

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sangatlah pesat, hal ini memberikan banyak efek positif dalam kehidupan manusia namun perkembangan teknologi juga memberikan efek yang negatif bagi beberapa kalangan (Siti and Nurizzati 2018). Salah satu bagian dari teknologi adalah Sistem Informasi (SI). Sistem informasi sendiri merupakan gabungan dari teknologi informasi. Perkembangan sistem teknologi informasi sangat pesat mengikuti teknologi yang kian canggih.

Sistem Informasi sangatlah penting di masa sekarang dan masa depan. Saat ini beberapa bidang di Indonesia sudah menerapkan Sistem Teknologi Informasi sebagai landasnya, salah satunya pada bidang kesehatan. Meskipun tak bisa dipungkiri bahwa penerapan sistem informasi pada bidang kesehatan di Indonesia masih tertinggal dari beberapa negara tetangga.

Salah satu aspek penting dalam mendukung pembangunan kesehatan adalah dengan penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) yang telah memadai. Bahkan *World Health Organization* (WHO) menyebutkan bahwasanya SIK merupakan bagian dari *6 building block* atau dapat disebutkan SIK masuk kedalam komponen utama pada sistem kesehatan, maka dari itu perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberi kontribusi yang cukup signifikan bagi perkembangan SIK. Maka implementasi teknologi informasi menjadi salah satu solusi yang tak bisa dihindarkan (WHO, 2010).

Salah satu penerapan sistem informasi kesehatan (SIK) pada rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Rahaju (2013) menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki pengertian yaitu “sistem yang dapat mendukung pengambilan suatu keputusan pada pihak manajemen dalam

memutuskan suatu strategi untuk mencapai tujuan penyelenggaraan rumah sakit”. Dari pengertian tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa penerapan SIMRS pada rumah sakit dapat membantu pekerjaan yang ada. PERMENKES Republik Indonesia nomor 82 tahun 2013 pasal 1 nomor 2 mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit juga menjelaskan bahwa SIMRS merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang dapat memproses seluruh alur pelayanan rumah sakit .

Dengan ini diharapkan dapat membantu serta mempermudah seluruh tenaga kerja yang berada di rumah sakit. Oleh karena itu, alangkah baiknya jika SIMRS yang diterapkan pada rumah sakit harus memberikan nilai kemudahan dalam segi operasional, dan diharapkan dapat mengatasi berbagai macam kendala pelayanan pasien yang ada di rumah sakit tersebut (Tata, 2012). Jika kehadiran SIMRS memberikan kemudahan bagi para penggunanya hal ini pastinya akan berdampak baik bagi pelayanan rumah sakit tersebut. Perlu diingat bahwa Sistem Manajemen Rumah Sakit sering dianggap sebagai suatu senjata strategik manajemen dalam kompetisi yang semakin ketat dalam persaingan produk pelayanan kesehatan (Puspitasari, Putra and Roziqin, 2018). Jika kehadiran SIMRS hadir dengan membawa kesukaran oleh para pengguna, tentu akan menghambat pelayanan kinerja pada rumah sakit tersebut. Hal ini tentu akan mengakibatkan dampak negatif yang cukup besar.

Dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan hal penting bagi kelangsungan dalam pelayanan kesehatan. Maka kepuasan pengguna merupakan faktor penting untuk di tinjau lebih lanjut karena kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1988). Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah pandangan pengguna terhadap sistem informasi secara nyata dan berfokus pada penggunaannya secara umum, namun tidak memandang pada kualitas dari sistem secara teknik (Guimaraes, dan McKeen, 2003). Jika pengguna merasa tidak puas tentunya akan

berdampak kekacauan pada rumah sakit tersebut, contohnya seperti salah atau terjadi kekeliruan dalam melakukan *input* data karena *user* merasa kebingungan, kendala dalam mengolah data, dan lain sebagainya. Itulah mengapa pihak rumah sakit harus benar benar meninjau lebih lanjut tentang kepuasan *user* SIMRS.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, adalah faktor teknologi (Sugiarto & Telan, 2001). Faktor teknologi merupakan faktor yang berfokus pada kualitas aplikasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Faktor teknologi dapat ditinjau dari kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi.

