

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran utama dalam meningkatkan status kesehatan serta menyediakan layanan perawatan kesehatan yang menghasilkan banyak sekali volume data, sehingga dibutuhkan suatu teknologi informasi untuk mengelolanya secara efisien (Rahimi et al., 2014). Implementasi teknologi informasi dalam perawatan kesehatan juga dianggap penting untuk mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien. Laporan pada tahun 1998 dari *Institute of Medicine (IOM), To err is human : building a safer health system*, memperkirakan bahwa 44.000 hingga 98.000 orang meninggal setiap tahunnya di Amerika Serikat karena kesalahan medis (Murray-Weir et al., 2014), sehingga muncul kesepakatan dan pemahaman yang luas bahwa dibutuhkan suatu teknologi informasi yang diharapkan dapat memperbaiki hal tersebut serta dapat mengurangi biaya medis (Hillestad et al., 2005).

Hospital Information System (HIS) dapat didefinisikan sebagai salah satu teknologi dalam bentuk sistem terpadu dan besar yang mendukung pengelolaan informasi secara menyeluruh di rumah sakit, meliputi manajemen pasien, klinis, dan keuangan (Yusof et al., 2008). Tujuan dari sistem ini adalah memanfaatkan komputer dan peralatan komunikasi lainnya untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengekstraksi, dan menghubungkan informasi perawatan pasien dengan informasi manajemen, dengan kata lain dalam sistem ini data disimpan secara bersamaan dalam suatu database, sehingga data tersebut dapat tersedia untuk pengguna yang berwenang dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, di mana dan kapan pun diperlukan (Abbasi Moghadam and Fayaz Bakhsh, 2014). Sistem ini dapat membantu rumah sakit dalam mengurangi kesalahan medis, meningkatkan efisiensi, efektivitas biaya hingga meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatannya (Lee et al., 2012). Implementasi sistem ini sebaiknya dilakukan secara bertahap dan lebih menekankan pada pembentukan *Hospital Information*

System yang lengkap dengan mencapai keseimbangan antara teknologi dan manusia untuk melayani kebutuhan yang berbeda-beda melalui komunikasi efektif (Chang et al., 2012). *Hospital Information System* memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan proses klinis dan kepuasan pasien, sehingga analisis faktor keberhasilan sangat penting dalam memastikan keberhasilan implementasi awal dan kelangsungan hidup sistem serta pengembangannya di masa depan (Palm et al., 2010).

Pengalaman implementasi *Hospital Information System* sangat bervariasi dan terkadang negatif, karena hal ini akan menyebabkan suatu perubahan besar di rumah sakit yang mengarah pada transformasi dalam organisasinya, dan lingkungan rumah sakit bukanlah medan yang menguntungkan untuk perubahan tersebut. Transformasi ini menyangkut setiap pengguna yang berbeda-beda di rumah sakit dan menyiratkan perubahan dalam budaya, kebiasaan dan perilaku (Boyer et al., 2010). Keuntungan dan kerugian mungkin dirasakan berbeda di antara kelompok pengguna, harapan yang berbeda, prioritas yang berbeda dan mungkin juga

menggunakan HIS dengan cara yang berbeda-beda (Lambooij et al., 2017). Mengimplementasikan HIS harus mempertimbangkan elemen-elemen ini, karena secara tidak langsung akan mendorong budaya, manajemen, dan aktor organisasi untuk berkembang. Oleh karena itu, hal tersebut menjadi sangat penting untuk ditempatkan pada strategi dan modalitas implementasi (Boyer et al., 2010).

Saat menjalankan proyek implementasi ini, serangkaian faktor yang mempengaruhi kegagalan dan keberhasilan sistem informasi harus dipertimbangkan. Kegagalan proyek implementasi HIS tidak dapat dengan mudah didefinisikan, karena setiap orang memiliki pemahaman yang berbeda tentang arti kegagalan, tetapi dari sudut pandang secara keseluruhan, sebuah proyek dinyatakan gagal ketika tidak memenuhi syarat optimal untuk mencapai tujuan dan harapan dari proyek tersebut. Selanjutnya hasil yang disepakati untuk mengatakan implementasi sistem informasi berhasil adalah ketika sistem yang diterapkan diterima untuk digunakan oleh pengguna dan pengguna merasa puas dengan sistem (Tilahun and Fritz, 2015).

