

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Rumah Sakit merupakan institusi kesehatan yang menawarkan layanan kesehatan secara komprehensif kepada individu, yang mencakup perawatan rawat inap, perawatan rawat jalan, serta layanan darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/Iii/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010).

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit merupakan komponen penting dalam suatu sistem sosial dan kesehatan yang berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif, menyembuhkan penyakit, serta mencegah penyakit bagi masyarakat. Dengan peranan yang sangat vital, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempermudah akses dan memastikan keselamatan pasien (Daud et al., 2023).

Sedangkan, Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan lembaga perawatan kesehatan yang menyediakan fasilitas untuk pasien rawat inap selama periode tertentu. Rumah sakit umumnya didirikan oleh organisasi atau lembaga kesehatan, baik yang berorientasi profit maupun non-profit, serta oleh badan asuransi, lembaga amal, donatur, organisasi keagamaan, individu, atau yayasan (Daud et al., 2023).

#### **2.2 Tempat Pendaftaran Pasien**

Pendaftaran pasien merupakan proses pelayanan rutin yang dilakukan oleh petugas untuk mengatur urutan pelayanan dan mempermudah akses informasi rekam

medis di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan yang ada. Proses ini bertujuan untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan langkah-langkah pelayanan di loket pendaftaran, sehingga dapat berlangsung dengan tepat, cepat, lancar, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Dengan adanya sistem pendaftaran yang baik, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan (Handayuni, 2021). Sedangkan, menurut (Anisa et al., 2023) menyatakan bahwa Pendaftaran pasien merupakan langkah awal dalam pembuatan rekam medis di rumah sakit, puskesmas, dan klinik. Proses ini melibatkan pengumpulan informasi identitas pribadi pasien serta tujuan kunjungannya ke fasilitas kesehatan. Selain mencatat data dasar pasien, penting juga untuk mengumpulkan informasi tambahan seperti data penanggung jawab, status asuransi, pekerjaan, dan informasi relevan lainnya. Data ini tidak hanya membantu dalam pelayanan medis, tetapi juga memastikan kelancaran administrasi dan koordinasi perawatan pasien.

### **2.3 Pengertian SIMRS**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013, setiap rumah sakit diwajibkan untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Aplikasi SIMRS yang dikembangkan oleh rumah sakit harus memenuhi persyaratan minimum yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, yang selanjutnya disingkat SIMRS, merupakan sebuah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang untuk memproses, mengelola, dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan di rumah

sakit. SIMRS berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan berbagai variabel operasional rumah sakit, termasuk jaringan koordinasi antar departemen, pelaporan yang efisien, serta prosedur administrasi yang terstandarisasi. Dengan demikian, SIMRS memungkinkan pengumpulan dan pengolahan informasi yang tepat dan akurat, yang sangat penting untuk pengambilan keputusan yang berbasis data. Selain itu, sistem ini juga berperan sebagai bagian integral dari Sistem Informasi Kesehatan yang lebih luas, mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi operasional di rumah sakit. Melalui penerapan SIMRS, rumah sakit dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam memberikan layanan kepada pasien (Kemenkes RI, 2013).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem yang dirancang untuk mengintegrasikan dan menyampaikan arus informasi baik di dalam maupun di luar rumah sakit. Sistem ini mencakup berbagai komponen penting, seperti rekam medis elektronik, data laboratorium, informasi radiologi (pencitraan medis), informasi farmasi, dan data keperawatan. SIMRS memiliki dua fungsi utama: manajemen dan pengolahan data pasien. Dari perspektif manajemen, sistem ini berperan dalam pengelolaan data keuangan, material, teknis, serta sistem kepegawaian. Selain itu, SIMRS juga mengatur proses pembayaran (tagihan) kepada pasien dan mendukung perencanaan strategi rumah sakit. Di sisi pasien, SIMRS berfungsi untuk mengelola data pasien yang masuk dan keluar, serta informasi medis yang mencakup perawatan, diagnosis, dan terapi. Dengan demikian, SIMRS tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan

kesehatan melalui pengelolaan informasi yang lebih baik dan terintegrasi. (Abda'u et al., 2018).

