



# BAB I



# PENDAHULUAN



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai institusi penyelenggara layanan publik, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, adil tanpa diskriminasi, serta efektif, dengan berorientasi pada kebutuhan pasien sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Reformasi di sektor kesehatan bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan dan memastikan aksesibilitas bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, penguatan prinsip *Good Governance* dianggap mampu menjawab berbagai tantangan tersebut (Djafar & Sune, 2022).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mematuhi kode etik profesi. Keunggulan dalam layanan tidak akan tercapai jika salah satu prinsip dasar layanan diabaikan tersebut (Cahyono, 2020). Kualitas pelayanan yang optimal tidak akan tercapai apabila salah satu dari prinsip pelayanan dianggap kurang memadai (Aqil, 2020).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan perspektif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Pertama, bagi pasien atau pengguna layanan, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien, kepedulian, keramahan petugas, serta keberhasilan dalam proses penyembuhan penyakit pasien. Kedua, bagi penyedia layanan kesehatan,

penilaian kualitas pelayanan lebih berfokus pada kesesuaian layanan dengan perkembangan terkini dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemandirian profesional dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Ketiga, dari sisi pemilik atau penyandang dana layanan kesehatan, kualitas pelayanan dinilai berdasarkan efisiensi pemanfaatan sumber daya, kewajaran dalam biaya pelayanan kesehatan, dan efektivitas layanan dalam mengurangi risiko kerugian (Ahmad *et al.*, 2022).

Dalam era revolusi industri terkini yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi, layanan kesehatan menjadi bagian dari transformasi digital, termasuk strategi digitalisasi di sektor kesehatan, penggunaan rekam medis elektronik yang diwajibkan oleh Kementerian Kesehatan, serta penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, pengelolaan data dapat dilakukan melalui sistem komputerisasi yang lebih cepat dan akurat sehingga mendukung efisiensi kerja petugas (Husnaeni & Susanti, 2023). Perkembangan teknologi yang begitu cepat memberikan dampak signifikan bagi masyarakat dalam menyesuaikan diri terhadap akses informasi yang semakin terbuka (Sitompul *et al.*, 2022).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu bentuk penerapan teknologi informasi yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit dalam satu jaringan, mencakup aspek koordinasi, pelaporan, dan tata kelola administrasi, guna menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. SIMRS juga merupakan komponen integral dari Sistem Informasi Kesehatan. (Suryadi *et al.*, 2022) dan bertujuan mendukung



kegiatan operasional rumah sakit. Secara umum, sistem informasi terdiri dari tiga komponen penting, yaitu proses bisnis organisasi, manusia, dan teknologi informasi. Oleh karena itu, keberhasilan penerapannya sangat ditentukan oleh kesesuaian dari ketiga elemen tersebut dalam mendukung kinerja sistem (Putro *et al.*, 2024).

Berbagai penelitian dilakukan untuk menilai penerapan SIMRS di layanan rawat jalan. Hasilnya sebagian besar menunjukkan bahwa SIMRS membantu mempercepat proses kerja, mempermudah pengecekan data, memperlancar pertukaran informasi, serta memudahkan akses terhadap data sebelumnya. Penggunaan SIMRS di rawat jalan dianggap berdampak positif terhadap pelayanan karena mampu meningkatkan kecepatan layanan, mempermudah pemantauan kondisi pasien, juga mengurangi risiko kesalahan identitas dan pembacaan data (Faigayanti *et al.*, 2022). Untuk meningkatkan keinginan petugas dalam menggunakan SIMRS, dilakukan perbaikan seperti peningkatan fitur aplikasi, integrasi dengan unit dan sistem lain, serta pelatihan dan sosialisasi penggunaan (Wijayanta *et al.*, 2022).

Sebagai institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kesehatan, RSUD dr. Soedono Madiun berkomitmen untuk memberikan dukungan optimal dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat, rumah sakit ini terus berupaya melakukan perbaikan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, mengembangkan pelayanan, adaptif terhadap kemajuan teknologi kesehatan serta meningkatkan kualitas rujukan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Sejak ditetapkan sebagai rumah sakit rujukan regional wilayah barat Provinsi Jawa Timur melalui Keputusan Gubernur Jawa Timur. nomor 188/359/ KPTS/013/2015 (Pemerintah Provinsi Jawa Timur, 2021), tambahan pasien rujukan dari wilayah Kabupaten Madiun, Kota Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Pacitan menyebabkan jumlah kunjungan di klinik rawat jalan semakin meningkat, baik kunjungan baru maupun kunjungan lama. Hal ini mengakibatkan terjadinya antrian panjang dan lamanya waktu tunggu pelayanan di semua unit yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan Masyarakat.

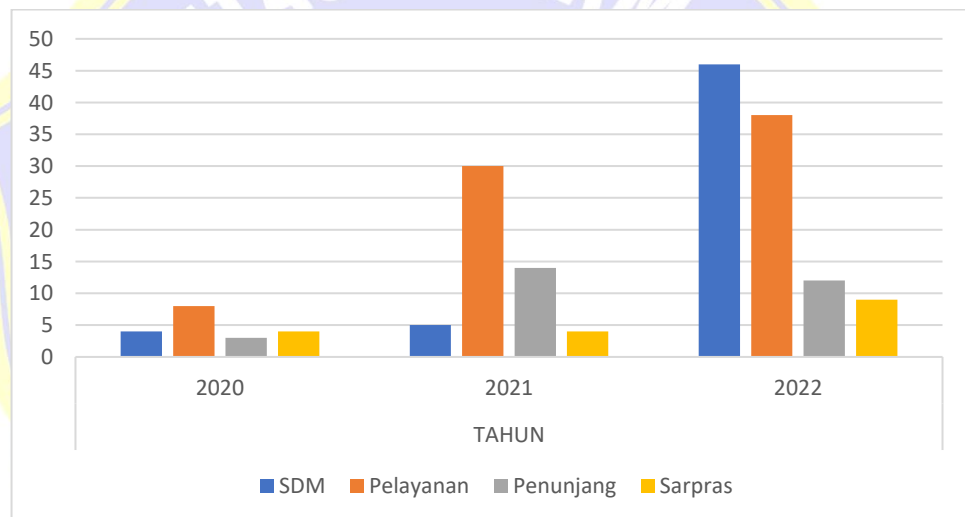
Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2020 - 2022, didapatkan bahwa instalasi rawat jalan selalu mendapatkan hasil nilai terendah diantara instalasi- instalasi lain (Tabel 1.1). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soedono Madiun masih perlu ditingkatkan lagi.

**Tabel 1.1** Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan beberapa Instalasi di RSUD dr. Soedono Madiun tahun 2020- 2022

NO	INSTALASI	NILAI IKM		
		Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Laboratorium Terpadu	89,02	89,56	93,65
2	Anestesi dan Terapi Intensif	88,06	88,61	92,50
3	Hemodialisa	89,07	92,04	92,22
4	Rawat Inap Mawar	88,90	91,88	92,10
5	Radiologi	89,71	90,31	90,52
6	Bedah Sentral	89,90	88,80	89,11
7	Rawat Inap Melati	89,31	88,68	88,93
8	Rawat Inap Wijayakusuma	87,93	88,05	88,50
19	Gawat Darurat	87,11	87,53	87,74
10	Rawat Jalan	86,88	87,06	87,49

Sumber : Bidang Diklit RSUD dr. Soedono Madiun

Indikator lain yang perlu mendapat perhatian lebih adalah masih banyak dan cenderung meningkatnya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya di instalasi rawat jalan baik melalui surat maupun media sosial, seperti terlihat pada gambar 1.1 (RSUD dr. Soedono, 2022). Pengaduan masyarakat yang disampaikan diantaranya adalah tentang prosedur pendaftaran yang tidak praktis, belum ada kejelasan dan kepastian waktu pelayanan sehingga antrian makin banyak, lamanya waktu tunggu dan keluhan terhadap petugas yang masih kurang komunikatif.



**Gambar 1.1** Jumlah Pengaduan/ Keluhan Masyarakat Berdasarkan Jenis Pengaduan di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2020 s.d. 2022

(Sumber : Instalasi Humas Pemasaran dan Promosi Kesehatan RSUD dr. Soedono Madiun)

Setelah dilakukan pengkajian yang mendalam, maka pemecahan masalah yang terpilih adalah pembuatan inovasi sistem dan tatakelola layanan rawat jalan terintegrasi yang efektif, efisien dan berkualitas dari mulai pendaftaran hingga selesai pelayanan. Pada tahun 2022 dibuat Sistem Informasi Pelayanan Penderita Kunjungan Ulang Terintegrasi (Si Pendekar) yang mampu

menurunkan waktu tunggu pasien cukup signifikan, yaitu dari sebelumnya 136 menit (2 jam 16 menit) menjadi hanya 56 menit, karena pasien datang di klinik yang dituju pada jam yang telah ditentukan, langsung dilakukan pemeriksaan dan pulang, karena obat akan diantar ke rumah masing-masing tanpa biaya. Inovasi ini kemudian disempurnakan pada tahun 2023 menjadi Sistem Informasi Manajemen Instalasi Rawat Jalan (SIM RAJA) yang mengintegrasikan semua layanan digital, diantaranya pendaftaran *online*, rekam medik elektronik, e-penunjang (e-laboratorium dan e-radiologi), e-resep yang dilanjutkan dengan inovasi SIAPA (Siap Antar Obat Tanpa Biaya) dan pembayaran non tunai bagi pasien umum.

Sejak diberlakukannya SIM RAJA, salah satu faktor kunci keberhasilan implementasinya adalah peran petugas sebagai pengguna utama. Tingkat kesiapan individu dalam menerima teknologi sangat mempengaruhi kesuksesan penerapannya. Oleh karena itu, petugas diharapkan memiliki komitmen tinggi dalam memanfaatkan sistem ini untuk mendukung mutu pelayanan rumah sakit. Evaluasi, penilaian, dan pemantauan atas penggunaan sistem informasi perlu dilakukan secara berkala untuk menjamin dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan. Beberapa kendala yang umum dihadapi mencakup keterbatasan tenaga profesional, kurangnya pelatihan dan bantuan teknis, serta rendahnya tingkat literasi digital dan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi. Hambatan lainnya meliputi gangguan sistem, desain aplikasi yang belum optimal, ketidakcocokan dengan sistem lain, keterbatasan kemampuan komputer, hingga gangguan listrik. (Tsai *et al.*, 2020) (Amin *et al.*, 2021).



Selama setahun implementasi SIM RAJA, belum pernah dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap tingkat kepuasan pengguna maupun pasien. Oleh karena itu, inovasi ini akan dievaluasi dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* untuk mengetahui sejauh mana sistem ini dapat diterima dan digunakan oleh petugas, serta pendekatan *ServQual Model* untuk mengukur dampaknya terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di klinik rawat jalan RSUD dr. Soedono Madiun. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi strategis terhadap manajemen rumah sakit dalam merancang pengembangan layanan di masa mendatang.

### **1.1. Kajian Masalah**

Dengan diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Instalasi Rawat Jalan (SIM RAJA), maka keberhasilan pemanfaatan teknologi ini sangat dipengaruhi oleh peran petugas sebagai pengguna sistem. Tingkat kesiapan pengguna dalam menerima dan mengadopsi teknologi informasi berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan implementasinya. Diharapkan para petugas memiliki komitmen dalam mengoperasikan sistem informasi guna menunjang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi dalam layanan kesehatan perlu dilakukan penilaian, evaluasi, dan pemantauan secara berkelanjutan agar pelaksanaannya dapat memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan. Evaluasi yang dilakukan perlu mencakup penilaian terhadap dampak positif maupun negatif yang timbul dari proses implementasi.

