

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor perawatan kesehatan dan terutama di rumah sakit menawarkan potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi, efektivitas perorangan, serta dapat mengurangi biaya struktural. Sistem informasi dan komunikasi dapat dianggap sebagai intervensi kesehatan yang dirancang untuk meningkatkan perawatan yang diberikan kepada pasien, seperti halnya pengobatan baru (Nadri et al., 2018).

Rumah sakit menyediakan jasa layanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan secara paripurna. Rumah sakit juga mempunyai ciri-ciri khusus yang selain mempunyai unisosial dan kesehatan, hal yang penting yang harus diperhatikan adalah ketersediaan data dan informasi kesehatan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 2009). Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang berperan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan yakni rumah sakit (Depkes RI, 2009).

Untuk menunjang pelayanan di rumah sakit dibutuhkan sebuah sistem informasi kesehatan yang dapat mendukung pengambilan keputusan bagi pihak manajemen dalam menentukan strategi untuk mencapai tujuan penyelenggaraan rumah sakit serta kemudahan dalam pelayanan kesehatan (Darmawati, 2019). Sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan

alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi yang tepat, akurat, dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Pasal 3 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Kementerian Kesehatan RI, 2013).

Sistem informasi rumah sakit salah satu pendukung untuk mencapai tujuan bisnis dalam organisasi. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan RS. Agar tujuan bisnis tercapai maka perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi diantaranya pemanfaatan aplikasi. Evaluasi terhadap sistem informasi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem informasi yang telah diterapkan (Muryanti et al., 2018).

Aplikasi yang digunakan oleh suatu rumah sakit harus memberikan kemudahan dalam operasional serta harus dapat mengatasi kendala dalam pelayanan yang ada dirumah sakit. Suatu sistem informasi ini terdiri dari data, manusia, proses serta kombinasi dari perangkat keras, perangkat lunak, dan teknologi komunikasi. Berdasarkan teori SDM penginputan data pada sebuah sistem aplikasi adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit. Seorang pimpinan rumah sakit harus memperhatikan hal ini, salah satunya dengan cara menempatkan tenaga rekam medik dan informasi kesehatan pada tiap-tiap bagian unit rekam medik, unit dan poliklinik rawat jalan, unit rawat inap dan unit lainnya yang ada dirumah sakit yang berkaitan langsung dengan pelayanan kesehatan (Muryanti et al., 2018).

Sebagian rumah sakit di Indonesia masih menggunakan sistem pencatatan manual dalam pendokumentasian rekam medis (D. S. H. Putra & Kurniawati, 2019). Pada tahun 2018, seluruh rumah sakit di Indonesia ditargetkan sudah memiliki SIMRS (Peraturan Menteri Kesehatan, 2013). Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Program dan Informasi Kementerian Kesehatan tahun 2017, dari 2734 rumah sakit yang ada di Indonesia, 1432 rumah sakit sudah menggunakan SIMRS dan berfungsi, sedangkan sebanyak 1177 rumah sakit belum menggunakan SIMRS. Selain itu, terdapat 134 rumah sakit yang telah menggunakan SIMRS, namun belum berfungsi dengan baik. Di Indonesia terdapat 52.2% rumah sakit yang sudah memiliki SIMRS dan berfungsi dengan baik, 4,89% rumah sakit sudah memiliki SIMRS, namun belum berfungsi dengan baik, dan 42.9% rumah sakit belum menggunakan SIMRS (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh sendiri berada pada posisi 4,89%, dimana belum berfungsi dengan baik.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh merupakan rumah sakit kelas C milik Pemerintah Kota Payakumbuh yang merupakan unsur penunjang penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh terus melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan pertama dari pasien masuk dan mendaftarkan diri sampai pasien menggunakan pelayanan kesehatan yang telah disediakan oleh rumah sakit.

Aplikasi “Silakeh” yang digunakan di RSUD dr. Adnaan WD

Payakumbuh terdiri dari dua yakni aplikasi lama menggunakan aplikasi VB (*Visual Basic*) versi 6, sedangkan yang terbaru yaitu Silakeh SMART, dan aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2020. Silakeh SMART adalah aplikasi *mobile* yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan dan informasi. Aplikasi ini dalam pengembangan dengan DISKOMINFO Kota Payakumbuh, adapun dengan aplikasi Silakeh masyarakat ataupun pasien dapat mengakses *barcode* untuk antrian pendaftaran, jadi pasien tidak perlu mendaftar kerumah sakit cukup dari rumah dan nanti scan barcode yang didapat kemudian di rumah sakit kita mendapatkan nomor antrian. Selain itu, juga dapat melihat jumlah antrian secara *real time*, melihat jadwal poliklinik, serta melihat informasi ketersediaan kamar di RS. Namun, kekurangannya aplikasi ini hanya sampai pendaftaran saja dan belum terintegrasi ke poli dan bagian lainnya.

