

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang berbasis komputer di Indonesia telah dimulai sejak dua dekade terakhir. Aplikasi SIMRS merupakan salah satu bentuk investasi yang dimiliki sebuah organisasi. Demikian pula dengan rumah sakit yang dalam pelayanannya bergantung dari SIMRS, karena banyak manfaat yang diperoleh dengan optimalnya pelaksanaan sistem SIMRS di rumah sakit tersebut. Hasil dari aplikasi SIMRS umumnya berupa laporan, yang selanjutnya dapat digunakan oleh pengguna/*user* dalam mengambil keputusan untuk peningkatan upaya pelayanan kesehatan. SIMRS juga berfungsi untuk pengendalian mutu pelayanan, pengendalian mutu secara keseluruhan, penilaian produktivitas dan penyederhanaan pelayanan.

Penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah rumah sakit, memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan aplikasi SIMRS tersebut. Adanya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Pasal 3 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Yusof et al. (2008), SIMRS yaitu kumpulan proses yang diimplementasikan untuk membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi kesehatan dalam menjalankan fungsinya dan mencapai tujuannya. Manajemen rumah sakit memerlukan pengelolaan dan juga pengawasan sistem informasi yang baik. Dalam hal ini penggunaan sistem informasi pada suatu instansi yaitu rumah sakit tentu membutuhkan adanya mekanisme kontrol internal (Zulkarnaen, Wahyudi, & Wijanarko, 2017). Evaluasi sebuah sistem informasi penting dilakukan untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem informasi yang sedang berjalan. (Mustofa & Handani, 2017).

Menurut penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Wahyuni dan Prasaetorini (2019), *variable-variabel HOT (Human, Organization dan Technology)* berpengaruh positif terhadap pemanfaatan SIMRS yang dilaksanakan oleh suatu rumah sakit, terutama faktor *human/SDM*. Faktor SDM (Sumber Daya Manusia) yang cukup penting diperhatikan yaitu dalam hal peningkatan pelatihan, kebijakan mengenai bantuan fasilitas penggunaan dan perbaikan jaringan sehingga mengurangi angka kejadian *error* pada jam sibuk. Penelitian evaluasi tentang SIMRS lainnya menurut Khalifa dan Aswailem (2015), menyatakan bahwa rumah sakit harus selalu meningkatkan kinerja yang berhubungan dengan SIMRS, penerimaan (*acceptance*) dan kepuasan (*satisfaction*) adalah hal esensial dalam

pelaksanaan aplikasi tersebut. Terdapat rekomendasi tiga bidang utama; kinerja sistem, dukungan organisasi, dan mekanisme umpan balik dari pengguna.

Rumah sakit perlu memperhatikan dan melakukan pengawasan kepada pengguna/*user* SIMRS serta keterlibatannya harus didukung oleh organisasi dan teknologi yang memadai. Hal ini dikaji dengan tiga faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan, yaitu *Human* (SDM), *Organization* (Organisasi), dan *Technology* (Teknologi). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketiga aspek ini saling terkait dalam adopsi suatu sistem yang terdiri dari Manusia, Organisasi, dan Teknologi-Fit (*HOT-Fit*) yang telah dikembangkan oleh Yusof et al. (2008)

Rumah Sakit Umum Dinda atau yang selanjutnya disebut sebagai RSU Dinda, adalah sebuah rumah sakit kelas C yang berlokasi Jatiuwung – Tangerang. Awal pendiriannya, RSU Dinda merupakan pengembangan dari Bidan Praktek Mandiri sejak tahun 1983, kemudian berubah menjadi Rumah Bersalin pada tahun 2004. Setelah dilakukan beberapa perubahan manajemen, RSU Dinda mengembangkan pelayanannya dan menjadi Rumah Sakit Umum pada tahun 2011. RSU Dinda berada di lokasi yang juga banyak terdapat Rumah Sakit Swasta, maka sudah selayaknya bagi RSU Dinda untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. RSU Dinda pada tahun 2020 mempunyai 248 orang karyawan, dengan jumlah tenaga tetap sebanyak 20 orang, tenaga kontrak 218 orang, dan honorer lepas 10 orang. Untuk meningkatkan daya saingnya, maka Rumah Sakit Umum Dinda mengimplementasikan sistem SIMRS seperti rumah sakit lain nya sejak tahun 2014, namun masih terdapat beberapa kendala yang berhubungan dengan sistem maupun dengan organisasi yang ada.

Peneliti melakukan survei pendahuluan dengan menggunakan kuesioner kepada 30 orang karyawan secara acak yang bekerja di rumah sakit Dinda Tangerang. Hasil survei sementara karyawan RSU Dinda Tangerang dilakukan secara acak kepada karyawan. Gambaran karyawan yang selalu menggunakan SIMRS saat bertugas adalah 93,3%. Dari pertanyaan tentang seberapa sulit pemakaian SIMRS, gambaran 60% karyawan merasakan cukup kesulitan dalam pemakaiannya. Dari kepuasan karyawan sebagai *user*, 56,7% karyawan menyatakan kurang puas dalam pelaksanaan SIMRS. Dari pemanfaatan SIMRS sebagai sarana kolaborasi antar unit, 56,7% karyawan merasa kurang, kemudian dari segi kelengkapan *software*, jaringan dan faktor pendukung, 43,3% karyawan menyatakan puas. 53,3% karyawan merasa cukup terhadap faktor pendukung apabila terjadi permasalahan dari tim IT RS Dinda. Dari fitur-fitur pendukung dalam SIMRS, 60% karyawan merasakan kurangnya fitur-fitur tersebut dalam implementasi SIMRS. Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS RSU Dinda, 63,3% karyawan menyatakan kurangnya kualitas informasi yang ditampilkan. 60% karyawan juga menyatakan SIMRS belum cukup dalam pelaksanaan kinerja unit masing-masing. 50% karyawan menyatakan SIMRS berdampak positif terhadap kinerja sehari-harinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang pernah dilakukan oleh peneliti dengan Direktur RS dan Kepala Bagian IT (*Information Technology*) RSUD Dinda di bulan Maret 2020 yang lalu, telah diklarifikasi bahwa aplikasi sistem yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) telah diimplementasikan sejak tahun 2014. Beberapa masalah yang pernah terjadi adalah sering timbulnya kesalahan data yang dimasukkan 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 RSUD Dinda, sehingga tidak diketahuinya kesalahan secara rinci dan masih terjadi sampai saat ini. SIMRS di RSUD Dinda 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 RSUD Dinda 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 RSUD Dinda sudah beberapa kali melakukan penggantian *vendor*. Pihak manajemen rumah sakit Dinda 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 RSUD Dinda atau pihak IT belum pernah melakukan tindakan evaluasi untuk menilai pencapaian tujuan SIMRS.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Larinse (2015) menunjukkan bahwa keberhasilan SIMRS didukung oleh faktor utama seperti, pengguna sistem (*Human*), dukungan organisasi (*Organization*) dan kemampuan teknologi (*Technology*) SIMRS itu sendiri. Oleh karena itu, pelaksanaan SIMRS dapat dievaluasi dengan pendekatan model *Human, Organization and Technology (HOT) Fit*. Dengan model tersebut, sistem dapat dievaluasi dari ketiga faktor utama di atas dan menurut penelitian Bayu & Muhimmah (2013) bahwa model *HOT Fit* dapat menjawab variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan SIMRS. Variabel tersebut dipakai sebagai kriteria penilaian kinerja yang dilakukan di rumah sakit, sehingga dapat ditemukan masalah yang dihadapi parapengguna SIMRS, untuk selanjutnya dijadikan acuan dalam memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS agar berjalan optimal sesuai dengan visi dan misi rumah sakit.

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 Dinda Tangerang. 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. Selain itu peneliti ingin mengidentifikasi permodelan HOT Fit yang di kembangkan Yusof et al dimana dalam permodelan tersebut disebutkan tidak adanya hubungan langsung antara variabel *technology* kepada variabel kinerja pelaksanaan. Peneliti ingin melihat apakah variabel *Technology* tersebut memiliki pengaruh langsung tanpa melewati kedua variabel lainnya (*Human* dan juga *Organization*).

Berdasarkan survei pendahuluan dan masalah yang ada dalam wawancara, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Model *human, organization, technology, net benefit* di RSUD Dinda Tangerang.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian yang akan dilakukan dalam proposal tesis ini didasarkan pada permasalahan yang diperoleh pada saat proses wawancara yang pernah dilakukan sebelumnya dengan Direktur RSUD Dinda Tangerang. Dalam proses wawancara ini ditemukan beberapa permasalahan pengguna aplikasi SIMRS baik dari fungsi operasional sistemnya maupun dari manajerial sistemnya, diantaranya:

Masalah tentang aspek *Human*:

- 1) Survei pendahuluan menyatakan 60% karyawan merasakan cukup kesulitan dalam pemakaiannya. Dari kepuasan karyawan sebagai *user*, 56,7% karyawan menyatakan kurang puas.
- 2) Pergantian *vendor* dari *software* yang digunakan sebanyak tiga kali dalam 3 tahun terakhir sehingga tidak diketahuinya kesalahan secara terintegrasi dari pengembangan sistem

Masalah tentang aspek *Organization*:

- 1) Dari survei pendahuluan pemanfaatan SIMRS sebagai sarana kolaborasi antar unit, 56,7% menyatakan masih kurang. Jumlah tenaga yang memahami proses IT (*Information Technology*)
- 2) Dalam proses pemeliharaan perangkat IT hanya 2 orang untuk satu rumah sakit, hal ini sering menjadi masalah karena tidak cukup atau kurang dalam menangani permasalahan teknis.
- 3) IT RSUD Dinda berada di bawah struktur bagian keuangan, sehingga terjadi permasalahan dalam proses pelaporan.