Pengembangan HIS dilakukan dalam 4 tahap, yaitu: analisis, desain, implementasi dan evaluasi, di mana partisipasi pengguna dalam setiap langkah menjadi penting untuk menjamin keberhasilan implementasi sistem ini (Rahimi et al., 2014). Penelitian di seluruh dunia telah menunjukkan bahwa, menggunakan HIS akan mengarahkan kita untuk menyediakan layanan perawatan kualitatif yang berorientasi kepada pelanggan dan menghasilkan efektivitas biaya serta dapat memberikan akses tepat waktu pada informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan akurat. Meskipun memiliki manfaat yang potensial, pengembangannya dalam organisasi perawatan kesehatan adalah tugas yang kompleks dan sulit, dan keberhasilan serta efisiensinya tergantung pada beberapa faktor (Rahimi et al., 2014). Pada penelitian Beuscart-Zephir *et al* menunjukkan bahwa peran faktor manusia dalam implementasi HIS dapat meningkatkan efisiensi dari sistem ini (Rahimi et al., 2014).

Bellazer *et al* menganggap partisipasi pengguna sangat penting dalam memilih HIS ini (Rahimi et al., 2014). Hasil penelitian *Medical Records Institute* (2005)

menunjukkan bahwa faktor paling penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi adalah partisipasi pengguna dalam pengembangan HIS. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa pengguna memiliki ide-ide efektif dalam merancang dan mengembangkan HIS, sehingga nantinya mereka akan tetap menerima dan berkomitmen untuk menjalankan keputusan yang dipilih oleh manajer pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, manajer pelayanan kesehatan harus menganalisis secara mendalam dan kemudian memilih sistem berdasarkan kebutuhan pengguna dan aktivitas mereka (Rahimi et al., 2014) Salah satu hal yang harus menjadi pertimbangan penting dalam implementasi *Hospital Information System* adalah membuat pengguna terbiasa dengan sistem (Murray-Weir et al., 2014).

Sebuah survei dokter menemukan bahwa alasan yang paling sering dikutip bagi dokter untuk tidak mengadopsi HIS adalah : biaya awal, biaya berkelanjutan dan hilangnya produktivitas. Tahap awal implementasi sering disebut sebagai fase peralihan, di mana produktivitas

menghilang dan terjadi gangguan dalam proses adaptasi, sehingga sangat mungkin sistem teknologi tersebut ditinggalkan oleh pengguna. Fase peralihan mengacu pada periode akan memulai suatu inovasi hingga penggunaan rutin telah tercapai dan biasanya dapat berlangsung antara 6 bulan hingga 1 tahun (Sykes et al., 2011). Kemungkinan lain alasan rendahnya tingkat penggunaan *Hospital Information System* adalah akses ke komputer dan kurangnya jumlah komputer yang tersedia serta pengetahuan tentang komputer yang rendah, sehingga akan mempengaruhi penggunaan HIS ini (Abbasi Moghadam and Fayaz Bakhsh, 2014; Laerum et al., 2001).

Pengaruh sosial dapat berdampak pada emosi, pikiran, atau perilaku orang lain dengan berbagai cara (misalnya persuasi, kepatuhan, kesesuaian, dan pembelajaran sosial) (Wang et al., 2016). Adanya pengaruh sosial pada adopsi teknologi informasi dan penggunaan berkelanjutan dalam organisasi perawatan kesehatan memberikan hasil bahwa pada tahap pra penerimaan, dokter lebih mempercayai pengadopsi awal sistem daripada rekan

mereka yang lain untuk memutuskan apakah akan mengadopsi teknologi informasi baru tersebut atau tidak (Hao, 2013). Selanjutnya ketika mengadopsi *Hospital Information System*, seringkali vendor meningkatkan banyak fitur fungsional dan fitur untuk pengguna akhir pada tingkat yang lebih tinggi dari yang dibutuhkan (Kim et al., 2016), sehingga akan menyebabkan rendahnya tingkat penggunaan, daya tahan, serta pengabaian penggunaan sistem informasi tersebut, hingga akhirnya mengajukan permintaan untuk metode alternatif (Wang et al., 2016). Meskipun sebagian besar dokter umumnya menganggap bahwa teknologi dapat membantu menghilangkan beban dokumentasi berbasis kertas, namun mereka juga merasa tidak puas ketika sebuah sistem yang diperkenalkan tidak memenuhi harapan mereka (Tilahun and Fritz, 2015). Oleh sebab itu, untuk menilai bagaimana respons dokter terhadap implementasi *Hospital Information System*, perlu untuk mengidentifikasi lebih lanjut tentang bagaimana faktor-faktor yang berpengaruh pada implementasi *Hospital Information System* mempengaruhi kepuasan dokter.

B. Pernyataan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, perumusan masalah dapat ditentukan, yaitu bagaimana faktor-faktor yang berpengaruh pada implementasi *Hospital Information System* mempengaruhi kepuasan dokter.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada implementasi *Hospital Information System*.
2. Mengetahui bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan dokter terhadap implementasi *Hospital Information System*.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai referensi kebijakan bagi rumah sakit ketika akan melakukan implementasi *Hospital Information System*.
2. Sebagai referensi bagi penulis lain untuk menggali dan melakukan penelitian selanjutnya tentang implementasi *Hospital Information System*.