#### **2.4 Model Metode *HOT-FIT***

*Human, Organization, Technology and Benefit (HOT-Fit)* adalah model yang dikembangkan oleh Yusof et al. (2008) sebagai pengembangan dari *Information Systems Success Model* yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992. Model *HOT-FIT* merupakan kerangka analisis yang menyeluruh untuk menilai sistem informasi, yang terdiri dari empat faktor utama: *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), dan *Benefit* (Manfaat). Dalam model HOT-Fit, terdapat komponen penilaian yang mencakup variabel manusia, organisasi, dan teknologi, yang masing-masing memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi sistem (Alian Nur et al., 2020). Model *HOT-FIT* menganalisis sistem secara komprehensif dengan memperhatikan komponen-komponen utama dalam sistem informasi, yaitu manusia, organisasi, dan teknologi, serta memastikan keselarasan hubungan di antara ketiga elemen tersebut sebagai faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. (Saadah et al., 2025). Model *HOT-FIT* Memberikan penjelasan yang mendalam tentang kompleksitas serta interaksi timbal balik antara individu, organisasi, proses, dan teknologi. Metode analisis ini menguraikan semua elemen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri. Selain itu, Metode *HOT-FIT* juga dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi celah atau masalah yang mungkin timbul selama implementasi sistem informasi, sehingga tindakan perbaikan yang tepat

dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem informasi. (Putro et al., 2024).

Komponen Pengguna (*Human*) mengevaluasi sistem informasi dari perspektif pengguna sistem (*System Use*) berdasarkan frekuensi dan cakupan fungsi serta penggunaan sistem informasi. *System Use* juga berkaitan dengan siapa yang menggunakan sistem (*Who use it*), tingkat pengguna (*Level of user*), pelatihan yang diterima oleh pengguna SIMRS, serta pengetahuan yang berkaitan dengan kemampuan membaca dan keterampilan dalam penggunaan komputer, yang mencakup pemahaman yang diperlukan untuk mengakses dan memanfaatkan informasi. Di sisi lain, harapan merujuk pada ekspektasi mengenai peningkatan kualitas pelayanan pasien yang diharapkan dapat dicapai melalui penerapan SIMRS, serta sikap menerima (*Acceptance*) atau menolak (*Resistance*) terhadap sistem tersebut (Benge et al., 2024).

Pada variabel organisasi, penilaian dilakukan dari variabel struktur dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi meliputi jenis, budaya, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen, serta komunikasi. Selain itu, kepemimpinan, dukungan dari manajemen tingkat atas, dan dukungan dari staf juga merupakan elemen penting dalam menilai keberhasilan sistem. Sementara itu, lingkungan organisasi meliputi sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan antarorganisasi, dan komunikasi (Benge et al., 2024).

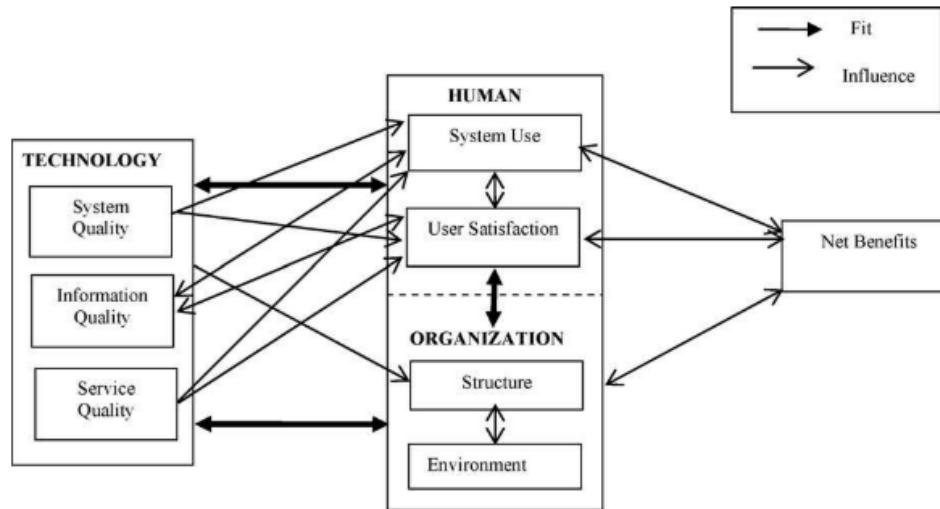
Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*). Kualitas sistem dalam sistem informasi di institusi pelayanan kesehatan mencakup hubungan antara fitur

