

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat pesat dan memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat salah satunya bidang kesehatan hal ini dapat dilihat dari dibangunnya suatu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk mendukung kegiatan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan sehingga bisa memperoleh keunggulan kompetitif serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja yang mana mampu mempercepat kinerja. Rumah sakit membutuhkan suatu sistem informasi untuk menunjang kegiatan operasionalnya, karena sistem informasi dapat membantu segala jenis kegiatan sehingga mampu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas, komunikasi, kolaborasi dalam proses organisasi serta dapat meningkatkan daya saing organisasi.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011, rumah sakit di Indonesia mulai menerapkan sistem informasi guna meningkatkan kualitas (mutu) pelayanan. Penerapan dan Pengelolaan sistem informasi yang efektif di dalam rumah sakit sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ini pengguna dapat menggunakan hasil informasi untuk mengambil keputusan guna meningkatkan upaya pelayanan kesehatan dalam bentuk laporan. Banyak pengalaman rumah sakit yang menggunakan sistem administrasi konvensional dalam menunjang operasional mereka menunjukkan permasalahan seperti halnya kehilangan kesempatan dalam memperoleh profit, keuangan yang bocor sebagai dampak dari lemahnya koordinasi antar departemen, serta dukungan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi masih kurang.

RS Arsani sudah menerapkan serta mengelola SIMRS menggunakan vendor *Avicenna-Hospital Information System* dengan menggunakan jaringan intranet sejak tahun 2010. Namun dalam penerapan SIMRS di RS Arsani, terdapat berbagai permasalahan seperti rendahnya penggunaan SIMRS, minimnya pengetahuan pegawai dalam menggunakan SIMRS, tampilan SIMRS sulit dipahami, SIMRS belum terintegrasi (sistem BPJS, absensi dan penggajian pegawai) serta terdapat penumpukan antrian dalam proses administrasi pasien. Menurut pegawai RS Arsani (berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan) masih terdapat pegawai yang belum memahami dan mengerti cara menggunakan SIMRS sehingga banyak terjadi kesalahan saat mengaplikasikan sistem tersebut, seperti pada sistem layanan pendaftaran dan sistem penagihan. Dalam layanan ini sering terjadi duplikasi data serta

ketidakakuratan data pasien. Selain itu, ada beberapa instalasi yang tidak menggunakan SIMRS yang disediakan secara rutin oleh rumah sakit secara teratur, seperti pada instalasi logistik dan keperawatan. Dalam instalasi logistik, pegawai telah menggunakan tetapi tidak semua fitur yang digunakan oleh instalasi ini. Demikian pula dengan Keperawatan dan untuk manajemen Keperawatan dalam melakukan aktivitas dan pelaporannya masih menggunakan Microsoft Excel. Dan juga masih terjadi penumpukan antrian dalam proses administrasi pasien.

Untuk memastikan SIMRS yang ada dapat mencapai target yang diharapkan baik bagi pegawai maupun bagi pihak rumah sakit, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penerapan SIMRS dengan mengukur tingkat kesuksesan dari penerapan SIMRS di RS Arsani. Evaluasi ini perlu dilakukan sebagai tolak ukur apakah SIMRS telah diterima dan dikatakan sukses oleh pengguna dalam rangka menunjang proses peningkatan kualitas layanan di RS Arsani. Evaluasi ini akan menilai, mengukur serta memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS dalam menemukan masalah potensial yang sedang dihadapi pengguna dan pihak RS. Hasil dari evaluasi penerapan SIMRS ini dapat dijadikan acuan bagi pihak RS Arsani untuk meningkatkan atau memperluas SIMRS dan mengembangkan potensi yang tersisa, sehingga dapat bermanfaat bagi RS dalam meningkatkan kinerja dalam pelayanan rumah sakit kearah lebih baik, serta dapat mendukung tujuan, visi dan misi rumah sakit. Untuk itu, maka diperlukan metode untuk melakukan evaluasi terhadap penerapan SIMRS dengan mengukur tingkat kesuksesan SIMRS. Dengan menggunakan metode pengukuran kesuksesan sebagai bentuk evaluasi sistem, maka akan diperoleh parameter yang tepat untuk menilai kesuksesan sistem. Sehingga ditawarkan penyelesaian dalam melakukan evaluasi terhadap kesuksesan sistem informasi ini dengan menerapkan model *Human Organization and Technology Fit*.

