

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) dan meningkatnya populasi pengguna internet, layanan elektronik telah diterima secara luas di kalangan perusahaan dan trennya tidak hanya dominan di industri teknologi, tetapi juga di industri medis [1]. Oleh karena itu industri medis juga harus mengikuti perkembangan jaman, dengan munculnya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki fungsi untuk pencatatan dan pelaporan semua kegiatan pengelolaan rumah sakit [2]. Pada tahun 2013 didukung oleh Menteri kesehatan Republik Indonesia yang mengeluarkan peraturan nomor 82 tahun 2013 pasal 3 ayat (1) berbunyi bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. SIMRS sendiri merupakan sebuah sistem teknologi informasi yang di gunakan untuk pencatatan dan penyusunan pelaporan data pasien serta pelaporan manajemen. Rumah sakit di Indonesia memiliki tanggung jawab atas implementasi dan perkembangan SIMRS kedepannya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 82 tahun 2013 pasal 4 ayat (1) setiap Rumah Sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS [3].

Rumah Sakit Jaraga Sasameh Buntok merupakan Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Barito Selatan. Sebelum SIMRS dibangun RSUD Jaraga Sasameh hanya memiliki sistem informasi yang berfokus pada pembayaran layanan. Berdasarkan wawancara pra penelitian pada hari Senin, 25 April 2022 dengan Ekho Suryanto Puhi, S.T. selaku Kepala Unit SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok menyampaikan bahwa menurut Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) seluruh rumah sakit di Indonesia diwajibkan memiliki sistem informasi yang terintegrasi secara TI agar rumah sakit dapat memenuhi standar kenaikan akreditasi rumah sakit, maka Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Jaraga Sasameh di implementasikan, dan pada

saat wawancara pra penelitian dilaksanakan jumlah pengguna SIMRS yaitu sebanyak 103 yang merupakan staff di RSUD Jaraga Sasameh tersebut. SIMRS yang diimplementasikan pada RSUD Jaraga Sasameh Buntok meliputi modul pendaftaran, modul poli, modul rawat inap, modul farmasi, modul pembayaran dan modul penunjang.

Implementasinya SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh masih terdapat beberapa kendala teknis hal tersebut disampaikan oleh beberapa perwakilan pengguna SIMRS pada saat wawancara pra penelitian yaitu Rifqy Estianto, S.Kom dari Unit Pendaftaran, Diyana Mandasari, A.Md dari Unit Radiologi, Isa Martayari, A.Md.Kep dari Unit Farmasi dan Rina Meranti, A.Md.Keb dari Unit Rawat Inap. Berdasarkan wawancara pra penelitian pada hari Selasa, 24 Januari 2023, adapun simpulan kendala yang dirasakan pengguna dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Permasalahan pada SIMRS RSUD Jaraga Sasameh

<i>System Quality</i>	Sering mengalami gagal input data
	Saat proses penyimpanan data, terjadi <i>loading</i> yang lama dan berakhir gagal
	Ketika proses penyimpan data berhasil, namun saat pengecekan data tidak ditemukan
	Pada akhir Juli 2022 SIMRS membutuhkan <i>loading</i> 2-3 menit pada Modul Farmasi, Unit SIMRS melakukan reset stok obat dan BHP agar kembali normal. SIMRS kembali berjalan normal namun pada bagian stok obat terdapat jumlah yang <i>negative</i> .
<i>Information Quality</i>	Kekurangan data kecamatan dan kabupaten di <i>database</i> Modul Pendaftaran
	Nama pasien tidak ada didatabase Modul farmasi, sehingga tidak dapat menyimpan data pembelian obat
<i>Service Quality</i>	Pemahaman pengguna baru mengenai sistem butuh waktu 1-2 bulan yang harusnya hanya butuh 1 minggu, padahal sebelumnya sudah ada pelatihan untuk pengguna baru

Tabel 1.1 merupakan penjelasan mengenai permasalahan pada SIMRS RSUD Jaraga Sasameh, dapat disimpulkan bahwa SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh belum maksimal memenuhi tujuan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perawatan pasien secara keseluruhan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan *staff* di RSUD Jaraga Sasameh. Selain itu, implementasi SIMRS di rumah sakit biasanya membutuhkan investasi modal yang besar sehubungan dengan pemahaman *staff* mengenai sistem informasi dan pengembangan sistem [4]. Namun, menurut penelitian dari bidang Sistem Informasi (SI) menunjukkan dengan jelas bahwa SI tidak dapat meningkatkan kinerja organisasi kecuali dimanfaatkan sepenuhnya[5]. Menurut penelitian sebelumnya kepuasan pengguna memiliki hubungan langsung dengan niat penggunaan sistem informasi dan terhubung juga dengan niat pengguna untuk keberlanjutan penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa jika pengguna sistem merasa puas, maka semakin besar kemungkinan bagi mereka untuk memaksimalkan penggunaan SIMRS untuk perawatan pasien di masa depan[1]. Kepuasan pengguna mengarah pada sikap pengguna terhadap SIMRS, hal tersebut dianggap sebagai indikasi penting keberhasilan sebuah Sistem Informasi. Tingkat kepuasan yang lebih rendah menyiratkan SIMRS tidak memenuhi harapan pengguna, dapat mengakibatkan rendahnya minat penggunaan SIMRS oleh pengguna [6]. Pada pembahasan layanan kesehatan, efisiensi dalam penggunaan SIMRS dapat mengganggu penyampaian layanan dan meningkatkan kemungkinan kesalahan baru yang tentunya dapat membahayakan kualitas dan keamanan layanan kesehatan pasien. Di sisi lain SIMRS yang memuaskan pengguna dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, kinerja, produktivitas dan efektivitas tugas perawatan pasien [7].

