

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era yang kini berkembang adalah era revolusi industri 4.0 yang memiliki peningkatan pengembangan teknologi yang pesat. Pengembangan teknologi juga akan mengembangkan teknologi informasi di semua aspek dunia. Teknologi informasi juga berkembang pesat khususnya di aspek kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada (Setiorini et al., 2021).

Upaya pemerintah dalam membangun kesehatan merupakan salah satu upaya memajukan pembangunan nasional untuk semakin menambah kemauan, kesadaran, serta kemampuan untuk hidup sehat sehingga dapat meningkatkan status kesehatan masyarakat. Pembangunan kesehatan masyarakat dapat terlaksana jika pelayanan kesehatan yang ada dapat mendukung meningkatkan status kesehatan masyarakat (Kementerian Kesehatan, 2015).

Pelayanan kesehatan merupakan aspek dengan kompleksitas yang tinggi karena pelayanan kesehatan memiliki kompleksitas situasional, kompleksitas sistem, dan kompleksitas medis. Kompleksitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga yaitu kompleksitas medis, kompleksitas situasional, dan kompleksitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang memiliki kompleksitas yang tinggi dalam pelaksanaannya dapat dimudahkan

dengan penggunaan sistem informasi rumah sakit. Sistem informasi rumah sakit memudahkan fasilitas kesehatan dalam mengefisiensikan organisasi dengan mengembangkan cara sistem informasi elektronik dengan basis proses bisnis, merubah proses pelayanan menjadi otomatis, mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia, menggunakan teknologi yang berkualitas, dan meminimalkan biaya yang keluar (Fadilla & Setyonugroho, 2021).

Sistem informasi yang terdapat di aspek kesehatan adalah Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). SIRS merupakan kumpulan dari data, indikator, informasi, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang berkaitan dan terintegrasi untuk menentukan sebuah tindakan atau keputusan dalam rangka mendukung perkembangan kesehatan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013). SIRS dapat memudahkan fasilitas kesehatan dalam mengakses data informasi secara tepat waktu, cepat, akurat, dan relevan (Fahmi & Esabella, 2022).

Negara Indonesia telah menerapkan beberapa peraturan mengenai sistem informasi seperti Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1171 mengenai sistem informasi rumah sakit tahun 2011, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas.

Kebijakan-kebijakan yang diterapkan mewajibkan fasilitas kesehatan beralih dari sistem informasi tradisional menjadi sistem informasi elektronik. Sistem informasi yang dimaksud adalah aplikasi pelaporan berupa data pasien, data ketenagaan, data rekapitulasi kegiatan pelayanan, data komplikasi penyakit atau morbiditas pasien baik rawat inap maupun rawat jalan (Kyalo et al., 2018).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem informasi yang sistematis, bervariasi, dan otomatis yang berhubungan dengan proses pengumpulan data, penyimpanan data, dan mengirim informasi yang bertujuan untuk membantu dalam berjalannya manajemen di dalam organisasi (Mishra et al., 2015). Sistem informasi manajemen yang diterapkan dapat membantu rumah sakit dalam mengambil keputusan yang cepat, efisien, efektif, dan tepat. Keputusan yang diambil dapat mempengaruhi jalannya sebuah organisasi khususnya rumah sakit (Fahmi & Esabella, 2022) (Mishra et al., 2015).

Menurut PMK No. 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) definisi sistem informasi manajemen rumah sakit adalah sebuah sistem TIK (Teknologi Informasi Komunikasi) yang dapat memproses serta mengintegrasikan semua pelayanan rumah sakit berupa koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi dengan tepat, akurat, dan termasuk bagian sistem informasi kesehatan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Penerapan SIMRS yang mulai digalakkan juga memiliki beberapa tantangan dan hambatan.

Faktor-faktor yang menjadi tantangan dan hambatan bagi rumah sakit adalah faktor manusia, lingkungan manusia, lingkungan organisasi, karakteristik sistem, dan perangkat keras. Rumah sakit yang berhasil mengelola faktor-faktor tersebut dapat mendapatkan manfaat SIMRS dalam menjalankan organisasinya (Salari et al., 2017).