Masalah tentang aspek *Technology*:

- 1) Dari survei pendahuluan 60% karyawan merasakan kurangnya fitur-fitur tersebut dalam implementasi SIMRS. Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS, 63,3% karyawan menyatakan kurangnya kualitas informasi yang

di tampilkan. 60% karyawan juga menyatakan SIMRS belum cukup dalam pelaksanaan kinerja unit masing-masing.

- 2) Belum pernah dilakukan evaluasi atau kajian baik dari IT maupun manajemen RSUD yang menilai implementasi SIMRS
- 3) Permasalahan dalam perangkat IT. Permasalahan tersebut menyebabkan sering terjadinya *down* atau *error* yang menyebabkan terhambatnya pelayanan.

Selain dari masalah di atas, terdapat juga permasalahan yang ada di RSUD Dinda seperti;

- 1) Beban kerja karyawan yang tinggi dikarenakan adanya pekerjaan sebagai tenaga pembantu di unit tertentu.
- 2) Kurangnya informasi tentang kinerja sistem informasi rumah sakit yang dibutuhkan demi pencapaian tujuan dan kemajuan rumah sakit di masa yang akan datang.

Dari identifikasi masalah yang ada pada aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam pelaksanaan SIMRS, penulis ingin melakukannya analisa evaluasi implementasi SIMRS RSUD Dinda Tangerang agar pelaksanaannya sesuai dengan pencapaian visi misi yang dimiliki oleh RSUD Dinda. Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan model *Human, Organization and Technology* yang dikenal dengan HOT- Fit Model.

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih intensif, maka penelitian ini di batasi berdasarkan masalah sebagai berikut:

1. Variabel yang di teliti:
 - a) Sumber Daya Manusia (*Human*) sebagai variabel bebas
 - b) Organisasi (*Organization*) sebagai variabel bebas
 - c) Teknologi (*Technology*) sebagai variabel bebas
 - d) Kinerja SIMRS sebagai variabel terikat
2. Penelitian ini akan difokuskan kepada karyawan-karyawan sebagai pengguna/*user* SIMRS mulai dari *level top management* sampai kepada *lower manangement*.
3. Masalah yang akan diteliti hanya berkaitan dengan kinerja SIMRS berkaitan dengan variabel *Human, Organization, Technology* dan *Benefit* yang dimiliki oleh RSUD Dinda Tangerang.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang diatas, diperoleh beberapa pertanyaan penelitian yang menjadi rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah faktor *Human, Organization, Technology* secara simultan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan (net benefit) dari implementasi SIMRS
2. Apakah variabel *Human* dalam HOT-Fit Model (pengguna sistem dan kepuasan pengguna) berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit (*Net Benefit*).
3. Apakah variabel *Organization* dalam HOT-Fit Model (struktur dan lingkungan) berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit (*Net Benefit*).
4. Apakah variabel *Technology* dalam HOT-Fit Model (kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem) berpengaruh terhadap *Human* dalam HOT-Fit Model (pengguna sistem dan kepuasan pengguna)
5. Apakah variabel *Technology* dalam HOT-Fit Model (kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem) berpengaruh *Organization* dalam HOT-Fit Model (struktur dan lingkungan)
6. Apakah variabel *Technology* dalam HOT-Fit Model (kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem) berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit (*Net Benefit*).

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan umum dan tujuan khusus sebagai berikut:

1.5.1. Tujuan Umum

Mengetahui hasil IMPLEMENTASI SIMRS dengan pendekatan Model HOT-Fit, sehingga dapat diketahui variabel (*Human, Organization, Technology*) mana yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap implementasi SIMRS, untuk meningkatkan proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

1.5.2. Tujuan Khusus

- a) Untuk menganalisis apakah faktor *Human, Organization, Technology* secara simultan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan (net benefit) dari implementasi SIMRS
- b) Untuk menganalisis apakah faktor-faktor yang ada di dalam variabel *Human* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja implementasi SIMRS

- c) Untuk menganalisis apakah faktor-faktor yang ada di dalam variabel *Organization* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja implementasi SIMRS
- d) Untuk menganalisis apakah faktor-faktor yang ada di dalam variabel *Technology* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja implementasi SIMRS.
- e) Untuk menganalisis apakah variabel *Technology* dalam HOT-Fit Model (kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit (*Net Benefit*).

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi penelitian yang akan datang dan pengembangan ilmu administrasi rumah sakit pada umumnya. Lebih khusus dalam hal pelaksanaan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit, dimana dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor manusia, teknologi dan organisasi dalam implementasi SIMRS di Rumah Sakit.

1.6.2. Manfaat Praktis

- 1) Di harapkan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan pengaruh faktor yang ada di dalam model HOT-Fit terhadap pelaksanaan SIMRS.
- 2) Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan implementasi SIMRS serta faktor-faktor yang berhubungan.
- 3) Memberikan saran dan masukan pemikiran bagi pihak manajemen RSUD Dinda di Tangerang dalam pengambilan keputusan tentang pelaksanaan sistem informasinya sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan karyawannya.