Rumah sakit Ciremai merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang berada di daerah Kota Cirebon, dan Rumah Sakit Ciremai sudah menggunakan SIMRS. Pada tahun 2019 terjadi perubahan besar besaran terhadap SIMRS yang digunakan pada Rumah Sakit Ciremai seperti penambahan fitur *bridging* dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan beberapa asuransi lainnya. Namun masih tetap memiliki beberapa kekurangan seperti respon *software* yang lambat serta penggunaan jaringan pada Rumah Sakit Ciremai. Rumah Sakit Ciremai belum pernah melakukan evaluasi mengenai SIMRS yang digunakan. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui lebih jauh apakah faktor teknologi memiliki hubungan atas kepuasan penggunaan SIMRS pada rumah sakit Ciremai, mengingat terdapat beberapa kekurangan yang sudah peneliti uraikan di atas. Karena pada dasarnya kepuasan pengguna merupakan nilai penting dalam implementasi SIMRS.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan diatas maka dapat penulis menarik kesimpulan pada penelitian ini yaitu “Apakah faktor teknologi memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS)?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor teknologi memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna SIMRS dalam rangka memperbaiki kinerja sistem informasi manajemen rumah sakit pada rumah sakit Ciremai

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui arah, dan seberapa kuat hubungan yang dimiliki oleh faktor kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada rumah sakit Ciremai
- b. Untuk mengetahui arah, dan seberapa kuat hubungan yang dimiliki oleh faktor kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada rumah sakit Ciremai
- c. Untuk mengetahui arah, dan seberapa kuat hubungan yang dimiliki oleh faktor kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada rumah sakit Ciremai

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta mengetahui tentang apakah faktor teknologi yang ditinjau dari kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memiliki hubungan dalam penggunaan SIMRS pada rumah sakit Ciremai, Peneliti juga mengharapkan bahwa penelitian ini dapat sebagai sarana dari suatu pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis telah dipelajari pada pembelajaran di bangku perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap hasil penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi sarana atau bahan masukan bagi rumah sakit Ciremai untuk

lebih meninjau kembali SIMRS yang digunakan, serta dapat menjadi tolak ukur bagi pihak rumah sakit sendiri untuk mengetahui seberapa besar kepuasan petugas dalam pengoprasian SIMRS.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan terkait dari pengaruh faktor teknologi dalam penggunaan SIMRS serta dapat menambah pengetahuan bagi peneliti tentang aplikasi SIMRS pada rumah sakit Ciremai.

4. Bagi Peneliti Lain

Semoga dapat menjadi referensi oleh peneliti lain dalam melakukan penelitian kepuasan penggunaan SIMRS.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Perbedaan Penelitian
1	Asih Prasetyowati, Roro Kushartanti (2018)	Pengaruh Faktor Hot (Human, Organisasi, Dan Teknologi) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>Primary Care</i> Di Wilayah Kota Semarang	Penelitian kuantitatif bersifat <i>cross sectional</i> dengan obyek sistem (Prasetyowati & Kushartanti, 2018) informasi <i>Primary Care</i>	HOT (human,organisasi, dan teknologi) variabel terikat faktor EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	Perbedaan subyek penelitian dan variable yang diteliti. Lokasi yang diteliti berbeda, dimana pada penelitian ini di lakukan penelitian pada wilayah kota Semarang
2	Lis Indrayati, Irwandy, Noer Bahry Noor, Fridawaty Rivai	<i>Factors Affecting User Satisfaction and Benefits of SIMRS at</i>	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik dan	<i>Net Benefit</i> dan <i>EUCS</i>	Tersedianya <i>net benefit</i> dan beberapa bagian populasi. Lokasi yang berbeda dimana pada

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Perbedaan Penelitian
	Lalu Muhammad Saleh, Ansariadi (2021)	<i>the Regional General Hospital Beriman</i>	pendekatan studi cross sectional		penelitian ini dilaksanakan di rumah sakit Beriman
3	Dony Setiawan Hendyca Putra, Meilana Siswanto (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember	Penelitian kuantitatif, Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah semua orang yang telah menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit dimana sistem informasi ini telah diterapkan, yaitu di Rumah Sakit Kalisat Kabupaten Jember, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) dan menggunakan uji regresi linier bergada	Kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna	Lokasi penelitian yang berbeda, uji yang dilakukan berbeda, dan pada penelitian ini menggunakan model <i>delone mclean</i> , serta uji yang berbeda.
4	Thio Fernando, Evi Yulianingsih (2021)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah	Penelitian ini mengevaluasi sistem informasi manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang	<i>Human, Organization, Technology Terhadap Variabel (Net Benefit).</i>	Tidak di kaitkan dengan Net Benefit, serta tidak ada bagian <i>Human</i> , dan <i>organization</i> . Terdapat

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Perbedaan Penelitian
		Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode Hot-Fit	Dengan Menggunakan Metode Hot-Fit ditinjau dari persepsi pengguna akhir		perbedaan lokasi penelitian dimana pada penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya di kota Palembang. Uji yang dilakukan berbeda
5	Anis Khotimah, Lutfan Lazuardi (2018)	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta Menggunakan Model Human Organization Technology Fit (HOT)	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> , menggunakan total sampling atau keseluruhan anggota populasi dijadikan anggota	Kepausan pengguna, Lingkungan organisasi, manfaat, dan penggunaan sistem	Lokasi penelitian yang berbeda serta waktu penelitian, penentuan sampel yang berbeda, serta metode penelitian yang berbeda. Uji yang berbeda