dalam sistem, yang mencakup kinerja sistem dan antarmuka pengguna (*User Interface*). Variabel yang dapat dievaluasi dari kualitas sistem mencakup tingkat kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), kemudahan untuk dipelajari (*Ease of learning*), waktu respons (*Response Time*), kegunaan (*Usefulness*), ketersediaan, fleksibilitas, dan keamanan (*Security*). Kualitas informasi terkait dengan data yang dihasilkan oleh sistem informasi, yang mencakup rekam medis pasien, laporan, dan resep. Untuk menilai kualitas informasi, beberapa kriteria yang dapat digunakan meliputi kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, serta cara penginputan data (*Data Entry*). Sementara itu, kualitas layanan lebih berfokus pada dukungan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem atau teknologi. Kualitas layanan (*Service Quality*) dapat dievaluasi berdasarkan kecepatan respons, jaminan, empati, dan tindak lanjut layanan (Benge et al., 2024).

Sebuah sistem dapat memberikan keuntungan atau manfaat bagi penggunanya, baik itu kelompok pengguna, organisasi, atau unit. Manfaat dari sistem ini dapat berdampak positif maupun negatif pada individu seperti direktur, manajer, staf TI, pengembang sistem, rumah sakit, atau bahkan seluruh sektor perawatan kesehatan, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja dan perubahan tugas pengguna. Oleh karena itu, manfaat tersebut dapat dianalisis berdasarkan pengaruhnya terhadap pekerjaan, efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, serta pengurangan kesalahan atau risiko kesalahan. Dampak terhadap organisasi mencakup pengaruh informasi terhadap kinerja organisasi, seperti peningkatan efisiensi dalam memberikan layanan perawatan kepada pasien (Alian Nur et al., 2020).

## 2.5 Kerangka Teori Metode *HOT-FIT*

Kerangka Teori *HOT-FIT* mencakup sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Teori Metode HOT- FIT (Alian Nur et al., 2020)

Pada Gambar 2.1 Kerangka Teori Metode HOT- FIT (Alian Nur et al., 2020), menunjukkan kerangka kerja yang bertujuan menjelaskan kesesuaian antara manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*), dan Manfaat (*Benefit*) yang dikenal dengan *HOT-fit*. Dalam kerangka ini, terdapat tiga komponen utama yang saling berinteraksi. Pertama, bagian teknologi (*Technology*) mencakup kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*). mencakup kualitas sistem (*System Quality*) ini mempengaruhi penggunaan sistem (*System Use*) oleh pengguna dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Serta, akan berdampak pada manfaat (*Benefit*) yang diperoleh. Selain itu, organisasi (*Organization*) juga berperan dengan struktur (*Structure Organization*) dan lingkungan organisasi (*Environment Organization*) yang memengaruhi teknologi (*Technology*) yang

akan berdampak pada manfaat (*Benefit*) yang diperoleh. Berikut adalah penjelasan mengenai komponen penting dari model *HOT-Fit*:

### **1. 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*)**

Komponen Pengguna (*Human*) menilai sistem informasi dari sudut pandang pengguna sistem (*System Use*), yang didasarkan pada frekuensi dan cakupan fungsi serta penggunaan sistem informasi. *System Use* juga berkaitan dengan siapa yang menggunakan sistem (*Who use it*), tingkat pengguna (*Level of user*), pelatihan yang diterima oleh pengguna SIMRS, serta pengetahuan yang berhubungan dengan kemampuan membaca dan keterampilan dalam penggunaan komputer. Selain itu, harapan merujuk pada ekspektasi terhadap peningkatan pelayanan pasien melalui penggunaan SIMRS, serta sikap menerima (*Acceptance*) atau menolak (*Resistance*) terhadap sistem tersebut.

