

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu dan teknologi akan kebutuhan informasi semakin penting di era globalisasi. Perkembangan teknologi saat ini menjadikan pelayanan digitalisasi sebagai suatu kebutuhan mendasar bagi pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan. Sentuhan teknologi sangat berdampak pada tampilan atau mutu pelayanan kesehatan sebagai suatu komoditi jasa di bidang kesehatan yang mengedepankan keselamatan pasien sebagai salah satu indikator keberhasilannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, menyatakan bahwa seluruh fasilitas pelayanan kesehatan wajib untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik sebagai dokumen dalam pemberian pelayanan di fasyankes. (Permenkes No 24 Tahun 2022, 2022). Dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien, rumah sakit membutuhkan sebuah sistem informasi (SI). Sistem Informasi (SI) dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang ada dan dapat membantu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan pasien. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 82/2013 pasal 3 ayat satu yang berbunyi Setiap Rumah Sakit Wajib Menyelenggarakan SIMRS, yang mana sistem informasi bertujuan untuk mengintegrasikan sistem informasi dari berbagai subsistem, mengumpulkan, menyajikan, dan mengolah data rumah sakit sehingga menghasilkan informasi yang diperlukan sebagai pengambilan keputusan bagi rumah sakit. (Permenkes No 82 Tahun 2013, 2013)

Salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang menggunakan SIMRS yaitu unit pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan medis pasien dan tentunya rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang baik. (Putri et al., 2022). SIMRS yang diselenggarakan secara

elektronik yaitu suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen rumah sakit dalam mencapai sasaran kegiatannya dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti penggunaan aplikasi atau *software computer*. Keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya bergantung pada bagaimana sistem memproses input dan menghasilkan informasi dengan baik, tetapi juga pada cara pengguna bersedia menerima dan menggunakannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut teori Davis et al. (1989) dalam penelitian yang dilakukan oleh (Irawati et al., 2020) menyebutkan bahwa *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi sistem informasi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. Tingkat penerimaan teknologi informasi (*Information Technology Acceptance*) ditentukan oleh lima factor yaitu, persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), persepsi pengguna terhadap kegunaan teknologi (*Perceived Usefulness*), sikap pengguna terhadap teknologi (*Attitude Toward Using*), niat perilaku (*Behavioral Intention*), dan pemakaian actual (*Actual Usage*). Model TAM dan indikatornya memang sudah teruji dapat mengukur penerimaan teknologi, sehingga TAM akan mampu menjelaskan alasan sistem informasi bisa diterima ataupun tidak oleh pengguna. (Irawati et al., 2020)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Hafis Wicaksono, 2020) tentang “Analisis Penerimaan SIMRS Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*” hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan SIMRS dapat dilihat dari indikator pengguna merasa mudah belajar dan berinteraksi dengan SIMRS dalam bidang pekerjaannya. Adanya pengaruh positif dari kemudahan menggunakan teknologi menjadi pengguna dapat meningkatkan produktifitas dari pekerjaannya. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Wisda Tumarta Arif & Nur Hidayah, 2019) tentang “Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Teknologi Sistem Informasi Menggunakan Metode TAM” yang mana hasil

penelitian menyatakan bahwa tingkat penerimaan penggunaan teknologi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) sangat dipengaruhi oleh aspek kebermanfaatan dan kemudahan dikarenakan sistem informasi sudah mampu memberikan manfaat dan kemudahan kepada pengguna.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSI Unisma dengan mewawancarai 2 orang petugas yakni petugas bagian IT dan koodinator unit pendaftaran, penerapan SIMRS di RSI Unisma pertama kali diterapkan pada tahun 2014 yang mana sistem sudah terintegrasi dengan unit internal lain. Namun pada awal tahun 2022 sampai sekarang RSI Unisma masih dalam proses migrasi dari SIMRS lama ke SIMRS yang baru. Adanya peralihan sistem informasi ini bertujuan untuk mengembangkan dan menyelenggarakan tata administrasi yang lebih terintegrasi. RSI Unisma belum sepenuhnya melepaskan SIMRS lama dikarenakan pada SIMRS yang baru masih belum terintegrasi ke unit internal yang lainnya tetapi sudah terintegrasi ke unit eksternal. Penerapan SIMRS baru ini masih terdapat pada unit pendaftaran pasien dan poli saja, untuk unit internal yang lain masih menggunakan SIMRS lama dan masih dalam proses migrasi ke SIMRS yang baru.

