

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sistem informasi, menurut *World Health Organization* (WHO), merupakan kerangka kerja yang menyediakan informasi penting untuk mendukung pengambilan keputusan di seluruh jenjang dalam suatu organisasi. Dalam konteks layanan kesehatan, terdapat dua sistem yang berperan penting: Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIRS merupakan sistem yang mengintegrasikan proses pengumpulan data, pelaporan, dan pemanfaatan informasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan melalui manajemen yang lebih baik di berbagai jenjang pelayanan kesehatan. Di sisi lain, SIMRS dirancang secara khusus untuk mendukung manajemen dan perencanaan program-program kesehatan, sehingga memungkinkan rumah sakit untuk mengelola sumber daya dan layanan dengan lebih optimal (Kurnia Putri & Devi Fitriani, 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan teknologi informasi dan komunikasi yang berfungsi untuk memproses serta mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan di rumah sakit. SIMRS mencakup jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi yang dirancang untuk menghasilkan informasi yang akurat dan tepat. Selain itu, SIMRS juga merupakan

komponen yang tidak terpisahkan dari Sistem Informasi Kesehatan secara keseluruhan (Kemenkes RI, 2013).

Analisis sistem informasi adalah langkah-langkah konkret untuk memahami kondisi aktual dari operasional sistem tersebut. Dengan melakukan analisis, kita dapat menganalisis hasil layanan yang diberikan oleh sistem informasi dan merencanakan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kinerjanya. (Yusof et al., 2008) Model analisis sistem informasi yang dikenal sebagai *HOT-FIT* model diperkenalkan sebagai pendekatan penting yang melibatkan elemen organisasi sebagai faktor utama dalam implementasi sistem informasi. Model *Human, Organization, and Technology (HOT-Fit)* memberikan analisis menyeluruh terhadap sistem dengan mempertimbangkan empat faktor utama: *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), dan *Benefit* (Manfaat), Model *HOT-FIT* menjelaskan kompleksitas dan hubungan interaksi yang saling mempengaruhi antara individu, organisasi, proses, dan teknologi, yang sangat penting untuk dipahami. Metode analisis ini menguraikan semua elemen yang terdapat dalam sistem informasi secara keseluruhan. Selain itu, metode *HOT-FIT* juga digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan atau masalah yang mungkin muncul selama proses implementasi sistem informasi. Metode ini berfungsi untuk mendeteksi potensi hambatan dan tantangan yang perlu diatasi, sehingga langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem informasi (Putro et al., 2024).

Berbeda dengan penelitian yang menggunakan metode lain, seperti teori *DOQ-IT* (*Doctor's Office Quality-Information Technology*) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, yang menekankan pada identifikasi karakteristik pengguna, sistem teknologi, dan variabel lain yang memengaruhi penggunaan teknologi seperti variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh Sosial. Kondisi yang Memfasilitasi, dan Niat Perilaku memiliki dampak paling signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) di fasilitas pelayanan kesehatan (Faida et al., 2022). Metode ini berfokus pada karakteristik pengguna dan variabel yang mempengaruhi penerimaan teknologi, seperti ekspektasi kinerja, usaha, dan pengaruh sosial. Serta, lebih terfokus pada individu dan aspek-aspek yang memengaruhi niat dan tindakan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Sedangkan, teori Pendekatan *DOQ-IT* (*Doctor's Office Quality-Information Technology*) memungkinkan penilaian kesiapan sistem dengan fokus yang jelas pada empat variabel spesifik: kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi, budaya kerja organisasi yang mendukung adopsi teknologi, tata kelola dan kepemimpinan yang efisien dalam proses implementasi, serta ketersediaan infrastruktur yang memadai (Faida & Ali, 2021). Hal ini memberikan gambaran yang terstruktur namun kurang mendalam dibandingkan dengan pendekatan *HOT-FIT*, yang mempertimbangkan hubungan kompleks antara individu, proses, dan teknologi dalam konteks sistem informasi secara menyeluruh.

