

# **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 & Vadriasm, 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).

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, paper based medical record mulai ditinggalkan di beberapa negara maju dan beralih kepada electronic medical record. Alasan utamanya adalah untuk mempercepat proses pengambilan keputusan seorang dokter dalam melakukan diagnosis dan treatment terhadap seorang pasien. Tujuan lain dari implementasi electronic medical record adalah untuk meningkatkan kenyamanan pasien itu sendiri, sebagai contoh dengan adanya electronic medical record pasien tidak perlu repot-repot harus menyimpang kartu registrasi berobatnya dan membawanya setiap kali akan berobat ke salah satu sarana layanan kesehatan, artinya hanya dengan menyebutkan nama maupun identitas lainnya akan dengan cepat database pasien tersebut ditemukan, yang pada akhirnya kenyamanan pasien benar-benar diperhatikan oleh pengelola sarana layanan kesehatan yang menggunakan electronic medical record (Klehr et al., 2009).

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).

RSU Royal Prima Medan menyediakan aplikasi MIRSA berupa penyediaan dan implementasi aplikasi Sistem Informasi Rumah Sakit, pelatihan dan pemeliharaan sistem. Modul yang disediakan 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, rawat jalan, kasir, *inventory farmasi*, rekam medik, Bridging dengan BPJS & INACBGS, penjaminan, jasa pelayanan, *general ledger*, pelayanan gizi, presensi, dashboard direksi, *customer 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 keperilakuan (*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).

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 sehingga pada penelitian ini akan dilakukan penelitian tentang Analisis faktor – faktor yang menunjang kesiapan pelaksanaan *electronic medical record* di RSUD Royal Prima Medan

## **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 RSUD Royal Prima Medan
2. Apakah makin tinggi faktor harapan kinerja berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di RSUD Royal Prima Medan

3. Apakah makin tinggi faktor harapan usaha berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di RSUD Royal Prima Medan
4. Apakah makin tinggi pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku menerapkan SIMRS berbasis computer di RSUD Royal Prima Medan

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini yaitu untuk Menganalisis faktor – faktor yang menunjang kesiapan pelaksanaan *electronic medical record* di RSUD Royal Prima Medan.

#### **1.3.2 Tujuan khusus**

1. Mengetahui faktor karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap tingginya perilaku kesiapan menerapkan *electronic medical record* di RSUD Royal Prima Medan
2. Menganalisis pengaruh Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap kesiapan menerapkan *electronic medical record* di RSUD Royal Prima Medan
3. Menganalisis pengaruh faktor Minat perilaku menggunakan *SIMRS Behavioral Attention* terhadap kesiapan menerapkan *electronic medical record* di RSUD Royal Prima Medan
4. Menganalisis pengaruh Faktor penggunaan *SIMRS (actual usage of SIMRS)* terhadap kesiapan menerapkan *electronic medical record* di RSUD Royal Prima Medan

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

#### **2. 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 sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dalam implementasi SIMRS berbasis komputer