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

Kepuasan pengguna sangat penting untuk menentukan seberapa baik sebuah sistem bekerja. Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) dan tingkat kepuasan itu sendiri. Karena kepuasan bersifat subjektif dan tergantung pada persepsi individu, dan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan mengenai pengalaman pengguna saat menggunakan sistem secara dampak potensial yang

ditimbukannya dengan fungsi tertentu (*Satisfaction With Specific Function*), kepuasan keseluruhan (*Overall Satisfaction*), Manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), dan pengambilan keputusan (*Decision Making Satisfaction*).

## 2. Organisasi (*Organization*)

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

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

Struktur organisasi meliputi berbagai elemen seperti jenis dan ukuran, budaya, politik, hierarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi, kepemimpinan, serta dukungan manajemen yang melibatkan staf.

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

Lingkungan organisasi (*Environment Organization*) Merujuk pada faktor-faktor di luar organisasi, termasuk variabel politik, kebijakan pemerintah, sumber dana atau pembiayaan (investor), lokasi, tingkat persaingan, hubungan antar unit, populasi yang dilayani, serta komunikasi.

## 3. Teknologi (*Technology*)

Teknologi dalam konteks sistem informasi terdiri dari tiga komponen utama antara lain:

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

Kualitas sistem di institusi kesehatan, khususnya pada sistem informasi manajemen rumah sakit, diukur melalui kinerja sistem dan antarmuka pengguna. Beberapa variabel yang berfungsi sebagai indikator meliputi kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, waktu respons, kegunaan, ketersediaan, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, serta tingkat keamanan.

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

Kualitas informasi berkaitan dengan data yang dihasilkan oleh sistem informasi manajemen rumah sakit, yang mencakup catatan pasien, laporan, gambar, dan resep. Penilaian terhadap kualitas informasi bersifat subjektif dan tergantung pada sudut pandang pengguna. Kriteria yang digunakan untuk menilai kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit meliputi kelengkapan informasi, akurasi, keterbacaan, ketepatan waktu, relevansi, konsistensi, dan keandalan.

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

Kualitas layanan berhubungan dengan dukungan komprehensif yang diberikan oleh penyedia sistem informasi manajemen rumah sakit kepada para pengguna.

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

Suatu sistem dapat memberikan keuntungan atau manfaat bagi penggunanya, baik individu, kelompok, organisasi, maupun Unit. Kebermanfaatan sistem dapat memiliki dampak positif maupun negatif pada pengguna, seperti direktur, manajer, staf

IT, pengembang sistem, rumah sakit, atau seluruh sektor perawatan kesehatan, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja dan perubahan tugas pengguna. Oleh karena itu, manfaat sistem dapat dinilai dari berbagai variabel, termasuk efek terhadap pekerjaan, efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, serta pengurangan kesalahan atau risiko kesalahan.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai Analisis keberhasilan SIMRS menggunakan metode *HOT-FIT* yang didapat dari jurnal nasional yang peneliti gunakan sebagai referensi:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
Aprilianingsih et al., 2022	Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode <i>HOT-FIT</i> di RS Swasta di Metro Tahun 2022	Analitik Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi rumah sakit (SIMRS) saat ini belum sepenuhnya menungkatkan kepuasan pengguna karena sering mengalami kendala dan masih memiliki banyak kekurangan. Diperlukan evaluasi secara berkala serta pelatihan SIMRS untuk meminimalkan masalah yang muncul. Dari segi komponen organisasi dan teknologi, informan merasa penting adanya kebijakan terkait penanganan sistem oleh pihak vendor, sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama saat mengajukan keluhan mengenai sistem yang sering tidak kompatibel dengan perangkat keras yang ada. Sebaiknya, analisis SIMRS dilakukan secara rutin, tidak hanya saat akreditasi atau ketika terjadi masalah, karena analisis yang berkelanjutan dapat mengurangi kemungkinan terjadi kendala.
Benge et al., 2024	Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Penerapan Rekam	Deskripsi kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Wangaya belum mampu meningkatkan