Model *Human Organization and Technology Fit* adalah model evaluasi sistem yang berfokus melakukan evaluasi pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu manusia, organisasi, dan teknologi dalam mencari faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem informasi (Asep, 2007). *Human Organization and Technology Fit* merupakan kombinasi dari 2 buah model yaitu Delone & Mclean *Information System Success Model* dengan *IT-Organization Fit*. Model HOT Fit menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), dan Teknologi (*Technology*), serta kesesuaian hubungan di antaranya. Komponen Manusia (*Human*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), pengembangan sistem (*System Development*). Komponen Organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*)

dan kualitas layanan (*service quality*) (Yusof et al., 2006; Yusof et al., 2011; Yusof & Yusuff, 2013; Yusof et al., 2016). Hubungan yang terdapat antara *Human, Organization, dan Technology* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan positif serta mempunyai hubungan yang kuat dan searah terhadap *net benefit* dari suatu sistem (Yusof et al., 2016).

Berdasarkan gambaran permasalahan diatas, maka dilakukanlah evaluasi terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi pada sistem informasi terkait. Dengan menggunakan Model *Human Organization And Technology Fit* diharapkan dapat mengukur tingkat kesuksesan penerapan SIMRS RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka bagi perspektif pegawai selaku pengguna. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Menggunakan Model *Human Organization And Technology Fit* (Studi Kasus : RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani dengan menggunakan Model *Human Organization and Technology Fit* (HOT Fit) berdasarkan Perspektif Pegawai selaku pengguna?
2. Variabel apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dari penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka? Serta bagaimana pengaruh antar variabelnya?
3. Bagaimana rekomendasi yang sesuai untuk SIMRS RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka berdasarkan hasil analisis menggunakan Model *Human Organization And Technology Fit*?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui cara dalam mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani dengan mengukur tingkat kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani menggunakan Model *Human Organization and Technology* (HOT) *Fit* berdasarkan Perspektif Pegawai dengan pendekatan PLS-SEM menggunakan *software SmartPLS v3.3*.

2. Mengetahui faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap kesuksesan (efektivitas) penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani serta mengetahui pengaruh antar variabelnya.
3. Mengetahui rekomendasi yang sesuai untuk SIMRS RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka berdasarkan hasil analisis menggunakan Model *Human Organization And Technology Fit*.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan SIMRS RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka dengan Model *Human Organization And Technology Fit*.
2. Meningkatkan pelayanan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka Menggunakan *Human Organizational and Technology (HOT) Fit* dalam mencapai keunggulan kompetitif.
3. Sebagai *feedback* atau saran perbaikan atas permasalahan yang ditemukan pada Sistem Informasi Manajemen RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka, yang mana diharapkan mampu Mengurangi potensi resiko yang dihadapi.
4. Menjamin Sistem Informasi Manajemen RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka yang dapat meningkatkan perlindungan terhadap aset, menjaga integritas data, efektivitas, dan efisiensi sistem.
5. Menjamin informasi yang lebih akurat bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.

1.5 Ruang Lingkup Tugas Akhir

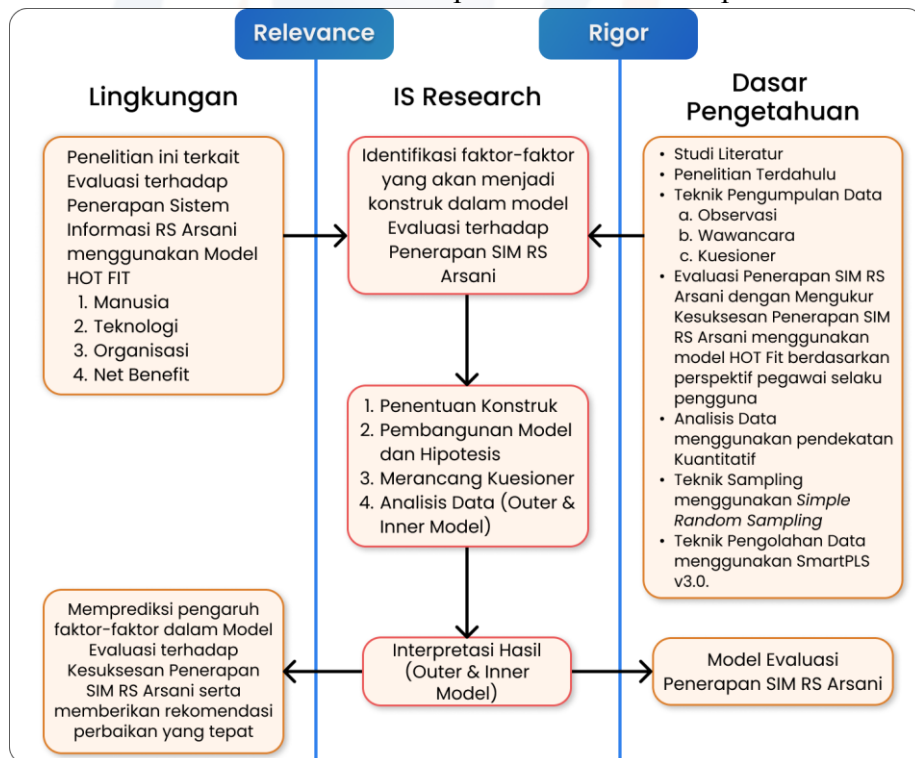
Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, ruang lingkup dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka dengan mengukur serta menganalisis tingkat kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Arsani menggunakan Model *Human Organization and Technology Fit (HOT Fit)* berdasarkan Perspektif Pegawai.
2. Penelitian ini menggunakan 9 variabel dari model *Human Organization and Technology Fit (HOT Fit)* meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengembangan sistem, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi, dan *net benefit* yang dikembangkan oleh Yusof, 2016.

