

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu bentuk pengembangan perangkat keras dan perangkat lunak berdasarkan pengetahuan ilmiah, disesuaikan dengan perkembangan saat ini dan kebutuhan pengguna. Teknologi informasi adalah suatu bentuk teknologi yang banyak digunakan dalam masyarakat, pendidikan dan pelatihan, industri, bisnis dan manajemen, pemerintahan, penegakan hukum, dan perawatan kesehatan (Elfi Husda & Wangdra, 2016).

Sistem informasi manajemen kesehatan adalah salah satu contoh bagaimana teknologi informasi digunakan dalam bidang medis, khususnya dalam kedokteran. Kumpulan pengaturan yang terdiri dari data, sumber daya, perangkat, protokol, teknologi, indikator, dan informasi disebut sistem informasi kesehatan. Ketika ditangani dengan cara yang terkoordinasi dan terintegrasi, ia memobilisasi keputusan dan tindakan yang mendorong pertumbuhan kesehatan. Informasi kesehatan dimaksudkan untuk membuat informasi kesehatan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum dan digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan di seluruh proses perawatan kesehatan, termasuk manajemen layanan kesehatan, manajemen organisasi, manajemen masyarakat, dan manajemen pengembangan kesehatan (UU RI, 2014).

Sistem informasi manajemen rumah sakit adalah salah satu contoh bagaimana pemerintah meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi kesehatan. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, atau disingkat SIMRS, adalah sistem yang memproses dan mengintegrasikan seluruh aliran layanan rumah sakit dalam bentuk prosedur, jaringan koordinasi, dan laporan manajemen untuk menjamin informasi yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan di setiap tahapan rumah sakit (Depkes RI, 2013).

Mayoritas sistem informasi di rumah sakit Indonesia belum terimplementasi dengan baik dan optimal, padahal SIMRS merupakan sistem yang digunakan di semua bidang pelayanan di rumah sakit dan harus berfungsi dengan baik dalam pelaksanaannya (Dinata & Deharja, 2020). Hal ini ditunjukkan dengan minimnya integrasi antar program dan sistem informasi secara keseluruhan, minimnya pengembangan sistem informasi rumah sakit, dan ketidakmampuan atau keengganan sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola dan menciptakan sistem informasi. Selain itu, rumah sakit memiliki kepercayaan yang lebih rendah

dalam pengambilan keputusan berbasis data atau informasi daripada bisnis lain dan berinvestasi lebih sedikit dalam teknologi informasi rumah sakit (TI) untuk pembuatan dan pemeliharaan SIMRS (Lenny & Kridanto, 2019).

Berdasarkan penelitian Dony Setiawan Hendyca Putra, dan Meilana Siswanto dengan topik “*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember*” Kesimpulan yang dapat ditarik: faktor-faktor yang berkaitan dengan informasi dan kualitas layanan bersama-sama mempengaruhi kualitas pengguna. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa nilai  $t$  yang dihitung  $4,319 > 3,197$  lebih tinggi dari nilai  $t$  tabel (Putra & Siswanto, 2016).

Selanjutnya berdasarkan penelitian Azni Srimaydila Aziz, dan Rita Rahayu dengan topik “*Analisis Parameter Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Metode Delone Dan Mclean (Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Padang)*” diperoleh hasil sebagai berikut, terdapat tiga hipotesis yang tidak berpengaruh atau ditolak yaitu pada hipotesis pertama, hipotesis kesembilan dan hipotesis kesepuluh. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SIMRS yang diukur dalam penelitian ini bersifat wajib (*mandatory*) dalam penggunaannya, sehingga terdapat pengukuran yang kurang tepat khususnya pada variabel penggunaan, tetapi berhasil menspesifikasi ulang model DeLone dan McLean (2003) dimana kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kemudian kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna (Aziz & Rahayu, 2022)

Salah satu dari berbagai model yang tersedia untuk digunakan dalam menganalisis penerimaan pengguna dan menilai efektivitas sistem informasi adalah model DeLone dan McLean. Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi menjelaskan bagaimana sistem, informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya mempengaruhi manfaat bersih yang diperoleh (DeLone & McLean, 2003).

