

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Dengan berjalannya perkembangan teknologi informasi di dunia ini, dapat menjadikan informasi yang ingin di akses dapat dengan mudah. Menggunakan teknologi informasi membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien diperusahaan salah satunya adalah Rumah Sakit [1].

Rumah Sakit Prima Husada Cipta adalah badan usaha yang bergerak dalam bidang usaha penyedia jasa untuk kesehatan masyarakat, serta sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan oleh manajemen rumah sakit dalam menjalankan operasional [2]. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa “Setiap rumahsakit wajib melaksanakan Sistem Informasi Rumah Sakit”. Sehingga Indonesia mulai menerapkan sistem untuk meningkatkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan kerja baik dari pihak rumah sakit ataupun dari pasien [3].

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dibutuhkan pemanfaatan teknologi informasi yaitu Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) adalah suatu sistem terkomputerisasi yang mampu melakukan pengolahan data secara cepat, akurat, sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil informasi dari data yang telah diolah yaitu laporan, dapat digunakan oleh pengguna dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan upaya pelayanan kesehatan.

SIMRS berfungsi untuk pengendalian mutu pelayanan, penilaian produktivitas, penyederhanaan pelayanan, analisis manfaat dan perkiraan kebutuhan, penelitian klinis, pendidikan, serta perencanaan dan evaluasi program [4]. Perkembangan sistem informasi manajemen khususnya rumah sakit di Prima Husada Cipta, saat ini banyak mengalami kegagalan dan ada juga yang bisa dikatakan berhasil. Khususnya penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Prima Husada Cipta yang pada awalnya mengalami banyak permasalahan internal pro dan kontra adanya sistem informasi. Pengguna beranggapan ketika adanya sistem akan memperlambat pekerjaan dan lainnya. Untuk mengatasi hal tersebut maka pihak manajemen mencoba melakukan pendekatan karena keberhasilan implementasi SIMRS akan bergantung pada pengguna akhir, dukungan organisasi, dan kemampuan teknologi itu sendiri. Faktor-faktor utama yang dapat

menyebabkan kegagalan adalah kualitas dan kehandalan sistem, manusia sebagai pengguna akhir serta dukungan dari tingkat manajemen.

Sistem informasi manajemen adalah perangkat prosedur yang terorganisasi, apabila dijalankan akan memberikan umpan balik dan informasi kepada manajemen tentang masukan, proses, dan keluaran dari suatu siklus manajemen, yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian. SIMRS saat ini berfungsi sebagai sarana penunjang operasional layanan medis yang terdiri dari instalasi-instalasi sebagai *front office* yang langsung melayani para pelanggan (pasien) rumah sakit baik administrasi, catatan medik, dan farmasi. SIMRS digunakan pada *back office* sebagai sarana penunjang kegiatan administrasi secara struktural rumah sakit [5].

Pihak yang berperan dalam pengelolaan dan penggunaan SIMRS di rumah sakit adalah sebagai berikut:

- 1) End User yaitu pengguna akhir SIMRS yang telah dibedakan menjadi dua yaitu :
 - a) Operator sebagai pengguna langsung SIMRS yang bertugas untuk memasukkan data ke sistem untuk seluruh karyawan di setiap unit.
 - b) Pengguna Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS, sebagai pengguna tidak langsung SIMRS seperti Pimpinan Instalasi, Asisten Manajer dan Manajer Unit Instalasi.
- 2) Vendor, sebagai penyedia SIMRS baik secara perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komputer, memberikan dukungan teknis jika diperlukan.
- 3) Penanggung jawab SIMRS adalah Unit Teknologi Informasi Rumah Sakit yang merupakan sub bagian dari Bagian Manajemen Kepegawaian dan Admin, unit TI bertugas untuk menjembatani antara pengguna akhir dengan pihak penyedia SIMRS.