3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Simple Random Sampling*. Analisis data menggunakan pendekatan *PLS-SEM* dengan bantuan *software SmartPLS v3.3*.
4. Hasil akhir dari penelitian ini berupa dokumen evaluasi Sistem Informasi Manajemen RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka sebagai rekomendasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit yang didalamnya juga meliputi persentase tiap variabel *HOT Fit*, dan hubungan antar variabel *HOT Fit*.

1.6 Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan kerangka berpikir yang diadopsi dari kerangka berpikir (Von Alan dkk., 2004) mengenai metodologi *IS Research* yang telah dimodifikasi sesuai kebutuhan peneliti. Metodologi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua sudut pandang yaitu *relevance* (sesuai dengan fakta di lapangan) seperti melakukan observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner serta *rigor* (pengetahuan). Adapun tahapan yang akan dilakukan dalam melaksanakan penelitian ini adalah pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Kerangka Berpikir
(Sumber : Von Alan dkk., 2004)

Dalam melakukan penelitian, terlebih dahulu ditentukan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan penelitian yang dilakukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya penelitian terlihat pada Gambar

1.1 dimana secara keseluruhan dalam kerangka penelitian terbagi atas dua sudut pandang. Sudut pandang pertama yaitu lingkungan dan kedua yaitu pengetahuan yang akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Lingkungan (*Relevance*)

Pada sudut pandang ini peneliti melakukan analisis terhadap lingkungan RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka untuk mendapatkan data pendukung terkait permasalahan kesuksesan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Data pendukung ini akan peneliti dapatkan dari hasil observasi, wawancara, penyebaran kuesioner melalui penelitian secara langsung kepada setiap unit di RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka. Data pendukung tersebut antara lain sebagai berikut.

a. *Human* (Manusia)

Human maksudnya disini yaitu pegawai RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka selaku pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, dimana di RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka terdapat 131 pegawai.

b. *Organization* (Organisasi)

Organisasi yang menjadi tempat peneliti untuk melakukan penelitian adalah setiap unit yang ada di RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka. Penelitian ini akan berfokus kepada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang digunakan RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka dalam menjalankan serta menunjang kegiatan operasional Rumah Sakit.

c. *Technology* (Teknologi)

RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka menerapkan Teknologi berupa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang menggunakan vendor *avicenna*-HIS dalam proses kegiatan operasional sehari-hari baik yang berkaitan dengan pelayanan pasien maupun operasional intern di Rumah Sakit.

d. Populasi dan Sampel

Menurut Siregar (2013), populasi merupakan jumlah keseluruhan dari suatu objek penelitian seperti manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, dan lain sebagainya. Sedangkan sampel merupakan sebuah prosedur pengambilan data yang mengambil hanya sebagian jumlah dari populasi untuk menentukan sifat atau ciri yang diinginkan dari suatu populasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 99 pegawai RS Arsani sebagai jumlah sampel yang akan diteliti yang diambil melalui Teknik Slovin.

2. Pengetahuan (*Rigor*)

Penelitian (Von Alan dkk., 2004) merupakan landasan dari mana dan melalui apa penelitian akan dicapai, yang terdiri dari *foundations* dan

methodologies yang menyediakan dasar teori, kerangka kerja, instrument, konstruksi, model, metode dan instantasi yang digunakan dalam mengembangkan ataupun membangun fase studi penelitian.

a. Studi Literatur

Studi literatur ini merupakan gambaran secara garis besar mengenai apa yang sudah dikerjakan dan bagaimana proses mengerjakannya. Studi literatur biasanya disebut dengan studi pustaka, dimana secara umum studi literatur merupakan cara dalam menyelesaikan persoalan dengan mencari sumber-sumber dari penelitian sebelumnya.

b. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadikan salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperbanyak teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadikan acuan dalam penelitian akan dijabarkan lebih detail pada BAB 2 Tinjauan Pustaka

c. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan ini merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi dalam proses penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menggali ilmu pengetahuan yang diperoleh dari sumber-sumber buku, karya tulis, jurnal ilmiah, makalah dan sumber lainnya yang berhubungan dengan subjek penelitian yang nantinya menghasilkan artefak yang layak dalam bentuk konstruk, model, metode, atau instansiasi yang berkaitan dengan permasalahan di RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa metode antara lain sebagai berikut.

1) Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lingkungan objek penelitian guna mendukung kegiatan penelitian, sehingga akan didapat gambaran tentang kondisi objek penelitian tersebut secara jelas (Siregar, 2013). Observasi ini dilakukan secara langsung pada RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka yang berguna dalam mendapatkan data permasalahan yang ada mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit saat ini. Dari hasil observasi diperoleh sebuah penelitian dengan judul “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Menggunakan Model *Human Organization And Technology Fit*”.

2) Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data primer penelitian dengan cara tanya jawab dan

bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan responden berdasarkan panduan wawancara (Siregar, 2013). Wawancara ini dilakukan oleh peneliti pada hari Senin pada tanggal 26 April 2021 kepada 3 orang yaitu Direktur Rumah Sakit Umum Arsani, Kepala Biro IT RS Arsani, dan Staf HRD RS Arsani selaku pengguna dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

3) Kuesioner

Metode pengambilan data menggunakan kuesioner merupakan sebuah teknik pengumpulan informasi yang membantu peneliti dalam menganalisis sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik pengguna sistem di dalam organisasi yang memiliki pengaruh terhadap sistem yang akan diajukan atau oleh sistem yang telah tersedia (Siregar, 2013). Kuesioner ini akan peneliti sebarkan kepada seluruh pegawai RS Arsani Kabupaten – Sungailiat Kabupaten Bangka berjumlah 99 pegawai selaku pengguna sistem sesuai dengan jumlah sampel yang telah dilakukan dengan Teknik Slovin. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan skala likert. Dan untuk pengolahan datanya, peneliti akan menggunakan *software SmartPLS v3.3*.

- d. Analisis data dimulai dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (efektivitas) konsep yang diteliti. Sedangkan uji reliabilitas mengacu pada keandalan instrumen, menunjukkan bahwa hasil pengukuran instrumen tidak memiliki deviasi atau tidak ada kesalahan pengukuran (tidak ada kesalahan), sehingga memastikan konsistensi dan stabilitas instrumen selama periode waktu tertentu (tidak berubah), dan setiap item atau titik dalam instrumen. Setelah mendapatkan hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas peneliti dapat mengetahui apakah hasilnya valid atau tidak, jika hasil yang didapati adalah valid maka peneliti dapat melanjutkan analisis data menggunakan *SEM* namun jika hasil yang didapat tidak valid maka peneliti harus kembali pada proses pembuatan kuesioner sampai batas tidak valid yang ditentukan. Analisis data menggunakan *PLS-SEM*. Analisis *Structural Equation Modeling* adalah analisis statistika untuk menguji antar variabel. Berikut merupakan analisis data yang akan dilakukan :

- 1) Analisa Deskriptif Kuantitatif
- 2) Analisa *Outer Model*
- 3) Analisa *Inner Model*

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu awal, isi dan akhir. Berikut sistematika penulisannya :

- BAB I PENDAHULUAN**
 Pada bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, kerangka berpikir penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.
- BAB II LANDASAN TEORI**
 Pada bab ini berisi teori-teori terkait sumber pengetahuan yang menjadi dasar dalam mendukung argumentasi Tugas Akhir “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Menggunakan Model *Human Organization And Technology (HOT) Fit* (Studi Kasus : RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka)”.
- BAB III METODE PENELITIAN**
 Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian yang ingin diteliti dan pendekatan yang akan digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan konteks penelitian.
- BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**
 Pada bab ini berisi tahapan evaluasi SIMRS RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka, data hasil penelitian serta rekomendasi yang sesuai berdasarkan hasil analisis menggunakan Model *Human Organization And Technology Fit*.
- BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**
 Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran setelah melakukan dan meninjau hasil dari penelitian yang telah dilakukan di RS Arsani – Sungailiat Kabupaten Bangka. Dalam bab ini juga menyatakan bahwa Tugas Akhir sudah selesai dan pandangan alternatif bilamana terdapat peluang saran untuk pengembangan penelitian lanjutan.
- DAFTAR REFERENSI** Pada bab ini memuat sumber-sumber yang dikutip dalam Tugas Akhir.