

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah fasilitas medis yang kompleks, profesional dan padat modal, kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit mencakup berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, meliputi berbagai disiplin ilmu perilaku dan kedokteran (Anang, 2021). Agar rumah sakit dapat melakukan tugas kompleks seperti itu, mereka membutuhkan staf khusus di bidang teknologi medis dan perawatan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, fungsi utama rumah sakit adalah memberikan dan menyelenggarakan pelayanan medis untuk penyembuhan dan pemulihan pasien (Anang, 2021).

Memasuki era digital, perkembangan teknologi semakin pesat di berbagai bidang termasuk bidang kesehatan. Sistem Informasi memiliki andil yang cukup besar dalam kesuksesan organisasi (Farhan, 2022). Rumah Sakit merupakan organisasi yang kompleks, memerlukan dukungan sistem teknologi informasi yang lengkap, akurat serta sesuai dengan kebutuhan dan tujuan rumah sakit tersebut untuk mendukung kegiatan operasionalnya agar berjalan efektif dan efisien (Farhan, 2022).

Penggunaan teknologi informasi kini telah menjadi kebutuhan dan tuntutan semua penyelenggara layanan publik. Tidak terkecuali Rumah Sakit sebagai salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik dan melayani masyarakat dengan baik maka perlu adanya pengelolaan sistem informasi yang baik (Muhammad dan Arief, 2020). Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk bantuan dan memegang peranan yang sangat penting dalam peningkatan mutu dan kualitas pelayanan (Rizky, 2022).

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 disebutkan bahwa “Setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS)”. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu usaha untuk menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Velicia, 2021).

Penerapan SIMRS merupakan salah satu kumpulan dari subsistem yang saling terkait, satu sama lain dalam mengkordinasikan pekerjaannya, upaya untuk mencapai tujuan penerapan SIMRS merupakan pengolah informasi menjadi data yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan rumah sakit serta menentukan keputusan manajemen rumah sakit (Dien, 2018).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit maka perlu melihat kinerja SIMRS yang berjalan guna mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan (Velicia, 2021). Evaluasi tersebut mencakup berbagai aspek dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya evaluasi tersebut, rumah sakit dapat mengembangkan SIMRS dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*user*) serta faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan serta manfaat yang didapatkan. Maka dari itu penerapan SIMRS bertujuan untuk mengetahui dan menilai manfaat yang didapatkan, serta menemukan masalah-masalah yang sedang dihadapi oleh pengguna dan organisasi (Putra, 2020).

Evaluasi sistem informasi merupakan upaya nyata untuk mengetahui keadaan sebenarnya dari implementasi sistem informasi. Dengan evaluasi ini, pencapaian implementasi dari sistem informasi dapat diidentifikasi dan tindakan lain yang dapat direncanakan untuk meningkatkan efektivitas implementasi dari sistem informasi (Abda'u dkk. 2018). Mengevaluasi sistem informasi kesehatan tidak hanya mempertimbangkan aspek teknologi, tetapi juga mempertimbangkan aspek manusia dan organisasi. Salah satu model evaluasi yang di untuk menilai sistem informasi kesehatan dengan menggunakan Model HOT-Fit (*Human Organization Technology-Fit*).

Metode HOT-Fit diadopsi dari Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean 2003 dan Model *IT-Organization Fit*. Model ini digunakan untuk mengklasifikasikan faktor evaluasi, dimensi dan ukuran. Sedangkan, model *IT-Organization Fit* digunakan untuk menggabungkan konsep kesesuaian faktor evaluasi yaitu, pengguna, organisasi dan teknologi. Model HOT-Fit dilengkapi dengan aspek organisasi karena untuk memastikan teknologi mendukung tujuan organisasi (Rizky, 2022).

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, 2017).

Permasalahan yang terjadi di RSU Royal Prima Medan berkaitan dengan tiga komponen inti sistem informasi yaitu manusia, organisasi, dan teknologi. Kurangnya sumber daya manusia berhubungan dengan komponen manusia, struktur kepengurusan SIMRS yang belum jelas berhubungan dengan komponen organisasi, dan perangkat pendukung yang belum mencukupi berhubungan dengan teknologi. Maka, model evaluasi yang cocok digunakan dalam evaluasi SIMRS di RSU Royal Prima Medan adalah Model Evaluasi HOT-FIT.

Karena, model ini dapat digunakan untuk evaluasi sistem informasi bidang kesehatan yang menuju pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu *Human* (manusia), *Organization* (organisasi), dan *Technology* (teknologi) (Annisa, 2020)

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Penerapan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Kepuasan Pengguna di RSU Royal Prima Medan Dengan Menggunakan Metode *HOT-Fit*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas diketahui yang menjadi rumusan masalah yaitu :

Bagaimana Evaluasi Penerapan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Kepuasan Pengguna di RSU Royal Prima Medan Dengan Menggunakan Metode *HOT-Fit*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini dibagi menjadi dua yakni:

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) terhadap kepuasan pengguna di RSU Royal Prima Medan Dengan Menggunakan Metode *HOT-Fit*.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Berikut adalah tujuan khusus dalam penelitian ini :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kondisi fasilitas terhadap kepuasan pengguna.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan pimpinan terhadap kepuasan pengguna.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Memberikan atau menambah wawasan penulis, meningkatkan kemampuan dalam analisis masalah, terutama dalam penerapan ilmu yang didapat selama di dunia perkuliahan, dengan menyatukan materi dan objek permasalahan yang dijadikan sebagai materi pembahasan.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada peneliti selanjutnya untuk sebagai referensi atau rujukan pada penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen.

#### **3. Bagi RSU Royal Prima Medan**

Hasil penelitian ini nantinya bisa diimplementasikan ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai masukan juga dimanfaatkan untuk lebih menyempurnakan sistem.