

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Di Rumah Sakit memerlukan sebuah sistem informasi yang dijadikan dasar dan alat perputaran informasi serta pengambilan keputusan yang penting terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit yang disebut Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Penyelenggaraan SIMRS dilakukan dengan pembinaan dan pengawasan terhadap tugas, fungsi, dan kewenangan yang sesuai dengan masing-masing sistem yaitu dengan dilakukannya pemantauan dan evaluasi sesuai ketentuan dalam Permenkes No 82 Tahun 2013 pasal (10) tentang SIMRS.⁽¹⁾

Sistem informasi manajemen memiliki informasi yang saling terhubung dan dapat diperbaharui sesuai kebutuhan Rumah Sakit tidak hanya berperan dalam penyederhanaan proses pelayanan kesehatan serta prosedur operasional dari seluruh aktivitas Rumah Sakit, tetapi juga berperan penting dalam proses pengambilan keputusan untuk mengembangkan dan memajukan Rumah Sakit.⁽²⁾ Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis komputer Rumah Sakit (SIMRS) digunakan sebagai sarana pendukung yang sangat penting, bahkan bisa dikatakan mutlak untuk mendukung pengelolaan operasional Rumah Sakit.⁽³⁾

Pengguna atau aspek manusia diharapkan terlibat dalam proses komunikasi, perancangan, implementasi dan pelatihan SIMRS yang akan meningkatkan

kesuksesan implementasi SIMRS.⁽¹²⁾ Keberadaan pengguna sangat penting dalam manajemen sistem informasi karena sistem dibuat dan dijalankan untuk dimanfaatkan para pengguna agar dapat mencapai kepuasan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi yang dapat mencapai kebutuhan sesuai harapan pengguna.⁽⁴⁾

Rencana strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024 menurut, Kemenkes tahun 2020 menjelaskan bahwa peningkatan dan pertumbuhan penerapan sistem informasi di Rumah Sakit, selain terintegrasi pada level data transaksi difasilitasi pelayanan kesehatan, juga harus tercapai agar data dapat diterapkan secara optimal mulai dari fasilitas kesehatan dasar, fasilitas kesehatan tingkat lanjut, pemerintah daerah, pemerintah provinsi, dan pemerintah pusat.⁽⁵⁾ Berdasarkan data dari Bagian Program dan Informasi Kemenkes RI, dari 2.734 total keseluruhan RS, baru terdapat 1.423 RS yang memiliki SIMRS dan berfungsi. Sedangkan, 134 diantara sudah memiliki SIMRS namun tidak berfungsi dan sebanyak 1.177 RS masih belum memiliki SIMRS (Kemenkes RI, 2017).⁽⁶⁾ Dari persentase Rumah Sakit yang telah menggunakan sistem informasi manajemen Rumah Sakit antara lain, Rumah Sakit pemerintah 17,54%; Rumah Sakit TNI/Polri 5,26%; Rumah Sakit swasta 77,19%.⁽⁷⁾

Survei tahun 2015 mengkonfirmasi bahwa sekitar 10% Rumah Sakit umum di Amerika Serikat sudah menggunakan sistem EHR (*Electronic Health Record*) lengkap dan EHR (*Electronic Health Record*) dasar. Tingkat adopsi ini lebih besar atau kurang lebih sama di negara-negara Eropa. Pada survei tahun 2017 hanya sekitar 11,9% Rumah Sakit umum di Austria dan 7,0% di Rumah Sakit Jerman yang menggunakan EHR lengkap. Pada tahun yang sama, hanya sekitar 10,1% Rumah

Sakit di Jepang yang telah mengadopsi EHR. Namun di Korea, hanya 9% yang menggunakan EHR secara komprehensif.⁽⁸⁾

Di Indonesia penggunaan SIMRS tahun 2020 sekitar 82,21% Rumah Sakit yang telah menggunakan SIMRS dan hanya 15,79% yang belum menggunakan SIMRS.⁽⁸⁾ Penggunaan sistem informasi di bidang kesehatan di Indonesia sendiri cukup banyak, salah satunya yaitu Yogyakarta telah mencapai 82,21% dari hasil penelitian 57 Rumah Sakit di Indonesia.⁽⁸⁾ Untuk di Kota Padang berdasarkan laporan tahunan tahun 2018 oleh Dinas Kesehatan Kota Padang, jumlah Rumah Sakit pengguna SIMRS yang berada di Kota Padang sebanyak 27 Rumah Sakit, diantaranya 13 Rumah Sakit Umum dan 14 Rumah Sakit Khusus.⁽⁹⁾ Namun belum banyak yang meneliti peranan penggunaan teknologi kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kepuasan yang dirasakan pengguna aplikasi terutama di Rumah Sakit milik pemerintah.⁽¹⁰⁾

