

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kompleksitas dari berbagai dimensi diantaranya kompleksitas medis, kompleksitas situasional, dan kompleksitas sistem (Kuipers dkk., 2011). Rumah sakit saat ini dihadapkan dengan berbagai regulasi pemerintahan dan sistem jaminan kesehatan nasional untuk meningkatkan kualitas perawatan terbaik bagi pasien. Hal ini menimbulkan kompleksitas Rumah Sakit dari aspek sistem, khususnya terkait proses administrasi pasien dalam pelayanan kesehatan. Teknologi informasi kesehatan dapat meminimalisir dampak negatif dari kompleksitas tersebut, dan dapat meningkatkan kualitas perawatan pasien (Peng dkk., 2019).

Kementrian Kesehatan Indonesia telah menetapkan peta strategi aksi untuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan regulasi kebijakan No.

1171/Menkes/Per/2011 yang disempurnakan keputusan Menteri Kesehatan No.82 tahun 2013. Regulasi tersebut sebagai standar pengembangan SIMRS untuk mengintegrasikan seluruh alur pelayanan Rumah Sakit, sehingga mempermudah pengambilan keputusan dan tercapai efisiensi di Rumah Sakit. Akan tetapi, regulasi kebijakan tersebut belum terealisasi secara maksimal (P.W. Handayani dkk., 2016).

Sistem Informasi Rumah Sakit berpotensi untuk meningkatkan derajat kesehatan individu dan kinerja penyedia layanan kesehatan, dengan peningkatan tersebut akan memperbaiki kualitas Rumah Sakit (Khalifa & Alswailem, 2015). Pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh empat dimensi penting untuk meningkatkan kualitasnya diantaranya sumber daya manusia, proses, kebijakan, dan infrastruktur. Dimensi tersebut terealisasikan salah satunya oleh Sistem Informasi Rumah Sakit untuk mengkondisikan proses bisnis Rumah Sakit yang responsif, efisien, dan efektif. Sistem ini akan memudahkan Rumah Sakit untuk

menyediakan data dan informasi yang akurat dan terintegrasi sehingga dapat meningkatkan keselamatan pasien di Rumah Sakit dan tercapainya kepuasan pasien (Putu Wuri Handayani dkk., 2015).

Implementasi teknologi baru akan mendatangkan resistensi bagi pengguna. Implementasi ini akan menghadapi tantangan diawal seperti biaya implementasi yang tinggi, masalah teknologi dan teknis ataupun masalah mendasar terkait kurangnya keterampilan komputer sumber daya manusia, perubahan tugas dan fungsi yang kompleks untuk mengubah budaya kerja kedalam elektronik, permasalahan lainnya seperti sertifikasi, keamanan, privasi, dan kerahasiaan yang harus dijaga (N. I. Ismail dkk., 2013). Adanya beberapa hambatan dan tantangan dalam implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit, maka diperlukan evaluasi dari proses implementasi tersebut. Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari proses implementasi, karena Sistem Informasi Rumah Sakit

berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan dan berdampak pada derajat kesehatan masyarakat, melalui evaluasi dapat menggambarkan keberhasilan dari implementasi sistem tersebut (Motevali Haghighi & Torabi, 2018).

Technology Acceptance Model digunakan untuk mengidentifikasi penerimaan pengguna terhadap implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit berdasarkan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan yang didapatkan oleh masing-masing pengguna, karena setiap individu akan memiliki pengalaman yang berbeda dalam merespon perubahan sistem yang baru (Davis, 1989). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menggabungkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap implementasi teknologi baru, sehingga didapatkan gambaran penerimaan pengguna melalui faktor-faktor yang mempengaruhi kecenderungan menggunakan sistem tersebut (Venkatesh

dkk., 2003). Selain faktor pengguna, evaluasi penerimaan terhadap implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit dapat diidentifikasi dengan model *Human, Organization, and Technology – Fit* (HOT-Fit) melalui 3 faktor yang saling terkait dan saling memiliki hubungan positif yaitu manusia, organisasi, dan teknologi (Yusof dkk., 2008).

Faktor pengguna merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar terhadap keberhasilan implementasi, kemudian diikuti faktor teknologi dan terakhir faktor organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan untuk menggunakan komputer serta pemahaman pengguna akan kemudahan yang didapatkan dari Sistem Informasi Rumah Sakit merupakan hal yang menjadi fokus utama dalam keberhasilan implementasi dan mempengaruhi kecenderungan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut (Farzandipur dkk., 2016).

