

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi yang memberikan pelayanan rawat inap, pelayanan medis dan pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus untuk diagnosis dan memberikan pengobatan yang dilakukan oleh staf medis yang terorganisir. Adapun fungsi Rumah Sakit adalah sebagai penyelenggara pelayanan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif serta peningkatan kesehatan, perorangan serta menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kapasitas dalam pemberian pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2009).

Di Indonesia telah diatur dalam UU No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, dimana setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Oleh karenanya, setiap rumah sakit wajib menjalankan SIMRS dengan menggunakan *open source* seperti yang telah diatur dalam Permenkes No. 82 Tahun 2013 tentang SIMRS. Berdasarkan data dari Bagian Program dan Informasi, dari 2734 total keseluruhan rumah sakit, baru terdapat 1423 rumah sakit yang memiliki SIMRS dan berfungsi. Sedangkan, 134 diantara sudah memiliki SIMRS namun tidak berfungsi dan sebanyak 1177 RS masih belum memiliki SIMRS. Nantinya dengan adanya SIMRS dapat diketahui data analisis yang cepat untuk selanjutnya dapat digunakan untuk mendukung kebijakan regulasi di pusat, seperti kepengurusan BPJS, mengetahui data penyakit apa yang paling banyak diderita masyarakat, serta hal-hal lain terkait yang dapat digunakan sebagai data acuan pengambilan keputusan (Ditjen Yankes, 2017).

Pada hasil penelitian sebelumnya, menurut Larinse (2015) menunjukkan bahwa keberhasilan SIMRS didukung oleh faktor utama seperti, pengguna sistem (*Human*), dukungan organisasi (*Organization*) dan kemampuan teknologi (*Technology*) SIMRS itu sendiri. Salah satu metode evaluasi menurut (Yusof et al., 2008) adalah HOT-Fit Model, dengan melihat secara keseluruhan sistem dengan menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia (*human*), organisasi (*organization*) dan teknologi (*technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya sebagai faktor-faktor penentu terhadap keberhasilan penerapan suatu sistem informasi, (Supriyono, 2016). Oleh karena itu, SIMRS ini dapat dievaluasi dengan *model Human, Organization and Technology (HOT) Fit*. Dengan model ini, sistem dapat dievaluasi dari ketiga faktor utama di atas dan menurut Bayu & Muhimmah (2013) bahwa model HOT Fit dapat menjawab variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan SIMRS dan menjadikan sebagai kriteria penilaian yang dilakukan di rumah sakit sehingga dapat ditemukan masalah yang dihadapi pengguna SIMRS untuk dijadikan acuan dalam memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS untuk berjalan optimal sesuai dengan visi dan misi rumah sakit.

Penelitian Erlianto et al. (2015) lingkungan organisasi menunjukan pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Regulasi yang berlaku di rumah sakit akan mempengaruhi rencana pengembangan sistem dan kebijakan yang diberlakukan oleh organisasi dalam penerapan sistem. Dorongan dari organisasi secara signifikan dapat memberikan motivasi untuk menggunakan sistem serta meningkatkan persepsi kebermanfaatan dibandingkan dengan faktor teknologi.

Demikian juga dengan Murnita (2014) menggunakan model HOT –Fit dalam penelitiannya menyatakan bahwa kinerja SIM farmasi dikategorikan baik hanya dari aspek technology sedangkan dari aspek human dan organization dikategorikan kurang baik. Dari hal tersebutlah yang menyebabkan belum terpenuhinya kebutuhan keakuratan dan kecepatan penyediaan informasi.

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Sumatera Utara adalah Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi yang berlokasi di Jalan Jamin Ginting No. 1, Desa Raya, Berastagi, Karo, Sumatera Utara. Rumah Sakit ini sebagai rumah sakit yang dikelola dibawah manajemen PT. Efarina Etaham Group, yang berklasifikasi Rumah Sakit Kelas C yang menyelenggarakan pelayanan spesialisistik dan subspecialistik dengan kapasitas 226 tempat tidur. Tugas pokok Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya masyarakat di wilayah Berastagi dan sekitarnya secara menyeluruh mencakup upaya peningkatan kesehatan (*promotif*), upaya pencegahan penyakit (*preventif*), upaya pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) dengan terpadu, merata dan berkesinambungan sesuai dengan visi, misi, nilai dan falsafah Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi (Profil RS. Efarina Etaham Berastagi, 2021).