Permasalahan dari sisi kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit pemerintah dan swasta menurut penelitian Handayani (2018) antara lain, di Rumah Sakit pemerintah pada awal implementasi SIMRS sempat muncul kerugian yang dirasakan oleh pihak Rumah Sakit karena kurang mampunya bagian manajemen mengatasi masalah SIMRS, banyaknya pengguna dokter senior belum mahir menggunakan aplikasi untuk meng-*input* data pasien. Sedangkan permasalahan di Rumah Sakit swasta yaitu, modul dalam aplikasi yang belum memiliki fitur lengkap sehingga tidak memenuhi kebutuhan pengguna, serta belum optimalnya penggunaan SIMRS di Rumah Sakit khususnya dokter sebagai alat bantu dalam kegiatan operasionalnya.⁽¹¹⁾

Hambatan dan tantangan lainnya menurut penelitian Gamasiano Alfiansyah, dkk (2020) berdasarkan hasil wawancara pada 5 petugas rekam medis 3 diantaranya menyatakan cukup puas dengan kondisi EHR karena membantu dalam melakukan pekerjaan/ pelayanan, namun EHR harus terus dikembangkan, sedangkan 2 petugas menyatakan tidak puas karena EHR sering *loading* dan *error* pada jam-jam pelayanan sehingga mengganggu pelayanan serta ada beberapa menu yang masih kurang.⁽¹²⁾ Dalam Penelitian Yasinta Siregar (2020), kepuasan pengguna SIMRS dapat diketahui bahwa paling banyak pengguna merasa puas dengan menggunakan SIMRS dengan presentase 40%, yang tidak puas sebanyak 60%, permasalahan dari penggunaan SIMRS yaitu lama beroperasi saat pengambilan data dan informasi.⁽⁵⁾

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 304/Menkes/Per/III/2010 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Tipe B adalah Rumah Sakit yang harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 pelayanan medik spesialis dasar, 4 pelayanan spesialis penunjang medik, 8 pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 pelayanan medik subspecialis.⁽¹³⁾ Rumah Sakit Universitas Andalas merupakan salah satu Rumah Sakit perguruan tinggi tipe B di Indonesia selain Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar, RS Universitas Airlangga dan RS Universitas Gadjah Mada. Administrasi dari Rumah Sakit Tipe B salah satunya harus memiliki Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.⁽¹³⁾ Sejak awal Rumah Sakit Universitas Andalas telah menggunakan SIMRS secara manual dan SIMRS NCI, lalu diperbaharui menjadi SIMRS *tranmedic e-healthcare* pada April tahun 2022. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas, petugas merasa kesulitan dalam menjalankan aplikasi SIMRS yang mengakibatkan terhambatnya kegiatan

operasional di Rumah Sakit. Hal ini disebabkan karena belum terintegrasinya aplikasi ke seluruh unit yang ada di Rumah Sakit, dimana alur pelayanan SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas dapat dilihat didalam lampiran 6. SIMRS *Transmedic e-healthcare* berada di bawah naungan Unit SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas.⁽¹⁴⁾

Survei pendahuluan dengan wawancara kepada 10 orang kepala ruangan di unit pengguna SIMRS *Transmedic* mengenai kepuasan dalam menggunakan aplikasi SIMRS didapatkan bahwa 70% pengguna merasa tidak puas dalam menggunakan aplikasi SIMRS dan 30% pengguna merasa puas dalam menggunakan aplikasi SIMRS. Selain itu, didapatkan kendala dari aspek teknologi saat *user* menggunakan aplikasi SIMRS *tranmedic e-healthcare*. Kendala yang terjadi antara lain, saat pencetakan barcode oleh petugas rekam medis, *user* kesulitan dalam mencetak SEP (Surat *Eligibilitas* Pengguna) di unit rawat inap, serta terjadinya *double* penginputan data pasien oleh *user*.⁽¹⁵⁾

Hasil laporan monitoring pemantauan berkelanjutan penggunaan SIMRS *Transmedic e-healthcare* Rumah Sakit Universitas Andalas, kendala yang terjadi jika ditinjau dari aspek kepuasan pengguna antara lain, 1) Isi (*content*): Adanya fitur baru yang tidak di sosialisasikan membuat petugas tidak memahami fungsi dan kegunaan dari fitur tersebut; 2) Akurat (*accuracy*) : Satu pasien memiliki dua nomor rekam medis; 3) Tampilan (*format*): *user* merasakan kurang nyaman dalam penginputan faktur karena mengharuskan pemakaian *mouse* jika dibanding SIMRS lama bisa memanfaatkan tombol *tab*; 4) Kemudahan pengguna (*ease of use*) : Belum adanya SOP (*Standart operating procedur*) penggunaan aplikasi SIMRS *Transmedic*; 5)

Ketepatan waktu (*timliness*) : Respon aplikasi seringkali melambat dan terjadi gangguan atau *trouble* disaat hari-hari sibuk; 6) Kecepatan sistem (*system speed*): Tidak berlakunya tanggal saat melakukan *grouping* pasien naik kelas akibat keterlambatan data; 7) keandalan sistem (*system reliability*): Masih ditemukan *bug* (kecacatan/ kerusakan teknis) ketika *user* melakukan *grouping* untuk pasien.⁽¹⁶⁾