Hasil penelitian sebelumnya (Aprilianingsih et al., 2022) yang menganalisis SIMRS pada bagian pendaftaran rawat jalan di RS Swasta di Lampung, ditemukan bahwa analisis sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan komponen teknologi masih memerlukan perbaikan pada sistem dan perangkat keras. Selain itu, pengembangan sistem secara berkala juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi. Pemantauan jaringan juga harus dilakukan agar jaringan tetap stabil saat sistem beroperasi.

Sejalan dengan penelitian (Benge et al., 2024) menunjukkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SIMRS-RME dengan menggunakan metode *HOT-FIT*, yang mencakup variabel *Human*, *Organization*, *Technology*, dan *Net-Benefit*. Dari penelitian tersebut, penerapan sistem informasi secara keseluruhan sudah cukup baik. Namun, model survei yang digunakan, yang mencakup beberapa komponen sesuai dengan model HOT-FIT, masih memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut terletak pada variabel teknologi, di mana ditemukan bahwa pada komponen Teknologi (*Technology*) masih terjadi kesalahan yang disebabkan oleh jaringan yang terlalu sibuk, sementara jaringan yang tersedia hanya menggunakan ISP dengan bandwidth hingga 300 Mbps. Selain itu, perangkat keras juga sering mengalami masalah, seperti munculnya layar hitam (*black screen*).

Sejak berjalannya SIMRS pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, Berdasarkan hasil observasi peneliti, teridentifikasi bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen di bagian Pendaftaran Rumah Sakit

(SIMRS), di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya masih menghadapi beberapa kendala salah satunya Terdapat kendala jaringan internet yang menyebabkan terjadinya *Eror Bridging*, karena SIMRS di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya telah terhubung dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Salah satu fitur yang mendukung pelayanan kepada pasien dalam aplikasi SIMRS adalah kemampuan untuk mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) atau jaminan bagi pasien yang terdaftar di BPJS Kesehatan. Namun, petugas harus melalui beberapa langkah yang tidak terintegrasi dengan baik. Dalam konteks ini, metode *HOT-FIT* sangat cocok digunakan untuk analisis pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, khususnya pada instalasi rekam medis. Metode *HOT-Fit*, Sebagaimana dijelaskan oleh (Yusof et al. (2008) dalam (Putra et al., 2020)), adalah pendekatan analisis yang komprehensif dalam menilai sistem informasi dengan mempertimbangkan empat komponen penting, yaitu *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), dan *Benefit* (Manfaat). Metode ini menekankan pentingnya interaksi dan kesesuaian antara ketiga komponen utama, yaitu manusia, organisasi, dan teknologi, serta cara hubungan ini berkontribusi terhadap manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem informasi.

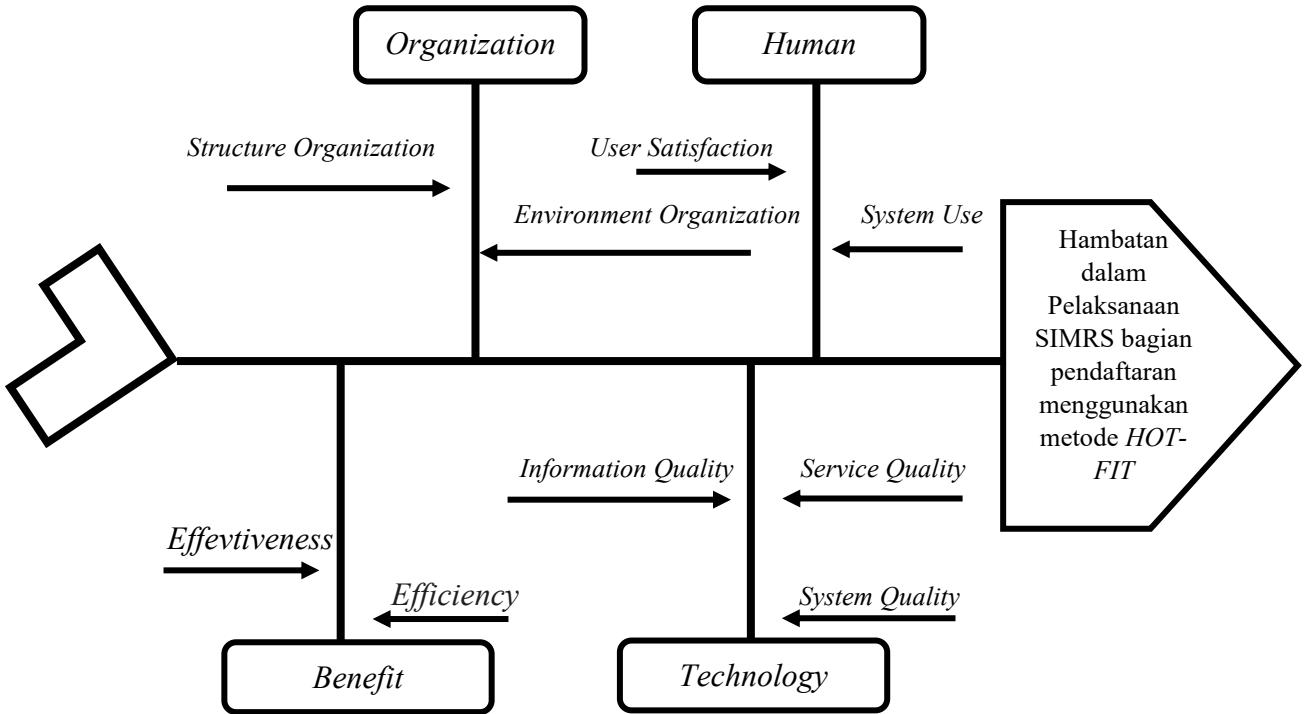
Menurut (Abda'u et al., 2018) Metode *HOT-FIT* merupakan salah satu kerangka teori yang signifikan dalam analisis sistem informasi, terutama di sektor pelayanan kesehatan. Kerangka ini menyoroti empat komponen utama yang saling berinteraksi,

yaitu *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), dan kesesuaian hubungan di antara ketiga komponen tersebut atau manfaatnya. Tujuan dari Metode HOT-FIT bertujuan untuk memastikan bahwa sistem informasi yang diterapkan tidak hanya berfungsi secara efektif dan efisien, tetapi juga dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan. Melalui pendekatan ini, analisis sistem informasi dapat dilakukan secara komprehensif, sehingga menghasilkan solusi yang lebih optimal dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian (Alian Nur et al., 2020) yang menegaskan bahwa model analisis sistem informasi yang sering diterapkan dalam manajemen rumah sakit adalah model *Human Organization and Technology* (HOT-FIT). Model ini sangat relevan karena mengintegrasikan elemen organisasi, yang merupakan komponen kunci dalam keberhasilan penerapan sistem informasi. *HOT-FIT* menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai efektivitas sistem dengan mempertimbangkan empat faktor utama: *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), dan *Benefit* (Manfaat). Dengan menekankan interaksi antara individu, struktur organisasi, dan teknologi model ini membantu manajer rumah sakit untuk memahami bagaimana setiap elemen berkontribusi terhadap kinerja sistem informasi. Selain itu, penilaian manfaat yang dihasilkan dari Sistem ini memberikan kemampuan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam pengembangan dan peningkatan layanan kesehatan. Dengan demikian, *HOT-FIT* tidak hanya berfungsi sebagai alat analisis, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen rumah sakit.

Dampak dari SIMRS yang tidak diterapkan dengan baik dapat menimbulkan kerugian yang signifikan pada operasional rumah sakit. Salah satu konsekuensinya adalah kemudahan efektifitas dan efisiensi yang diharapkan tidak dapat tercapai, yang pada selanjutnya akan menghambat proses pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kurangnya koordinasi antar bagian dalam rumah sakit menjadi masalah yang signifikan, di mana setiap unit bekerja secara terpisah tanpa adanya integrasi yang memadai, sehingga mengakibatkan informasi yang tidak sinkron dan memperlambat respon terhadap kebutuhan pasien.

Melalui penelitian ini, Diharapkan bahwa analisis yang dilakukan dapat mengevaluasi, mengukur, serta mengoptimalkan atau menyempurnakan SIMRS untuk mendeteksi masalah-masalah potensial yang dihadapi oleh pengguna dan organisasi ini akan menjadi petunjuk utama dalam proses perbaikan dan penyempurnaan SIMRS, serta dalam memaksimalkan potensi yang masih ada. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit menuju arah yang lebih baik. Selain itu, hasil analisis ini juga akan mendukung pencapaian tujuan, visi, dan misi organisasi, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

## 1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan hasil Gambar 1.1 Identifikasi penyebab masalah pelaksanaan SIMRS, Menggunakan metode analisis *HOT-FIT* yang dikembangkan oleh Yusof et al., 2008 merupakan pengembangan dari *IS Success Model* yang dirumuskan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Model ini digunakan untuk menganalisis sistem informasi (Alian Nur et al., 2020). Dengan menempatkan komponen penting yaitu Sumber Daya Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*), dan *Benefit* (Manfaat dari kesesuaian hubungan diantaranya). Adapun urainnya sebagai berikut:

### 1. Sumber Daya Manusia (*Human*)

Komponen manusia dalam analisis sistem berfokus pada variabel penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan terhadap sistem (*User Satisfaction*).

**a. Penggunaan Sistem (*System Use*)**

Dalam penerapan Penggunaan Sistem SIMRS di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, berdasarkan survei data awal yang ditemukan, bahwa adanya Keterbatasan akses data akibat internet yang lambat terutama menjelang akhir bulan yang menyebabkan keterlambatan dalam memproses pendaftaran pasien.

**b. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Dalam penerapan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, berdasarkan survei data awal yang ditemukan, bahwa dalam penerapannya masih ditemukan adanya penggunaan *double billing* dengan dua aplikasi yang berbeda, yaitu TPP untuk pasien lama dan Medify untuk pasien baru, menyebabkan beban kerja yang kurang efisien bagi staf administrasi. Hal ini mengharuskan petugas untuk melakukan input data pasien secara ganda, yang berpotensi mengakibatkan pemborosan waktu dan tenaga serta menyebabkan berkurangnya kepuasan petugas sebagai pengguna SIMRS.

**2. Organisasi (*Organization*)**

Komponen Organisasi (*Organization*) dalam menganalisis sistem informasi berdasarkan dua variabel, yaitu struktur organisasi (*Structure Organization*) dan lingkungan organisasi (*Environment Organization*).

#### a. Struktur Organisasi (*Structure Organization*)

Dalam penerapan SIMRS berdasarkan struktur organisasi di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, yang ditinjau berdasarkan survei data awal yang ditemukan, adanya ketergantungan pada vendor eksternal dalam pengelolaan SIMRS yang sering terjadi akibat struktur organisasi memiliki tim TI internal yang belum memadai menyebabkan keterbatasan fleksibilitas seperti ketidak mampuan menyesuaikan fitur secara mandiri.

#### b. Lingkungan Organisasi (*Environment Organization*)

Dalam penerapan SIMRS berdasarkan lingkungan organisasi di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, yang ditinjau berdasarkan survei data awal yang ditemukan, adanya Ketergantungan rumah sakit pada vendor pihak ketiga dalam pelaksanaan SIMRS dapat menyebabkan kesulitan dalam mengintegrasikan laporan bulanan dengan Dinas Kesehatan. Hal ini dapat menghambat upaya rumah sakit untuk memenuhi kebijakan pemerintah terkait pelaporan data.

