

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia kesehatan kini memasuki era baru di mana teknologi digital berperan penting dalam mendukung proses pelayanan serta pengelolaan data kesehatan. Transformasi ini mendorong berbagai negara untuk memperkuat sistem informasi kesehatan guna meningkatkan mutu layanan dan efisiensi pelayanan. *World Health Organization (WHO)* melalui *Global Strategy on Digital Health* menegaskan pentingnya tata kelola digital yang kuat, standar interoperabilitas, serta sistem informasi yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (WHO, 2025). Perkembangan tersebut menjadi landasan bagi Indonesia dalam memperkuat implementasi digitalisasi kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit.

Upaya transformasi digital di Indonesia ditegaskan melalui berbagai kebijakan pemerintah. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mengenai Kesehatan menekankan perlunya penyelenggaraan sistem informasi kesehatan yang terpadu, akurat, dan berkelanjutan untuk mendukung pelayanan berkualitas tinggi. Selain itu, Permenkes No. 24 Tahun 2022 mengenai Rekam Medis menetapkan standar penyelenggaraan rekam medis elektronik yang aman, mudah diakses, dan terintegrasi antarfasilitas pelayanan kesehatan. Kedua kebijakan tersebut mendorong setiap rumah sakit untuk memastikan SIMRS yang andal sehingga digitalisasi layanan dapat berjalan optimal.

Namun, implementasi kebijakan tersebut di lapangan tidak selalu berjalan dengan optimal. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi kesehatan masih menghadapi tantangan yang berdampak pada mutu pelayanan. Studi internasional oleh Epizitone (2023) menyatakan bahwa meskipun HIS telah memberikan kontribusi besar dalam transformasi layanan kesehatan, terdapat kebutuhan mendesak untuk mengatasi hambatan terutama dalam hal ketidakmampuan integrasi data yang menyeluruh, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi,

penolakan terhadap perubahan teknologi, serta masalah keamanan dan privasi data. Penelitian lain oleh Moumane et al. (2024) yang mengevaluasi aplikasi kesehatan menggunakan standar ISO/IEC 25010 juga mengidentifikasi kelemahan pada aspek *security* dan *reliability* yang menegaskan bahwa kualitas sistem informasi kesehatan secara global masih belum sepenuhnya memenuhi standar. Di tingkat nasional, penelitian Kurniadi et al. (2024) menjelaskan hasil pengukuran *usability system* salah satu SIMRS termasuk dalam kategori *Acceptability Marginal Low* yang artinya aspek *usability* masih belum optimal dan perlu peningkatan. Konsistensi temuan global dan nasional ini menunjukkan bahwa permasalahan kualitas sistem informasi kesehatan merupakan isu nyata dan luas.

Meskipun berbagai penelitian telah menyoroti permasalahan kualitas sistem informasi kesehatan, sebagian besar penelitian berfokus pada permasalahan kualitas produk secara teknis, sehingga belum memberikan gambaran mengenai kualitas SIMRS berdasarkan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem. Penelitian terdahulu menunjukkan penilaian kualitas penggunaan sistem berdasarkan konteks penggunaan nyata belum banyak diterapkan dalam evaluasi SIMRS di Indonesia. Begitupun pada konteks rumah sakit daerah, termasuk di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya belum terdapat penelitian yang menganalisis kualitas penggunaan SIMRS berdasarkan persepsi pengguna.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya menunjukkan bahwa penggunaan SIMRS pada dasarnya dianggap sudah membantu dan relatif mudah dipahami karena bersifat *open source* serta mampu mendukung efisiensi proses pelayanan. Namun, beberapa kendala masih ditemukan dalam operasional harian. Pengguna mengungkapkan bahwa pada beberapa perangkat dengan spesifikasi rendah, sistem terkadang mengalami loading yang lebih lama. Selain itu, infrastruktur jaringan yang masih bersifat lokal membatasi fleksibilitas dan aksesibilitas sistem, sehingga berpotensi mengganggu kelancaran alur kerja. Implementasi fitur juga belum merata, ditunjukkan oleh unit rawat inap yang belum

sepenuhnya memanfaatkan modul rekam medis elektronik. Kondisi ini mengarah pada risiko gangguan kontinuitas layanan.