Selain itu didapatkan informasi bahwa sejak awal penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit *trasnmedic* belum pernah dilakukan penilaian terhadap sistem untuk mengidentifikasi permasalahan dan mengukur kualitas sistem informasi berdasarkan persepsi penggunanya.⁽¹⁶⁾ Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem informasi tersebut⁽¹⁷⁾ Teori EUCS (*End User Computing Satisfaction*) cocok digunakan untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem, apakah pengguna merasa puas terhadap aspek teknologi, dengan menilai tujuh variable yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan sistem (*easy of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), kecepatan sistem (*system speed*) dan keandalan sistem (*system reliability*).⁽⁵⁾

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk untuk meneliti faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang tahun 2023.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan SIMRS yang terjadi di Rumah Sakit Universitas Andalas antara lain terjadi gangguan pada *user* saat menggunakan aplikasi SIMRS yang

berhubungan dengan isi, akurasi, tampilan, kemudahan pengguna, ketepatan waktu, kecepatan sistem dan keandalan sistem yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah apa saja faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Universitas Andalas Tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

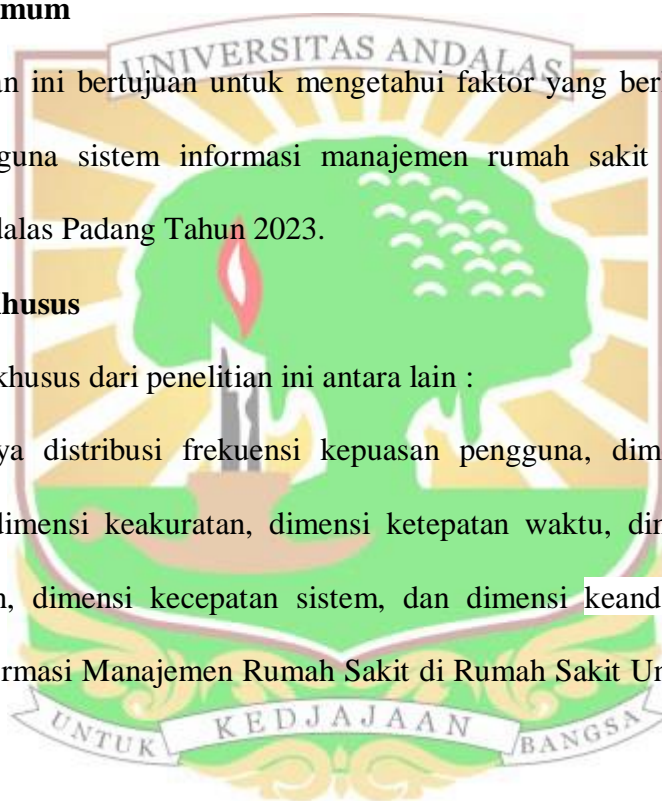
1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang Tahun 2023.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini antara lain :

1. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan pengguna, dimensi isi, dimensi tampilan, dimensi keakuratan, dimensi ketepatan waktu, dimensi kemudahan penggunaan, dimensi kecepatan sistem, dan dimensi keandalan sistem pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
2. Diketuainya hubungan antara dimensi isi dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
3. Diketuainya hubungan antara tampilan dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
4. Diketuainya hubungan antara dimensi keakuratan dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.



5. Diketuainya hubungan antara dimensi ketepatan waktu dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
6. Diketuainya hubungan antara dimensi kemudahan penggunaan dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
7. Diketuainya hubungan antara dimensi kecepatan sistem dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
8. Diketuainya hubungan antara keandalan sistem dengan kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.
9. Diketuainya variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang.



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Universitas Andalas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan Sebagai bahan perbaikan dan peningkatan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAND

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa, sebagai bahan masukan dan pertimbangan institusi supaya lebih meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mahasiswa berkaitan dengan faktor yang berhubungan dengan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit .

1.4.3 Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam meningkatkan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit .

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Universitas Andalas Padang Tahun 2023. Metode penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan pendekatan analitik dengan desain *cross sectional study* dengan cara penyebaran kuesioner dan wawancara untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu isi (*content*), tampilan (*format*), keakuratan (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kemudahan pengguna (*ease of use*), kecepatan sistem (*system speed*) dan keandalan sistem (*system reliability*) dengan variabel

dependennya adalah kepuasan pengguna (*end user satisfaction*) SIMRS *Transmedic*. Penelitian menggunakan sampel sebanyak 72 orang pengguna aplikasi SIMRS *Transmedic* menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Penelitian dilaksanakan pada maret sampai dengan juli 2023. Teknik analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah analisis univariat, analisis bivariat (uji *chi-square*), serta analisis multivariat (uji regresi logistik berganda).