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB) sebagai *pilot project* dari pengembangan implementasi SIMRS Q-HopES sejak tahun 2013, berawal dari

terhambatnya alur kerja terkait aktifitas administrasi bangsal yang sangat rumit dan sulit diintegrasikan satu unit dengan unit lainnya menjadi alasan utama dalam proses implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit. Pengembangan sistem informasi ini berdasarkan studi kasus nyata dilapangan, dibangun secara bertahap menyesuaikan kebutuhan Rumah Sakit sampai terbentuk sistem informasi dengan modul yang lengkap untuk menunjang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, dari hasil pengembangan tersebut Q-HopES memiliki portofolio dengan hak cipta untuk memudahkan implementasi di Rumah Sakit lainnya. Q-HopES menjadi pilihan Sistem Informasi Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebagai media Teknologi Informasi untuk mendukung operasional pelayanan dalam pengelolaan data pasien dan transaksi keuangan secara *real time*. Pemilik sistem ini Lembaga Teknologi dan Informasi Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Cirebon bekerjasama dengan PT. Qtasnim sebagai developer pelaksana untuk mengintegrasikan

pelayanan melalui aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dari *front office* hingga *back office*. Saat ini Q-HopES sudah digunakan oleh 8 Rumah Sakit lainnya selain RSMB. Manfaat dari sistem ini dapat menampilkan data yang akurat dan mempercepat proses pengambilan keputusan sebagai solusi dari permasalahan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Q-HopES dapat digunakan oleh semua level manajemen, mulai dari level atas yaitu jajaran direksi dan manajerial, level tengah yaitu kepala instalasi dan unit lainnya, serta level bawah yaitu petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan langsung bagi pasien (Q-HopES, 2019).

Proses implementasi SIMRS Q-HopES hingga saat ini berkembang pesat, dirintis dengan proyek percobaan menjadi sistem yang sukses diimplementasikan di beberapa Rumah Sakit lainnya. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut terkait proses implementasi Q-HopES selama tujuh tahun proses implementasi ini, pastilah tidak mudah untuk meraih

kesuksesan dalam mengembangkan sistem baru, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi baik dari pengguna maupun dari developer sendiri. Pengembangan sistem baru dihadapkan dengan berbagai tantangan baik dari pengguna seperti penolakan pengguna, ketidakmampuan pengguna untuk mengadaptasi sistem yang baru, dan keterbatasan usia dapat mempengaruhi penggunaan sistem baru. Tantangan lainnya yang dihadapi developer seperti dukungan infrastruktur Rumah Sakit yang kurang memadai, keterbatasan biaya implementasi, sumber daya manusia yang tidak memadai, serta kebijakan pemerintah yang selalu berubah seperti yang telah diuraikan sebelumnya menjadi gambaran tantangan yang dihadapi saat proses implementasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana tahapan yang dijalani dalam merintis sistem informasi yang baru dan diterima oleh Rumah Sakit sebagai pengguna sistem tersebut, apakah terdapat hambatan ataupun keberhasilan yang menunjang efektifitas Rumah Sakit, terutama

pengalaman dari developer dan pengguna sebagai faktor penting untuk mencapai keberhasilan implementasi sistem tersebut. Memperhatikan hal tersebut, penelitian ini akan mengeksplorasi persepsi developer dan pengguna terhadap proses implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Q-HopES dan mengidentifikasi hambatan serta manfaat dari proses implementasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi developer dan pengguna terhadap proses implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Q-HopES di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Mengeksplorasi persepsi developer dan pengguna terhadap proses implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit Q-HopES di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis :

Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan di bidang ilmu manajemen Rumah Sakit tentang aplikasi penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Rumah Sakit :

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam evaluasi penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit yang ada dan menjadi panduan dalam pengambilan kebijakan khususnya terkait penggunaan sistem informasi di rumah sakit.

b. Bagi Pegawai Rumah Sakit :

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi terkait penggunaan sistem informasi yang ada dan menjadi panduan untuk menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit yang lebih baik.

c. Bagi Peneliti :

Penelitian ini dapat menambah pengalaman dalam meneliti dan memperkaya informasi

terkait implementasi sistem informasi di Rumah
Sakit saat ini.