Berdasarkan data pasien di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Periode Tahun 2019 – 2021, diketahui jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi mengalami fluktuasi jumlah pasien setiap bulannya pada tahun 2019 dengan total kunjungan 53.244 pasien terdiri dari 38.976 pasien rawat jalan dan 14.268 pasien rawat inap. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020 dan tahun 2021 mengalami penurunan yang sangat signifikan dengan total kunjungan sebanyak 26.767 pasien pada tahun 2020 dan sebanyak 25.016 pada tahun 2021. Pandemi covid-19 sangat berpengaruh terhadap jumlah pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat terlihat dari drastisnya penurunan jumlah pasien yang datang ke Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi (Profil RS Efarina Etaham Berastagi Tahun 2021).

Selain kewajiban merawat pasien Covid-19 dan melengkapi sarana prasarananya, rumah sakit dihadapkan pada biaya operasional yang membengkak dan metode klaim pasien covid-19 yang belum jelas. Pada bulan April 2020, Kementerian Kesehatan mengeluarkan kebijakan agar rumah sakit mengurangi layanan praktik rutin kecuali dalam kondisi gawat darurat. Kebijakan dan fenomena ini mengakibatkan penurunan signifikan jumlah pasien yang berobat ke rumah sakit dan akibatnya pendapatan rumah sakit menurun. Pada saat yang sama masyarakat juga membatasi kunjungan ke rumah sakit karena takut terpapar virus Covid-19.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Direktur RS dan Kepala Bagian IT (Information Technology) RS Efarina Etaham Berastagi di bulan Agustus 2022 yang lalu, telah diklarifikasi bahwa

aplikasi sistem yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah di implementasikan sejak tahun 2014. Beberapa masalah yang pernah terjadi adalah sering timbulnya kesalahan data yang dimasukan ke dalam SIMRS akibat adanya keterlambatan pemasukan data /input. Hal tersebut dikarenakan proses penginputan seringkali terkendala waktu dan juga kurangnya pengetahuan user dalam penggunaan aplikasi SIMRS tersebut. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan terhadap implementasi SIMRS di RS Efarina Etaham Berastagi, sehingga tidak diketahuinya kesalahan secara rinci dan masih terjadi sampai saat ini. SIMRS di RS Efarina Etaham Berastagi secara struktur organisasi berada di bawah Manajer Administrasi Umum dan Keuangan. Instalasi SIMRS ini memiliki 2 (dua) orang ahli IT yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan instalasi SIMRS. Secara keseluruhan, koordinator SIMRS bertanggung jawab terhadap terselenggaranya SIMRS di RS Efarina Etaham Berastagi agar dapat berjalan baik dan optimal, serta menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap pasien dengan bekerja sama secara harmonis terhadap semua unit. Permasalahan teknologi juga seringkali terjadi dalam implementasi aplikasi SIMRS tersebut dan RS Efarina Etaham Berastagi sudah beberapa kali melakukan penggantian vendor. Pihak manajemen RS Efarina Etaham Berastagi mengatakan permasalahan yang terkait dengan SIMRS ini terjadi karena kurangnya pengawasan terhadap bidang teknologi pelaksanaan SIMRS, sehingga tidak diketahuinya masalah yang terjadi secara terintegrasi. Selain itu, sampai saat ini pihak SIM RS Efarina Etaham Berastagi atau pihak IT belum pernah melakukan tindakan evaluasi untuk menilai pencapaian tujuan SIMRS

Pada penelitian ini, akan digunakan Teori HOT-Fit yang ditujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu Human (Manusia) – Organization (Organisasi) - Technology (Teknologi) dan Net Benefits (Manfaat Sistem). Pendekatan Model HOT-Fit dipilih dalam penelitian ini karena memberikan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja sistem informasi manajemen di rumah sakit Efarina Etaham Berastagi. Pendekatan model HOT Fit berfokus kepada analisa aspek manusia, organisasi dan teknologi. Aspek-aspek tersebut akan dipakai untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), karena beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap Net Benefit (NB) dari implementasi SIMRS tersebut.

Dari uraian identifikasi masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel system use berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?

2. Apakah variabel User satisfaction berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?
3. Apakah variabel Structure berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?
4. Apakah variabel Environment berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?
5. Apakah variabel System quality berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?
6. Apakah variabel Information quality berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?
7. Apakah variabel Service quality berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?
8. Variabel apakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel system use terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel User satisfaction terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel Structure terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel Environment terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel System quality terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel Information quality terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit
7. Untuk menganalisis pengaruh variabel Service quality terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit

8. Untuk menganalisis variable yang paling berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan bacaan di perpustakaan bagi para mahasiswa/i sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam penerapan ilmu yang diperoleh sewaktu mengikuti perkuliahan khususnya tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Masyarakat/ konsumen

Untuk menambah khasanah pengetahuan kepada masyarakat tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

2. Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi

Sebagai masukan bagi manajemen Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.