Pada proses penginputan data pasien pada SIMRS unit pendaftaran, terkadang terjadi kendala seperti *human error* atau kesalahan penginputan oleh petugas. Hal ini disebabkan karena banyaknya fitur fungsi yang harus digunakan oleh petugas selama proses kegiatan pendaftaran pasien. Selain itu kendala juga terjadi pada saat proses penginputan, terkadang sistem mengalami *error* ataupun jaringan internet yang tidak stabil, dan yang pada akhirnya dapat menimbulkan masalah pada penginputan pendaftaran. Hal tersebut membuat petugas mengeluh karena tidak bisa mengakses data dan tidak bisa melihat data pasien yang terdaftar, maka pada akhirnya membuat petugas harus menggunakan cara manual dalam penginputan data pasien dan kemudian nantinya diinputkan kembali di SIMRS ketika sistem sudah bisa diakses.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka sangat memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap adanya SIMRS unit pendaftaran pasien. Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap

(SIMRS) pada unit pendaftaran, perlu dilakukan analisis terhadap penerimaan penggunaan SIMRS bagian pendaftaran dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini memperkenalkan lima variabel kunci, yaitu kemanfaatan (*Usefulness*), kemudahan (*Ease Of Use*), Sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using Technology*), Minat perilaku untuk menggunakan teknologi (*Behavioral Intention to use*) dan Penggunaan teknologi sesungguhnya (*Actual Use Technology*). Dari lima variabel, yang akan menjadi variabel penelitian hanya ada tiga, yaitu kemanfaatan, kemudahan, dan penggunaan teknologi sesungguhnya. Pemilihan variabel tersebut sudah berdasarkan pada kebutuhan peneliti dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin mengambil penelitian dengan judul “Analisis Penerimaan Penerapan SIMRS pada Unit Pendaftaran Pasien dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Rumah Sakit Islam Unisma”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Penerimaan Penggunaan SIMRS menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada unit pendaftaran pasien di Rumah Sakit Islam Unisma ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis penerimaan penggunaan SIMRS menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada unit pendaftaran pasien di Rumah Sakit Islam Unisma.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis modul sistem informasi rumah sakit unit pendaftaran pasien di Rumah Sakit Islam Unisma.
- b. Menganalisis kemanfaatan (*Usefulness*) penggunaan SIMRS Unit Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Islam Unisma.
- c. Menganalisis kemudahan (*Ease Of Use*) penggunaan SIMRS Unit Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Islam Unisma.

- d. Menganalisis penggunaan teknologi (*Actual Use Technology*) pada penggunaan SIMRS Unit Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Islam Unisma.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait pentingnya teknologi dalam bidang kesehatan khususnya pada kegiatan pelayanan pendaftaran pasien.
2. Dapat digunakan sebagai bahan referensi terkait analisis penerimaan penggunaan SIMRS dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

a. Bagi Rumah Sakit

Manfaat penelitian ini bagi Rumah Sakit meliputi :

1. Rumah Sakit mendapatkan laporan analisis modul SIMRS unit pendaftaran pasien.
2. Penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Rumah Sakit Islam Unisma dalam pengembangan SIMRS yang nantinya berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu rumah sakit.

b. Bagi Institusi Polteknik Kesehatan Kemenkes Malang

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan referensi bagi mahasiswa rekam medis dan informasi kesehatan terkait penelitian yang membahas tentang analisis penerimaan penggunaan SIMRS dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya kemajuan suatu teknologi untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan terutama di unit rekam medis.