

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit pada era digitalis saat ini harus mengikuti persaingan di dunia kesehatan dan pasar bebas bukan hanya mengemban misi sosial. Persaingan yang ketat di bisnis rumah sakit, menuntut pengelola layanan jasa ini harus mampu mengelola secara profesional agar mampu bersaing dalam melayani konsumen. Maka sejalan dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, pelayanan rumah sakit harus selalu ditingkatkan. Oleh karena itu, untuk menghasilkan pelayanan yang prima, diperlukan berbagai strategi untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan perkembangan tuntutan konsumen. Pengelolaan rumah sakit pada era modern, tidak terlepas dari peran serta penggunaan teknologi komputer khususnya pada bidang dan lingkup pekerjaan sehari-hari. Semakin hari, kemajuan teknologi komputer juga berkembang ke arah yang sangat mudah dari segi pengaplikasian dan murah dalam biaya. Solusi dalam bidang kerja juga dapat dilakukan melalui media komputer, dengan catatan bahwa pengguna juga harus terus belajar seiring kemajuan teknologinya. Sehingga pada akhirnya, solusi apapun teknologi yang kita pakai, sangatlah ditentukan oleh sumber daya manusia yang menggunakannya.

Menurut Icek Ajzen (1985) dalam *Theory of Reasoned Action* menyatakan bahwa niat untuk melakukan perilaku mengikuti secara wajar (tetapi tidak harus secara rasional) dari keyakinan tertentu yang dipegang orang tentang perilaku tersebut, dan bahwa orang bertindak berdasarkan niat ketika memiliki keterampilan yang diperlukan dan ketika faktor situasional tidak menghalangi kinerja perilaku. Relevansi pendekatan tindakan yang beralasan untuk memahami efek media terletak pada penerapan langsungnya pada pertanyaan tentang bagaimana paparan informasi media mengarah pada perubahan perilaku. Dilihat melalui lensa aksi yang beralasan, media adalah salah satu dari banyak sumber informasi yang membentuk dasar kepercayaan yang memandu niat orang untuk melakukan perilaku tertentu. Teori-teori ini menjelaskan bagaimana media memengaruhi perilaku, ketika paling mungkin memengaruhi perilaku, faktor mana yang dapat pengaruhi secara langsung, dan kemungkinan besarnya pengaruh media terhadap perilaku. Jika mengevaluasi perilaku yang disarankan sebagai positif (sikap), dan jika berpikir penting akan melakukan perilaku (norma subyektif), ini menghasilkan niat yang lebih tinggi (motivasi) dan mereka lebih mungkin untuk melakukannya. Korelasi yang tinggi dari sikap dan norma subyektif dengan niat perilaku, dan selanjutnya dengan perilaku, telah dikonfirmasi dalam banyak penelitian.

Menurut Teo (2011), disebutkan bahwa penerimaan teknologi didefinisikan sebagai "...as a user's willingness to employ technology for the tasks it is designed to

support.” Maksudnya bahwa penerimaan teknologi dapat didefinisikan sebagai kesediaan pengguna untuk menggunakan teknologi untuk mendukung tugas yang telah dirancang

Penerimaan sistem dipengaruhi oleh berbagai hal antara lain *behavioral intension to use* ditentukan oleh dua keyakinan yaitu: pertama *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem akan mudah digunakan. TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru. (Venkatesh, 2000).

Perilaku pengguna suatu sistem teknologi informasi memiliki peran penting terhadap keberhasilan implementasinya. Menurut Syam (1999), pertimbangan perilaku perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks penerapan teknologi informasi. Pendapat ini sejalan dengan Sung (1987) dalam Trisnawati (1998) yang menyatakan bahwa faktor-faktor teknis, perilaku, situasi dan personil pengguna teknologi perlu dipertimbangkan sebelum teknologi diimplementasikan. Henry (1986) dalam Trisnawati (1998) juga mengemukakan bahwa perilaku pengguna, dan personal sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Oleh karenanya persepsi para personil (orang-orang) yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, kinerja sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan. Hal tersebut merupakan faktor yang mendukung berkembangnya konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang diprakarsai oleh Davis (1989). (Di & Semen, 2019)

Berdasarkan Sistem Kesehatan Nasional (SKN) Tahun 2004, ketersediaan data dan informasi, dukungan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, dukungan hukum kesehatan serta administrasi kesehatan sangat menentukan keberhasilan manajemen kesehatan. Surat Keputusan Menkes RI No 228/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit memerlukan dukungan SIMRS yang handal untuk memberikan pelayanan kesehatan yang standar kepada masyarakat. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan kumpulan mekanisme pengolahan data terpadu yang siap digunakan untuk kebutuhan pengelolaan rumah sakit dalam mencapai tujuannya. Komputer merupakan teknologi informasi yang digunakan dalam sistem informasi yang memiliki 5 peran utama di dalam organisasi yaitu untuk meningkatkan: 1) efisiensi, 2) efektivitas, 3) komunikasi, 4) kolaborasi dan 5) kompetisi (Jogiyanto, 2005).