Analisis kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Management Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Jaraga Sasameh Buntok dilakukan menggunakan *Information Systems Success Model (ISSM)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Beberapa metode alternatif untuk menganalisis

faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi meliputi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Hot-fit*. EUCS dianggap tidak cocok karena fokusnya pada kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan teknologi, sementara penelitian SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh melibatkan pengguna dari berbagai unit dengan kebutuhan dan tugas yang berbeda [8]. Metode TAM lebih terfokus pada penerimaan teknologi, sedangkan SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh telah diimplementasikan, dan fokus saat ini adalah pada evaluasi kepuasan pengguna yang telah menggunakannya [9]. Sedangkan, metode Hot-fit kurang relevan karena metode ini lebih menekankan pada evaluasi kesesuaian dan performa sistem, bukan seberapa baik SIMRS sesuai dengan kebutuhan organisasi [10]. Pemilihan metode ISSM dilakukan berdasarkan pertimbangan permasalahan SIMRS yang telah dijabarkan pada Tabel 1.1 sesuai saat diklasifikasikan ke dalam kerangka kerja ISSM yang terdiri dari 3 variabel yaitu *System quality*, *information quality* dan *service quality*. ISSM memperhatikan kualitas informasi sebagai salah satu dimensinya. Sektor kesehatan mementingkan kualitas informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang akurat dan pengelolaan data pasien. ISSM digunakan untuk memastikan bahwa aspek kualitas informasi diukur secara menyeluruh [11]. Pemilihan metode IPA adalah untuk menentukan prioritas perbaikan dengan menganalisis persepsi pengguna terhadap kepentingan dan kinerja berbagai atribut sistem. Dengan mengidentifikasi prioritas perbaikan berdasarkan variabel yang ada, Unit SIMRS dapat merencanakan dan melaksanakan langkah-langkah yang sesuai untuk meningkatkan kualitas SIMRS [1]. Hal ini diarahkan pada tujuan agar staff di RSUD Jaraga Sasameh Buntok sebagai pengguna SIMRS mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pengguna SIMRS sangat bergantung pada sistem untuk manajemen data dan pelayanan pasien yang efisien [12]. Kuesioner dibagikan kepada pengguna SIMRS untuk mendapatkan data, karena responden harus menilai kepentingan dan kinerja secara bersamaan.

Berdasarkan latar belakang masalah, implementasi SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok masih menghadapi sejumlah kendala teknis, seperti gagal input data, *loading* yang lambat, kekurangan data, dan pemahaman pengguna baru yang memerlukan waktu yang cukup lama. Analisis kepuasan pengguna menggunakan metode ISSM dipilih karena memperhitungkan tiga variabel kritis, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*, dengan fokus pada kualitas informasi. Selain itu, metode IPA dipilih untuk menentukan prioritas perbaikan dengan menganalisis persepsi pengguna terhadap kepentingan dan kinerja berbagai atribut sistem. Kombinasi metode ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh dan memberikan landasan untuk perbaikan yang tepat.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan pada latar belakang, permasalahan yang dihadapi pada *system quality* yaitu gagal input data, *loading* lama, stok obat negatif, sedangkan pada *information quality* yaitu kekurangan data kecamatan dan kabupaten, nama pasien tidak terdaftar, dan pada *service quality* yaitu waktu pemahaman pengguna baru yang lama. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan staff di RSUD Jaraga Sasameh. Tingkat kepuasan yang lebih rendah menyiratkan SIMRS tidak memenuhi harapan pengguna, hal tersebut dapat mengakibatkan rendahnya minat penggunaan SIMRS oleh staff RSUD Jaraga Sasameh selaku pengguna.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil kepuasan pengguna menggunakan Metode *Information Systems Success Model* (ISSM) pada SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok?
2. Bagaimana hasil tingkat kepentingan perbaikan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

3. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Jaraga Sasameh Buntok?
4. Apa saja rekomendasi untuk meningkatkan SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok?

1.4. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan diluar topik penelitian, maka penelitian ini membatasi ruang lingkup penelitian:

1. Pengambilan data menggunakan metode wawancara dan kuesioner
2. Narasumber dan responden dalam penelitian ini adalah pengguna SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok
3. Penelitian dilakukan pada SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan pada latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menghitung kepuasan pengguna menggunakan *Information Systems Success Model* (ISSM) pada SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok
2. Menghitung tingkat kepentingan perbaikan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok
3. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok
4. Memberikan rekomendasi yang akan meningkatkan SIMRS di RSUD Jaraga Sasameh Buntok

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis adalah manfaat yang diperoleh subyek dari penelitian ini. Manfaat praktis adalah manfaat yang diperoleh penulis dari penelitian ini. Berikut adalah manfaat teoritis dan praktis yang akan didapatkan:

1. Manfaat penelitian teoritis pada penelitian ini adalah dari sudut pandang pengembang atau Unit SIMRS dapat merencanakan dan mengimplementasikan tindakan yang sesuai, untuk perkembangan SIMRS Jaraga Sasameh berdasarkan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
2. Manfaat penelitian praktis, yaitu antara lain:
 - a. Memberikan keterlibatan bagi penelitian berikutnya.
 - b. Menambah pengalaman melakukan penelitian menggunakan teori dan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan.