

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) merupakan alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang dikelola pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta. Indonesia terdapat beragam fasilitas pelayanan kesehatan yang berkembang pada saat ini diantaranya adalah rumah sakit, puskesmas, dokter praktik swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga (Budi, 2011). Rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan secara komperhensif dalam menyembuhkan dan pencegahan penyakit pada masyarakat serta menjadi pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan maupun pusat penelitian medis (Rahmadiliyani & Faizal, 2018).

Rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Kementerian Kesehatan, 2013). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2013).

Penerapan SIMRS bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pasien (*patient service*) dan keamanan pasien (*patient savety*) (Advistasari & Pudjaningsih, 2015). Pada abad 21, di Indonesia sudah banyak rumah sakit yang telah menggunakan SIMRS terkomputerisasi sebagai alat bantu dalam mengelola data rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit mempermudah dalam pengolahan dan pengelolaan informasi kesehatan rumah sakit. Dalam penyelenggaraannya rumah sakit memerlukan unit rekam medis untuk mengelola informasi kesehatan tersebut. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan pengobatan, tindakan dan

pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kementrian Kesehatan, 2008).

Rumah sakit Nur Hidayah Bantul merupakan salah satu rumah sakit yang telah menggunakan SIMRS sejak tahun 2012. Penerapan SIMRS petugas kesehatan pengguna SIMRS belum sepenuhnya memanfaatkan SIMRS tersebut, masih terdapat petugas yang belum menginputkan data pasien. Selain hal tersebut, SIMRS belum sepenuhnya menunjang petugas dalam pembuatan laporan statistik rumah sakit sehingga dalam pembuatan laporan statistik masih manual menggunakan Microsoft Office. Serta masih terdapat kesalahan identifikasi pasien oleh petugas pendaftaran.

Metode pengukuran keberhasilan sistem informasi dengan DeLone & McLean *information success model*. Model ini melihat enam pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) (Hudin & Riana, 2016).

Model Delone & McLean ini banyak digunakan dalam penelitian untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi diantaranya oleh Hudin dan Riana (2016) untuk mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi *accurate*. Setiawan, dkk (2018) menggunakan model Delone & McLean untuk menganalisis jalur kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Balung Kabupaten Jember.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, didapatkan rumusan masalah “bagaimana analisis keberhasilan implementasi SIMRS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul”

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis keberhasilan implementasi SIMRS berdasarkan hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan net benefit dengan metode analisis keberhasilan sistem informasi Delone & McLean.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*)
- b. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*)
- c. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) dengan penggunaan (*use*)
- d. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- e. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- f. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- g. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- h. Untuk mengetahui hubungan antara penggunaan (*use*) dengan manfaat bersih (*net benefit*)
- i. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan manfaat bersih (*net benefit*)

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

#### b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang model analisis kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan Delone dan McLean.

### 2. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi institusi pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam bidang rekam medis khususnya yang berhubungan dengan model kesuksesan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

#### b. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan model kesuksesan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).