Maka setelah diterapkannya sistem SIMRS banyak kegagalan yang terjadi pada saat digunakan seperti Sistem sering *error* terutama pada jam-jam pelayanan yang sibuk dan mengakibatkan informasi yang diharapkan lambat diperoleh, sehingga mengurangi kepuasan pengguna. Maka pihak vendor harus memantau kemampuan sistem dalam memproses data sehingga dapat diketahui puncak jumlah data atau jumlah pengguna yang mengakses sistem sehingga mengakibatkan sistem menjadi lambat. Perbaikan sistem jaringan komputer seperti pemisahan *backbone* SIMRS dengan jaringan intranet rumah sakit. Begitu juga pada Layanan *vendor* dibagian tertentu dinilai kurang cepat, karena keterbatasan personil *vendor*. Masalah lain yang perlunya pelatihan penggunaan SIMRS dinilai kurang oleh responden, karena selama ini banyak perawat bangsal belajar menggunakan sistem dari pengguna yang sudah mahir menggunakan sistem saja. Serta organisasi yang perlu untuk memberikan

penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi supaya dapat meningkatkan kinerja dan produktivitasnya.

Maka metode evaluasi yang dapat digunakan adalah Model HOT-Fit dimana Model itu sendiri memberikan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi manajemen. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yaitu manusia, organisasi, dan teknologi, serta kesesuaian hubungan diantaranya. Komponen manusia menilai sistem informasi dan segi pengguna dan kepuasan pengguna. Segi pengguna dapat dilihat dari tingkat penggunaan dan pengguna. Komponen organisasi menilai sistem dari struktur organisasi lingkungan organisasi. Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan [6].

Sehingga dilakukan pengujian kembali model tersebut dengan mengukur menggunakan 8 variabel yang terdiri dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, Struktur Organisasi, Lingkungan Organisasi dan Manfaat Sistem. Dimana faktor-faktor kepuasan pengguna dan kinerja individu yang memakai sistem SIMRS akan dihubungkan dan diukur dengan 8 variabel yang ada di Model Hot-fit [7].

Model HOT-Fit sendiri merupakan salah satu kerangka teori yang dikembangkan oleh Yusof et al (2006) dan Yusof dan Yusuff (2013) yang digunakan untuk evaluasi sistem informasi pelayanan kesehatan. Model HOT-Fit juga dapat dilihat dari komponen variabel serta kesesuaian hubungan diantaranya sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem informasi. Dalam Model Hot-Fit terdapat komponen yang pertama yaitu Faktor Manusia (*Human*) yaitu kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang berhubungan dan signifikan terhadap penggunaan sistem (*system use*) dan *net benefit* (manfaat sistem). Semakin tepat dan baik kualitas teknologi yang diterapkan pada manusia maka semakin bermanfaat sebuah sistem dikarenakan kepuasan dalam hal penggunaannya. Sehingga kualitas kinerja dari karyawan RS Prima Husada Medan akan meningkat, sesuai tujuan penerapan SIMRS. Kedua yaitu Organisasi (*Organization*) yaitu kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) yang diterapkan di rumah sakit RS Prima Cipta Husada Medan signifikan terhadap penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yaitu manusia sebagai pengguna akhir sistem. Sehingga untuk peningkatan dan perbaikan kualitas teknologi (*Technology*) yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan aspek layanan (*Service Quality*) penyedia sistem informasi akan meningkatkan penggunaan sistem agar pengguna terbiasa, lebih mudah dioperasikan dengan melalui pelatihan-pelatihan, sehingga bisa lebih meningkatkan kepuasan pengguna [8].

Tujuan penelitian untuk mengetahui masalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (SIMRS) dengan menggunakan metode Hot-Fit dalam mengukur hasil kepuasan pengguna dan kinerja individu yang dikaitkan dengan variabel utama antara Human, Organization, dan Teknologi kedalam sistem SIMRS rumah sakit. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan SIMRS serta mengembangkan potensi yang masih ada, sehingga dapat bermanfaat bagi RS.Prima Husada Cipta dalam meningkatkan kinerja dalam pelayanan rumah sakit kearah lebih baik,serta dapat mendukung tujuan,visi danmisi organisasi.

Jadi berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik tugas akhir dengan judul "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu Penerapan Sistem SIMRS dengan Menggunakan HOT-FIT di RS Prima Husada Cipta Medan*"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan masalah dalam latarbelakng diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh pada penggunaan sistem?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada penggunaan sistem?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada pengguna sistem?
4. Adakah kualitas sistem berpengaruh pada kepuasan pengguna?
5. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pengguna?
7. Apakah kualitas sistem berpengaruh pada struktur organisasi
8. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada struktur organisasi?
9. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada struktur organisasi?
10. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh pada penggunaan sistem?
11. Apakah lingkungan organisasi berpengaruh pada struktur organisasi?
12. Apakah penggunaan sistem berpengaruh pada manfaat bersih?
13. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh pada manfaat bersih?
14. Apakah struktur organisasi berpengaruh pada manfaat bersih?
15. Apakah lingkungan organisasi berpengaruh pada manfaat bersih?
16. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan sistem?
17. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi

- oleh penggunaan sistem?
18. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan sistem?
 19. Apakah kualitas sistem berpengaruh pada manfaat manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan?
 20. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
 21. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
 22. Apakah kualitas sistem berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi?
 23. Apakah kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi?
 24. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi?
 25. Apakah lingkungan organisasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi?

1.3. Ruang Lingkup

Batasan-batasan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem SIMRS dengan menggunakan metode HOT-FIT.
2. Pengumpulan data dalam penelitian dengan wawancara serta penyebaran kuesioner terhadap karyawan di rumah sakit atau pengguna sistem SIMRS.
3. Dilakukan pengujian kepada pengguna sistem atau karyawan rumah sakit.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem yang berpengaruh pada penggunaan sistem.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi yang berpengaruh pada penggunaan sistem.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan yang berpengaruh pada pengguna sistem.
4. Untuk mengetahui kualitas sistem yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.

5. Untuk mengetahui kualitas informasi yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.
6. Untuk mengetahui kualitas layanan yang berpengaruh pada kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui kualitas sistem yang berpengaruh pada struktur organisasi.
8. Untuk mengetahui kualitas informasi yang berpengaruh pada struktur organisasi.
9. Untuk mengetahui kualitas layanan yang berpengaruh pada struktur organisasi.
10. Untuk mengetahui kepuasan pengguna yang berpengaruh pada terhadap penggunaan sistem.
11. Untuk mengetahui lingkungan organisasi yang berpengaruh pada struktur organisasi.
12. Untuk mengetahui penggunaan sistem yang berpengaruh pada manfaat bersih.
13. Untuk mengetahui kepuasan pengguna yang berpengaruh pada manfaat bersih.
14. Untuk mengetahui struktur organisasi yang berpengaruh pada manfaat bersih.
15. Untuk mengetahui lingkungan organisasi yang berpengaruh pada manfaat bersih.
16. Untuk mengetahui kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan sistem.
17. Untuk mengetahui kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan sistem.
18. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan sistem.
19. Untuk mengetahui kualitas sistem berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.
20. Untuk mengetahui kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
21. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
22. Untuk mengetahui kualitas sistem berpengaruh pada terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi.
23. Untuk mengetahui kualitas informasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi.

24. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi.
25. Untuk mengetahui lingkungan organisasi berpengaruh pada manfaat bersih yang dimediasi oleh struktur organisasi.

1.4.2. Manfaat

- 1) Manfaat Praktis
 - a) Memberikan pembelajaran tentang cara meneliti dari penggunaan sistem SIMRS dengan menggunakan Model HOT-Fit ataupun menjadi pengetahuan bagi mahasiswa dalam penelitian berikutnya.
 - b) Memberikan kesempatan untuk berkembang dalam mempelajari sistem SIMRS dengan menggunakan variabel Model Hot-Fit.
- 2) Manfaat Teoritis
 - a) Memberikan konsep mengenai penggunaan sistem SIMRS yang berjalan di rumah sakit sebagai perbandingan dalam peningkatan kualitas informasi menggunakan model Hot-Fit.
 - b) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi melakukan perbaikan sistem SIMRS serta memperbaharui Model Hot-Fit?

UNIVERSITAS
MIKROSKIL