat diperlukan suatu sistem yang dapat diintegrasikan sesuai dengan proses bisnis yang berjalan untuk mendukung efisiensi dan efektifitas di dalam perusahaan. Tidak hanya perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur atau yang lainnya, salah satunya rumah sakit yang bergerak dalam bidang kesehatan.

Setiap rumah sakit dalam menjalankan fungsinya wajib melakukan pengelolaan data meliputi pencatatan dan pelaporan terkait semua kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan, hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009.

Berdasarkan Peraturan Menkes RI (Menteri Kesehatan Republik Indonesia) Nomor 82 Tahun 2013 pasal 3 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dijelaskan bahwa seluruh rumah sakit di Indonesia wajib menggunakan SIMRS untuk memudahkan pertukaran pertukaran dan menghasilkan informasi yang tepat, akurat, dan terbaru di dalam internal rumah sakit, antar rumah sakit, dan antar rumah sakit dan kementerian kesehatan. Berdasarkan peraturan tersebut juga disebutkan bahwa aplikasi SIMRS yang digunakan dapat berasal dari Kementerian Kesehatan yang bersifat *open-source* ataupun dapat dibuat oleh rumah sakit itu sendiri dan harus sesuai persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau yang diimplementasikan saat ini pemanfaatannya masih kurang optimal. Kurang optimalnya pemanfaatan SIMRS berdampak pada informasi yang dihasilkan menjadi tidak valid, tidak akurat dan tidak tepat waktu sehingga keputusan yang diambil menjadi tidak tepat.

Ada beberapa rumah sakit di Indonesia yang sudah menerapkan SIMRS dalam operasionalnya, di wilayah Kota Batam Kepulauan Riau, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau cukup tepat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian dikarenakan RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau sudah dikenal sebagai rumah sakit yang menerapkan SIMRS dengan baik, dalam pelayanannya. Untuk itu kami ingin meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan (*acceptances*) dan penghalang (*barriers*) penggunaan SIMRS oleh karyawan RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau. Faktor-faktor ini sangat

penting untuk menjadi dasar pengembangan SIMRS untuk cabang lain di seluruh Indonesia dari RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.

Penggunaan SIMRS di rumah sakit di Indonesia juga memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penghalang dalam penggunaannya. Berdasarkan penelitian Rizky (2015), yang mengkaji faktor penerimaan pengguna terhadap SIMRS di Rumah Sakit Umum Bangkinang Pekanbaru Riau dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa faktor Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan Manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) menjadi faktor penting penerimaan SIMRS di RS tersebut. Sedangkan, berdasarkan Pinem, Fajrina, Shandyaduhita, Handayani, & Hidayanto (2015), yang mengkaji faktor penghalang pengguna (*user barrier*) terhadap SIMRS yang terintegrasi antara rumah sakit di seluruh Indonesia dengan Kementerian Kesehatan menggunakan *Technology-Organizational-Environment* (TOE) Framework ditambah dengan faktor *Financial* menyatakan bahwa faktor penghalang yang paling berpengaruh adalah (1) kurangnya kemampuan pengguna untuk mengoperasikan SIMRS (*lack of skilled human*), (2) tidak mau berubah menggunakan SIMRS (*resistance to change*), (3) rumitnya proses bisnis di rumah sakit (*business process complexity*), (4) kurangnya pengetahuan tentang sistem yang terintegrasi (*lack of integration knowledge*), (5) kurangnya teknologi keamanan data (*lack of data security technology*).

Pengelolaan data merupakan bagian penting dalam suatu sistem informasi yang ada di rumah sakit. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) adalah sistem yang berkaitan dengan pengelolaan data di rumah sakit yang dapat mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai sub sistem dan dapat mengolah data yang berfungsi dalam proses pengambilan keputusan. Permenkes No.1171 tahun 2011 mengatur bahwa seluruh rumah sakit di Indonesia wajib menyelenggarakan SIMRS.

Kesiapan pengguna merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi SIRS. Kesiapan pengguna dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pengguna dalam memanfaatkan SIRS tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan konsep yang dapat menjelaskan perilaku *user* terhadap penerimaan suatu sistem informasi baru.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.
2. Apakah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan SIMRS pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau?
3. Apa faktor yang menjadi kendala atau hambatan serta bagaimana solusi dalam pelaksanaan penggunaan SIMRS pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

1. Penelitian ini dilakukan untuk menentukan faktor penerimaan penggunaan SIMRS di RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.
2. Penelitian ini dilakukan untuk menentukan gambaran kualitas sistem informasi dan faktor penghalang penggunaan SIMRS di RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui Implementasi Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan SIMRS pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.
3. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala atau hambatan serta bagaimana solusi dalam pelaksanaan penggunaan SIMRS pada RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Pihak rumah sakit mendapatkan referensi yang dapat dijadikan pedoman saat mengimplementasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) di cabang RSUD Embung Fatimah Kota Batam Kepulauan Riau lainnya, sehingga pihak rumah sakit dapat memaksimalkan tingkat adopsi dari penggunaan SIMRS.
2. Menyediakan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penghalang penggunaan SIMRS di Rumah Sakit.
3. Diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan *Literature* dalam model penerimaan sistem yang baru.