Secara global kualitas sistem merupakan suatu proses pengukuran pada sistem informasi yang mengfokuskan hasil interaksi antara sistem dan pengguna, sedangkan kualitas informasi merupakan suatu karakteristik dari sebuah informasi yang digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan individu. Kualitas layanan ialah penilaian pelanggan terhadap baik buruknya pelayanan yang diberikan, kepuasan ialah sebuah pertimbangan dari suatu jasa atau produk yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan tentang pemenuhan keinginan pengguna terhadap tingkat atas atau bawah (Pawirosumarto, 2016).

RSUD Kembangan merupakan rumah sakit tipe D yang terletak di Jl. Topas Raya Blok FII No.03, RT.15/RW.7, Meruya Utara, Kec. Kembangan, Kota Jakarta Barat. RSUD Kembangan memiliki 11 klinik, registrasi, rekam medis, radiologi, laboratorium 24 jam, konseling gizi, fisioterapi, dan apotek 24 jam. RSUD Kembangan mulai menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit bernama SIMRS Khanza sejak tahun 2018 hingga saat ini. SIMRS Khanza merupakan aplikasi sistem informasi manajemen kesehatan yang bersifat *open source* dan gratis, namun menggunakan program berbasis *Java*.

Berdasarkan temuan pengamatan awal yang dilakukan antara 19 Desember 2022 hingga 22 Desember 2022, dengan mewawancarai sejumlah petugas pengguna SIMRS di RS Kembangan, masih teridentifikasi sejumlah tantangan. Ini termasuk server SIMRS, yang terus mengalami malfungsi, memperlambat proses layanan dan pelaporan; kehilangan data yang terjadi ketika pengguna memasukkan permintaan ke unit lain; kurangnya peralatan komputer yang diperlukan; dan kurangnya keahlian sumber daya manusia (SDM) mengenai fitur-fitur yang ditawarkan oleh SIMRS karena rumah sakit tidak memberikan penyuluhan tentang cara menggunakan SIMRS secara efektif. RSUD Kembangan memiliki 166 petugas pelayanan kesehatan yang ada di 11 klinik rumah sakit, rekam medis, pendaftaran, radiologi, laboratorium, pengadaan, fisioterapi, gizi, farmasi, dan konsultasi.

Penulis memilih untuk menerapkan model DeLone dan McLean, memusatkan penelitian pada Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kembangan, untuk mengukur kepuasan penerimaan pengguna dan menilai efektivitas sistem informasi dalam organisasi rumah sakit.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Bagaimana Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kembangan Jakarta?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tentang hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Kembangan Jakarta.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui distribusi frekuensi kualitas sistem pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, dan pengaruhnya

2. Mengetahui distribusi frekuensi kualitas informasi pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna
3. Mengetahui distribusi frekuensi kualitas layanan pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna
4. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan
5. Mengetahui hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan
6. Mengetahui hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan
7. Mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan akan berkontribusi dan meningkatkan kemajuan ilmu kesehatan dalam proses pembelajaran.

##### **1.4.2 Bagi Pemerintah**

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan gambaran bagi pemerintah di dalam menentukan keputusan kebijakan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem manajemen rumah sakit.

##### **1.4.3 Bagi Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem manajemen rumah sakit.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penerimaan petugas ke dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menjadi subjek penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kembangan yang beralamat di Jl. Topas Raya Blok FII No.03, RW.7, Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Pada tanggal 19 Desember 2022 dan 22 Desember 2022 dilakukan observasi pendahuluan. Periode pengumpulan data ditetapkan pada 24 Juli 2023 hingga 4 Agustus 2023. Petugas yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Kembangan adalah responden penelitian. Di RSUD Kembangan, kuesioner penelitian digunakan sebagai bagian dari prosedur pengumpulan data ini.