Permasalahan yang teridentifikasi pada SIMRS tersebut menunjukkan perlunya analisis kualitas sistem yang digunakan. Dalam hal ini, ISO/IEC 25019 dapat digunakan sebagai indikator penilaian kualitas penggunaan SIMRS berdasarkan konteks pengguna nyata. Adapun karakteristik yang dinilai dari ISO/IEC 25019 yaitu *beneficialness*, *freedom from risk* dan *acceptability*. ISO/IEC 25019 memberikan pendekatan evaluasi yang lebih relevan untuk menggambarkan bagaimana SIMRS benar-benar dirasakan dan digunakan dalam proses pelayanan. Namun, penilaian kualitas penggunaan saja belum cukup tanpa mengetahui aspek mana yang perlu diutamakan untuk diperbaiki. Untuk itu, model *Importance–Performance Analysis* (IPA) diterapkan untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat kepentingan dan performa setiap aspek kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan analisis yang komprehensif sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan yang terukur, kontekstual, dan dapat diimplementasikan oleh rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian dengan menganalisis kualitas penggunaan SIMRS di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya diperlukan agar rumah sakit memperoleh gambaran yang objektif mengenai aspek sistem yang telah memenuhi standar, serta bagian sistem yang masih menjadi titik lemah dan membutuhkan prioritas perbaikan. Dengan demikian, penelitian berjudul “Analisis Kualitas Penggunaan SIMRS dengan Model *Importance Performance Analysis* dan Standar ISO/IEC 25019 di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya Tahun 2026” diharapkan dapat membantu meningkatkan kesiapan rumah sakit dalam mendukung transformasi digital, serta membantu memperbaiki mutu dan keandalan sistem informasi dalam jangka panjang.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana pandangan pengguna terhadap kualitas penggunaan SIMRS di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya berdasarkan standar ISO/IEC 25019 dan bagaimana hasil analisis prioritas perbaikan berdasarkan model *Importance-Performance Analysis*?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya berdasarkan standar ISO/IEC 25019 serta menentukan prioritas perbaikan menggunakan model *Importance Performance Analysis*.

2. Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan khusus, antara lain:

- a. Menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) SIMRS berdasarkan dimensi *beneficialness* di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya.
- b. Menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) SIMRS berdasarkan dimensi *freedom from risk* di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya.
- c. Menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) SIMRS berdasarkan dimensi *acceptability* di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya.
- d. Menentukan prioritas perbaikan kualitas SIMRS berdasarkan pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA) di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini, yaitu:

- a. Bagi rumah sakit, temuan penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui kualitas SIMRS yang digunakan di RSUD Permata Bunda Tasikmalaya. Selain itu, penelitian ini berpotensi membantu manajemen rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek-aspek sistem yang perlu dipertahankan serta yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.
 - b. Bagi institusi pendidikan, penelitian ini bisa menjadi referensi dan bahan ajar dalam bidang sistem informasi kesehatan, evaluasi sistem informasi, serta manajemen rumah sakit. Hasil penelitian ini juga dapat memperkaya literatur akademik terkait penerapan standar ISO/IEC 25019 dan model IPA dalam konteks pelayanan kesehatan.
 - c. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman empiris dalam menerapkan model analisis sistem informasi berdasarkan model yang terstandar yaitu ISO/IEC 25019 dan IPA.
2. Manfaat Teoritis
- Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi kesehatan, khususnya dalam penerapan ISO/IEC 25019 dan metode IPA untuk mengevaluasi keberhasilan dan kepuasan pengguna SIMRS.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Rizqi, NI, Musthofa, PU, & Rolliawati, D. (2023)	Analisis aspek kualitas penggunaan ISO 25010 pada aplikasi Gojek (GoJek)	Menggunakan standar ISO untuk mengukur kualitas penggunaan (<i>quality-in-use</i>)	Standar ISO/IEC yang digunakan berbeda yaitu ISO 25010 dengan ISO 25019. Objek penelitian berbeda yaitu SIMRS dan aplikasi Gojek. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model IPA sedangkan penelitian tersebut tidak.
2.	Umroh, M., Kusuma Wardani, SD, Rani, AC, Maulana RS, A., Cahya B., MD, & Rolliawati, D. (2022)	Analisis Kualitas dalam Penggunaan Model ISO/IEC 25010 pada aplikasi TikTok	Menggunakan standar ISO untuk mengukur kualitas penggunaan (<i>quality-in-use</i>)	Standar ISO/IEC yang digunakan berbeda yaitu ISO 25010 dengan ISO 25019. Objek penelitian berbeda yaitu SIMRS dan aplikasi Tiktok. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model IPA sedangkan penelitian tersebut tidak.
3.	Afiah, H., Darwiyanto, E., & Jatmiko, DD (2019)	Evaluasi kualitas website Bandung Smart City menggunakan ISO/IEC 25010 <i>Quality-in-Use Model</i> .	Menggunakan standar ISO untuk mengukur kualitas penggunaan (<i>quality-in-use</i>)	Standar ISO/IEC yang digunakan berbeda yaitu ISO 25010 dengan ISO 25019. Objek penelitian berbeda yaitu SIMRS dan website Bandung Smart City. Penelitian yang akan dilakukan menggunakan model IPA sedangkan penelitian tersebut tidak.