Pengelola SIMRS di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh terdiri dari 3 orang yaitu 1 kepala unit dan 2 orang staff. Hal ini sangat tidak cukup dikarenakan hanya 2 orang staff yang bisa mengaplikasikan SIMRS apabila ada masalah baik pada *hardware* atau *software* maupun jaringannya. Hal ini belum sesuai dengan salah satu aspek konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* salah satunya *behavioral intention to use* (minat perilaku menggunakan teknologi) yang masih terkendala pada Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang mendukung. Sehingga berdampak pada pencapaian yang belum maksimal. Pada dasarnya memang aplikasi “Silakeh” ini juga merupakan permintaan dari Walikota Payakumbuh bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya di instansi daerah Kota Payakumbuh, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan tanpa harus mengeluarkan biaya dan sumber daya besar.

Selain itu pada pelaksanaan sistem informasi di RSUD dr. Adnaan WD juga terdapat beberapa kendala seperti sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh belum berjalan maksimal karena masih terbatas di bagian pendaftaran, aplikasi yang belum terintegrasi ke seluruh unit yang ada, serta terkadang adanya gangguan pada software dan jaringan yang menyebabkan sering terjadinya eror saat digunakan. Hal ini juga belum sesuai dengan salah satu aspek konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) salah satunya *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan), sehingga terjadinya keterlambatan dalam kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, dan analisa data. Pemanfaatan modul-modul di Rumah Sakit Adnaan WD dilakukan pada saat pendaftaran diantaranya untuk pasien rawat jalan, rawat inap, dan instalasi gawat darurat (IGD), kemudian bagian rekam medis dan apotik.

Penyelenggaraannya tidak lepas dari pemanfaatan teknologi sistem informasi di dalamnya. Pengaruh dan keberfungsian teknologi akan bergantung dari penerimaan pengguna (*user*) yang menggunakan teknologi. Menggambarkan serta mengukur penerimaan sebuah teknologi informasi, banyak peneliti menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini dianggap sebagai salah satu model yang paling berpengaruh dalam menggambarkan penerimaan suatu inovasi teknologi informasi di berbagai sektor (A. D. Putra et al., 2020).

Menurut Davis F.D (dalam Relawati, 2014) TAM yaitu sebuah model untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor, yaitu persepsi pemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut Vankentesh (dalam Sayerkti dan Purtata, 2016) berpendapat bahwa metode TAM

merupakan metode yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku dan persepsi pengguna terhadap teknologi informasi yang menjelaskan perilaku pengguna berdasarkan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*use behavioral relationship*).

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model perilaku (*behavior*) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai minat perilaku (*Behavioral Intention*) untuk menggunakannya. Tidak banyak model penerapan sistem teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku (*behavior*) di dalam modelnya, TAM merupakan salah satu model yang mempertimbangkannya (D. S. H. Putra & Kurniawati, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut untuk memotivasi pengguna dalam menggunakan aplikasi yang tepat dalam melakukan evaluasi sistem informasi kesehatan yakni dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM). Maka dari itu peneliti melakukan penelitian mengenai Aplikasi “Silakeh” dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan Aplikasi “Silakeh” RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2022?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan Aplikasi “Silakeh” di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pelaksanaan Aplikasi "Silakeh" berdasarkan kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
2. Menganalisis pelaksanaan Aplikasi "Silakeh" berdasarkan manfaat pengguna (*perceived usefulness*) di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
3. Menganalisis pelaksanaan Aplikasi "Silakeh" berdasarkan pengguna (*attitude toward using*) di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
4. Menganalisis pelaksanaan Aplikasi "Silakeh" berdasarkan minat perilaku menggunakan aplikasi (*behavioral intention to use*) di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.
5. Menganalisis pelaksanaan Aplikasi "Silakeh" berdasarkan penggunaan SIMRS yang sesungguhnya (*actual usage*) pada pengguna di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan oleh para akademis dalam pengembangan ilmu kesehatan masyarakat tentang manfaat pelaksanaan sistem

informasi manajemen rumah sakit terutama dalam pengambilan keputusan dan pengembangan pelayanan pada unit rawat jalan rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan, pertimbangan dan informasi bagi di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh dalam membuat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