### 3. Teknologi (*Technology*)

Teknologi dalam konteks sistem informasi terdiri dari tiga elemen utama, yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*).

#### a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Dalam penerapan SIMRS berdasarkan kualitas sistem di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, yang ditinjau berdasarkan hasil survei

data awal yang ditemukan, Proses autentikasi yang lemah pada SIMRS, seperti penggunaan kata sandi yang mudah dan singkat atau tidak adanya autentikasi dua faktor, yang dapat meningkatkan risiko akses tidak sah ke sistem oleh individu yang tidak berwenang.

**b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Dalam penerapan SIMRS berdasarkan kualitas informasi di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, yang ditinjau berdasarkan hasil survei data awal yang ditemukan, terdapat informasi (No. RM) pada bayi yang dihasilkan oleh SIMRS medify (Master Baru) tidak sesuai dengan SIMRS TPP (Master Lama) hal ini dikarenakan 2 SIMRS masih belum terintegrasi menjadi satu, sehingga perlu dilakukan pengeditan secara manual.

**c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Dalam penerapan SIMRS berdasarkan Kualitas Layanan di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, yang ditinjau berdasarkan hasil survei data awal yang ditemukan, adanya *Server down* BPJS menyebabkan petugas tidak dapat memeriksa status identitas pasien, yang menjadi permasalahan signifikan dalam pelayanan rumah sakit. Hal ini berdampak pada kelancaran proses administrasi dan pelayanan.

**4. Manfaat (*Benefit*)**

Dalam penerapan SIMRS di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya, integrasi dengan BPJS menunjukkan peningkatan efektivitas (*effevtiveness*) dan efisiensi (*Efficiency*). Efektivitas (*effevtiveness*) terlihat dari gangguan pada proses

administrasi menjelang akhir bulan sering terjadi *Error Bridging* akibat kendala pada jaringan internet yang kecepatannya tidak optimal. Sehingga, dapat mengganggu alur kerja petugas administrasi pendaftaran yang sudah terstandarisasi, menyebabkan kebingungan di antara staf dan mengurangi efektivitas keseluruhan sistem. Sementara itu, efisiensi (*Efficiency*) tercermin dari Sistem SIMRS yang tidak terintegrasi memaksa petugas melakukan *copy-paste* data yang dilakukan pada TPP untuk pasien lama dan Medify untuk pasien baru hal ini mengurangi efisiensi operasional.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan pada analisis pelaksanaan SIMRS pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya menggunakan metode *HOT-FIT*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah merujuk berdasarkan identifikasi penyebab masalah yang telah dijelaskan, sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana hubungan pelaksanaan SIMRS pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya menggunakan metode *HOT-FIT*?”.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Analisis penyelenggaraan SIMRS pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya pada Unit Rekam Medis

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Identifikasi variabel *Human* pada bagian pendaftaran Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya
2. Identifikasi variabel *Organization* pada bagian pendaftaran Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya
3. Identifikasi variabel *Technology* pada bagian pendaftaran Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya
4. Identifikasi variabel *Benefit* pada bagian pendaftaran Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya
5. Analisis hubungan *Human*, *Organization*, *Technology* terhadap *Benefit* pada bagian pendaftaran Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya

### **1.6 Manfaat**

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Menambah wawasan dan pengetahuan diri sendiri untuk menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

#### **2. Bagi Stikes Yayasan Dr. Soetomo**

Hasil penelitian tentang analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dapat dijadikan sebagai sumber referensi yang berharga dalam proses pembelajaran di program studi rekam medis.

#### **3. Bagi Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya**

Sebagai bahan perbaikan dan masukan untuk SIMRS Rumah Sakit TK. IV 05.07.03 Gubeng Surabaya.