Beberapa kendala yang sering dijumpai dalam penggunaan sistem informasi meliputi keterbatasan sumber daya, ketiadaan pelatihan serta



dukungan teknis, dan rendahnya literasi serta keterampilan teknologi dalam proses adopsi dan penggunaan. Selain itu, dampak negatif yang mungkin muncul antara lain adalah menurunnya efisiensi, meningkatnya beban kerja, serta kelelahan di kalangan pengguna sistem (Tsai CH *et al.*, 2020). Kendala lain yang dijumpai dalam proses implementasi sistem informasi mencakup gangguan pada aplikasi, ketidaksempurnaan desain sistem, ketidakcocokan dengan sistem lain, rendahnya keterampilan dalam penggunaan komputer, serta gangguan eksternal seperti pemadaman listrik (Amin M *et al.*, 2021).

Sejak diluncurkannya Sistem Informasi Manajemen Instalasi Rawat Jalan selama satu tahun ini pihak manajemen belum melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan, baik dari perspektif dokter sebagai pengguna sistem maupun dari sisi pasien sebagai penerima layanan. Untuk itu, inovasi yang telah diimplementasikan ini akan dievaluasi dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*, agar bisa diterima dan tetap digunakan oleh petugas serta memberi pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi tersebut terhadap kepuasan sekaligus kepercayaan pasien yang akan dievaluasi dengan metode *ServQual* di klinik rawat jalan RSUD dr. Soedono Madiun. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bentuk kontribusi dan masukan bagi manajemen terutama dalam upaya pengembangan di masa yang akan datang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, dan niat perilaku terhadap penggunaan nyata Sistem Informasi Manajemen Instalasi Rawat Jalan (SIM RAJA) oleh petugas, berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Instalasi Rawat Jalan (SIM RAJA), yang diukur melalui lima dimensi ServQual (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soedono Madiun?

## **2.4. Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini ditujukan untuk melakukan analisis penerimaan dan penggunaan nyata Sistem Informasi Manajemen Instalasi Rawat Jalan (SIM RAJA) oleh petugas setelah dievaluasi dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengaruh kualitas pelayanan sistem informasi tersebut terhadap kepuasan pasien setelah dievaluasi dengan metode *ServQual* di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Soedono Madiun.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- 1) Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) SIM RAJA terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) oleh petugas.
- 2) Menganalisis pengaruh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) SIM RAJA terhadap sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) oleh petugas.

- 3) Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) SIM RAJA terhadap sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) oleh petugas.
- 4) Menganalisis pengaruh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) SIM RAJA terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*) oleh petugas.
- 5) Menganalisis pengaruh sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) SIM RAJA terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*) oleh petugas.
- 6) Menganalisis pengaruh niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*) SIM RAJA terhadap penggunaan nyata dari sistem (*actual system use*) oleh petugas.
- 7) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan implementasi SIM RAJA terhadap kepuasan pasien.
- 8) Mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan implementasi SIM RAJA menggunakan lima dimensi ServQual.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Mendukung perbaikan kinerja kebijakan pelayanan publik yang berazaskan keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

#### **a. Bagi Unit Kerja**

Meningkatkan pemanfaatan TAM dan Model *ServQual* dalam analisis implementasi Sistem Informasi Terintegrasi Instalasi Rawat

Jalan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD dr. Soedono Madiun, khususnya di Instalasi Rawat Jalan.

b. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan panduan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan atau manajemen rumah sakit untuk memperhatikan pengetahuan dan pemahaman dalam bidang TAM dan metode *ServQual* dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap pengembangan Sistem Informasi Kesehatan lainnya oleh para profesional di rumah sakit.

**1.5.2 Manfaat Praktis**

a. Manfaat Internal (bagi RSUD dr. Soedono Madiun)

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen dan melengkapi panduan rumah sakit, untuk peningkatan kinerja sebagai Rumah Sakit Rujukan Regional Jawa Timur Bagian Barat serta kesinambungan pelayanan RSUD dr. Soedono Madiun sebagai Institusi pelayanan Publik yang dipercaya oleh masyarakat.

b. Manfaat Eksternal (bagi masyarakat/ penderita)

Meningkatnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soedono

c. Manfaat bagi peneliti

Memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang penerapan sistem informasi Kesehatan di rumah sak