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
	Medis Elektronik Menggunakan Metode HOT- FIT di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar		kepuasan pengguna secara maksimal karena sering mengalami kendala, seperti layar hitam dan downtime akibat masalah jaringan dan perangkat keras. Meskipun pengguna memiliki pemahaman yang baik, pelatihan yang terbatas mengakibatkan kepuasan yang belum optimal. Diperlukan evaluasi dan analisis rutin serta pelatihan SIMRS untuk meminimalkan masalah, dan penting adanya kebijakan yang jelas dari pihak vendor untuk mempercepat penanganan keluhan pengguna, sehingga proses pengajuan keluhan tidak memakan waktu lama.
Faigayanti et al., 2022	Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Khanza: Metode HOT-FIT di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas Tahun 2024	Deskriptif Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) saat ini belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara maksimal karena beberapa kendala. Kendala teknis berupa kecepatan akses sistem yang lambat menghambat pengguna dalam mengakses informasi. Kendala interoperabilitas terjadi karena SIMRS belum terintegrasi sepenuhnya dengan sistem lain di rumah sakit, seperti laboratorium dan radiologi, sehingga menyulitkan pertukaran data. Selain itu, dukungan dari manajemen puncak dalam implementasi dan pengembangan SIMRS masih kurang, tanpa adanya kebijakan yang jelas untuk menangani masalah yang muncul. Kekurangan yang perlu diperbaiki meliputi kualitas sistem, di mana beberapa fitur tidak berfungsi dengan baik atau tidak sesuai kebutuhan pengguna; kualitas informasi, di mana data yang dihasilkan sering tidak akurat atau tidak mutakhir, mengganggu pengambilan keputusan; dan kualitas layanan, di mana respons pihak vendor terhadap keluhan pengguna sering lambat, menyebabkan ketidakpuasan.

Menurut penelitian terdahulu, Salah satu referensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian oleh Aprilianingsih et al. (2022), yang menganalisis

SIMRS pada bagian pendaftaran rawat jalan. Penelitian tersebut menemukan bahwa faktor organisasi dan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun masih terdapat kendala yang menghambat efektivitas sistem. Dalam penelitian ini, Aprilianingsih et al. (2022) menemukan bahwa SIMRS belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh adanya kendala dan kekurangan dalam sistem, serta perlunya evaluasi secara berkala dan pelatihan untuk pengguna SIMRS. Penelitian ini juga menekankan pentingnya kebijakan yang jelas dari pihak vendor dalam menangani sistem, agar pengguna tidak perlu menunggu lama dalam proses pengajuan keluhan.

Selain itu, penelitian oleh Benge et al. (2024) juga menunjukkan bahwa penerapan SIMRS di RSUD Wangaya mengalami masalah teknis seperti *black screen* dan *downtime*, meskipun dukungan manajemen cukup baik. Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi rutin dan kebijakan yang jelas dari pihak vendor untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kemudian menurut penelitian Faigayanti et al. (2022), yang menganalisis SIMRS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas. Penelitian ini menemukan bahwa SIMRS belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara maksimal karena beberapa kendala yang dihadapi. Faigayanti et al. (2022) mengidentifikasi kendala teknis, seperti kecepatan akses sistem yang lambat dan masalah interoperabilitas, di mana SIMRS belum terintegrasi sepenuhnya dengan sistem lain di rumah sakit. Selain itu, dukungan dari manajemen puncak dalam implementasi dan pengembangan SIMRS juga dinilai kurang, tanpa adanya kebijakan yang jelas untuk menangani masalah yang muncul.