Rumah Sakit Metropolitan Medical Center (MMC) terletak di Pusat Jakarta yang dekat dengan area bisnis dan pemerintahan serta merupakan salah satu lembaga

pelayanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit secara cepat, tepat, dan akurat. Oleh karena itu Rumah Sakit MMC Jakarta dituntut untuk mengembangkan dirinya menjadi suatu lembaga yang mampu bersaing dalam pelayanan perumahsakit dan mempunyai keunggulan komparatif. Saat ini rumah sakit Metropolitan Medical Center (MMC) Jakarta Pusat sudah menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit dengan komputerisasi dalam pengolahan data dan informasi mandiri. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Metropolitan Medical Center (MMC) Jakarta Pusat berbasis komputer sudah dilaksanakan sejak tahun 2005 dengan nama HIS dan pada tahun 2015 mengalami pergantian sistem dengan nama SMART HIS dikarenakan terdapat berbagai kendala dan masalah yang dihadapi pengguna sistem seperti waktu menunggu yang lama dalam proses administrasi pasien pulang dari rawat inap maupun rawat jalan, proses kesiapan ruangan yang masih belum tersedia dan data rekam medis yang masih manual maka pihak IT Manajemen RS MMC akan mengadakan pergantian dan mengembangkan sistem yang lama menjadi sistem baru di bulan Februari 2020 dengan nama HISys (Hospital Informasi System). Tujuannya adalah untuk menciptakan suatu sistem informasi manajemen rumah sakit yang terkomputerisasi sehingga pencatatan data rekam medis menjadi elektronik / *Elektronik Medical Record* (EMR), pengolahan data serta pelaporan rumah sakit menjadi lebih cepat, tepat dan akurat untuk mendukung pengambilan keputusan oleh setiap tingkatan manajer di Metropolitan Medical Center (MMC) Jakarta Pusat.

Penelitian ini penting dilakukan, mengingat perubahan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dari sistem lama ke sistem baru yang merupakan sistem mandiri yang dikembangkan oleh Tim IT Manajemen Metropolitan Medical Center (MMC) Jakarta yang memerlukan proses transisi, yang bagi beberapa karyawan dapat menimbulkan konflik dalam proses adaptasi. Kondisi ini sesuai dengan pernyataan Compeau dan Higgins (1995) yang menyatakan bahwa tahapan kritis dalam penerapan sebuah sistem teknologi informasi adalah kondisi dimana kehadiran sistem tersebut diterima atau ditolak oleh calon *user*. Terhambatnya proses adaptasi ini terjadi karena adanya kecenderungan perbedaan persepsi mengenai manfaat dan kemudahan sistem baru untuk dioperasikan. Hal ini nampak dari adanya kecenderungan sulitnya beberapa karyawan dalam beradaptasi dengan sistem baru. Berdasarkan uraian di atas, begitu pentingnya sebuah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai penunjang suksesnya sebuah perusahaan dalam menerima teknologi serta persepsi dan kesan pengguna terhadap sistem yang memenuhi harapan, oleh karena itu, peneliti menganalisis penerimaan sistem informasi manajemen rumah sakit metropolitan medical center menggunakan metode TAM.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun masalah yang dihadapi Rumah Sakit MMC, sebagai berikut :

1. Lamanya proses pemulangan pasien.
2. Proses administrasi pasien pulang dari rawat inap maupun rawat jalan yang lama.
3. Proses kesiapan ruang rawat inap yang lama.
4. Data rekam medis yang masih manual.
5. Tidak semua unit kemampuan menerima SIMRS.

C. Batasan Masalah

Sehubungan dengan banyaknya faktor yang terkait, maka peneliti membatasi masalah dengan judul Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit MMC Jakarta menggunakan Metode TAM.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara sikap pengguna terhadap niat perilaku pengguna SIMRS pada RS MMC Jakarta ?
2. Apakah ada pengaruh antara manfaat penggunaan terhadap niat perilaku pengguna SIMRS pada RS MMC Jakarta ?
3. Apakah ada pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku pengguna SIMRS pada RS MMC Jakarta ?
4. Apakah ada pengaruh niat perilaku pengguna terhadap penggunaan aktual SIMRS pada RS MMC Jakarta ?
5. Apakah ada pengaruh antara sikap pengguna terhadap penggunaan aktual SIMRS pada RS MMC Jakarta ?
6. Apakah ada pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aktual SIMRS pada RS MMC Jakarta ?

E. Tujuan Penelitian

Penetapan tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis penerapan aktual sistem informasi manajemen rumah sakit MMC Jakarta menggunakan metode TAM dengan niat perilaku (*behavior intention*) sebagai variabel intervening. Sejalan dengan hal ini, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara sikap pengguna terhadap niat perilaku pengguna SIMRS pada RS MMC Jakarta.
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara manfaat penggunaan terhadap niat perilaku pengguna SIMRS pada RS MMC Jakarta.
3. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku pengguna SIMRS pada RS MMC Jakarta.
4. Untuk menganalisis adanya pengaruh niat perilaku pengguna terhadap penggunaan aktual SIMRS pada RS MMC Jakarta.
5. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara sikap pengguna terhadap penggunaan aktual SIMRS pada RS MMC Jakarta.
6. Untuk menganalisis adanya pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aktual SIMRS pada RS MMC Jakarta.

F. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a) Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan ilmu kesehatan dan manajemen di bidang Magister Administrasi Rumah Sakit yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan.
- b) Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu-ilmu kesehatan yaitu membuat inovasi penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit.
- c) Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kemampuan penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) pada Universitas Esa Unggul, untuk menambah pengetahuan, meningkatkan kemampuan penulis dalam bidang Manajemen Rumah Sakit serta membandingkan antara teori-teori yang pernah penulis dapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

b) Bagi Rumah Sakit

Memberi masukan berupa informasi kepada pihak manajemen atau pimpinan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit sangat penting untuk diterapkan lebih lanjut.