Beberapa penelitian berkaitan dengan sistem informasi manajemen telah dilakukan seperti pada penelitian Wimmie (2017) menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menunjang keberhasilan penerapan SIM yaitu harus adanya master plan yang direncanakan dengan matang, pengintegrasian bagian-bagian yang ada di organisasi, membuat tim yang terdiri dari staf IT dan melibatkan klinisi maupun non klinisi (dokter, perawat, apoteker, administrasi, kasir, dan manajemen), sarana prasarana IT, dan penerimaan adanya pembaharuan budaya kerja dari awalnya manual menjadi otomatis (Wimmie, 2017). Penelitian lain yang dilakukan Rika Andriani. *Et al* (2022) menunjukkan bahwa pengimplementasian rekam medis elektronik (RME) memiliki beberapa hambatan dan tantangan salah satunya adalah tidak adanya *training* penggunaan RME yang dilakukan oleh staf IT. Hal ini dapat memunculkan kesalahan dalam mempersepsikan informasi yang didapatkan staf baru/lama jika ada fitur yang baru (Rika Andriani et al., 2022). Selain itu Salari. *Et al* (2017) menyebutkan bahwa tantangan dalam penggunaan sistem informasi rumah sakit memiliki beberapa dimensi seperti karakteristik sistem, faktor manusia, lingkungan manusia, lingkungan organisasi, dan faktor perangkat keras. Tantangan paling umum yang didapatkan adalah faktor

manusia berupa tidak adanya insentif dalam penggunaan sistem dan faktor lingkungan manusia berupa adanya sikap negatif dari masyarakat terhadap penggunaan sistem informasi (Salari et al., 2017). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen tidak hanya memiliki banyak keuntungan bagi fasilitas kesehatan, tapi juga memiliki beberapa hambatan yang perlu diperhatikan oleh fasilitas kesehatan sehingga penerapan SIM dapat berjalan dengan optimal.

Klinik Pratama 24 jam Firdaus (KP24F) merupakan salah satu klinik pratama yang ada di wilayah Wirobrajan Yogyakarta. Klinik ini telah berdiri sejak 2 Mei 2015 memiliki visi untuk menjadi *center of excellence* untuk pelayanan, pendidikan, dan penelitian dalam bidang kesehatan layanan primer di Indonesia tahun 2025. Pada awal berdirinya, KP24F ini memiliki pemikiran kedepan untuk menjadi klinik percontohan bagi klinik yang lain. Selain itu KP24F juga sangat menjaga mutu dan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan angka keselamatan pasien. Salah satu cara dalam meningkatkan keselamatan pasien yang dipilih KP24F adalah penerapan sistem informasi manajemen klinik.

Hingga sekarang, penelitian mengenai analisis secara manajerial dari implementasi sistem informasi manajemen klinik sebelumnya belum pernah dilakukan di KP24F. Hal inilah yang menjadi motivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut, sehingga diharapkan hasil yang didapat bisa menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengoptimalkan penggunaan sistem informasi manajemen klinik yang ada.

## B. Rumusan Masalah

Latar belakang yang mendasari penelitian menghasilkan rumusan masalah berupa bagaimana implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui pelaksanaan dan menganalisis secara manajerial dari implementasi sistem informasi manajemen klinik yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui proses implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.
- b. Mengetahui latar belakang implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.
- c. Menganalisis komponen-komponen yang mendukung implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.
- d. Menganalisis hambatan implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.
- e. Mengevaluasi implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat lebih mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi rumah sakit khususnya mengenai implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik pratama 24 jam Firdaus Yogyakarta. Penelitian ini juga dapat menjadi salah satu referensi mengenai implementasi sistem informasi manajemen yang ada di klinik bagi peneliti-peneliti yang lain.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi peneliti

Peneliti diharapkan dapat memahami kegiatan dan proses penelitian serta memahami, mengetahui, dan mendalami implementasi sistem informasi manajemen di sebuah fasilitas kesehatan.

#### b. Bagi fasilitas kesehatan

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Klinik pratama 24 jam Firdaus sehingga dapat mengoptimalkan implementasi sistem informasi manajemen yang ada. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dan pedoman bagi fasilitas kesehatan lain dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen yang akan digunakan.

c. Bagi Profesi

Profesi diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut serta dapat mengambil keputusan dalam hal implementasi sistem informasi manajemen klinik.