



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam layanan kesehatan merupakan agenda prioritas nasional yang mendorong rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi operasional. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 mewajibkan seluruh rumah sakit menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bagian dari digitalisasi layanan kesehatan. SIMRS berfungsi sebagai sistem terintegrasi yang mencakup pengelolaan data pasien, rekam medis elektronik, manajemen keuangan, pemantauan mutu, hingga dukungan pengambilan keputusan manajerial dan klinis.

SIMRS merupakan bentuk integrasi teknologi informasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional, mutu pelayanan, dan efektivitas pengambilan keputusan di rumah sakit. Meskipun SIMRS dirancang untuk mendukung pengelolaan data klinis, keuangan, dan mutu layanan secara terpadu dan real-time, implementasinya masih menghadapi tantangan operasional yang signifikan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada faktor manusia dan organisasi, termasuk kompetensi SDM dan dukungan lingkungan kerja (Setiawan et al., 2020).

RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang telah menerapkan SIMRS sejak tahun 2017. Namun, optimalisasi SIMRS tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi. Hasil evaluasi *Digital Maturity Index (DMI)* 2024 oleh

Kementerian Kesehatan di RS XXXX menunjukkan skor kematangan digital sebesar 4,2 dari skala 5. Meski tergolong tinggi, data lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam pemanfaatan fitur digital yang tersedia, terutama terkait input data mutu yang masih dilakukan secara manual.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2016) mengemukakan bahwa efektivitas sistem dipengaruhi oleh enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Sistem yang tidak selaras dengan kebutuhan dan alur kerja pengguna berisiko tidak dimanfaatkan secara optimal, terlepas dari kecanggihan teknologinya. Dalam praktiknya, faktor teknologi sering kali menjadi elemen paling siap, namun keberhasilan sistem justru lebih ditentukan oleh faktor manusia dan organisasi.

Oleh karena itu, penilaian terhadap efektivitas SIMRS perlu dilakukan secara komprehensif, tidak hanya dari sisi teknologis yang mencakup fungsi dan kualitas sistem, tetapi juga dari sisi psikologis, seperti motivasi dan persepsi pengguna. Dalam praktiknya, faktor teknologi saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan implementasi sistem informasi. Faktor manusia terutama motivasi, kompetensi, dan keterlibatan pengguna serta faktor organisasi, seperti budaya kerja dan dukungan manajerial, juga memiliki peran yang sangat menentukan (Setiawan et al., 2021).

Faktor-faktor manajerial dan organisasi juga menjadi salah satu evaluasi dalam optimalisasi SIMRS. Pendekatan manajemen operasional yang mencakup *Man* (SDM), *Money* (anggaran), *Material* (sarana prasarana), *Machine* (teknologi), *Method* (prosedur), dan *Environment* (lingkungan kerja) memberikan kerangka

kerja yang komprehensif untuk menilai determinan keberhasilan operasional sistem di rumah sakit. Kerangka sistem manajemen ini memberikan pendekatan sistemik yang komprehensif untuk menilai kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan SIMRS secara efektif (Wahyuni & Fitriyani, 2022). Pendekatan ini penting untuk mengidentifikasi determinan organisasi yang memengaruhi kinerja tenaga kesehatan dalam konteks digitalisasi layanan.

Untuk itu, pendekatan manajerial yang lebih komprehensif dibutuhkan. Pendekatan manajemen operasional *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment* yang mencakup *Man* (sumber daya manusia), *Money* (pendanaan), *Material* (sarana-prasarana), *Machine* (teknologi), *Method* (prosedur), dan *Environment* (lingkungan kerja) menawarkan kerangka evaluasi sistemik terhadap kesiapan institusi dalam mendukung digitalisasi layanan. Kombinasi model DeLone & McLean dengan pendekatan *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment* memberikan sudut pandang integratif antara aspek teknis dan manajerial, serta mencerminkan paradigma sosio-teknis dalam keberhasilan sistem informasi.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas SIMRS dengan kerangka ganda: model DeLone & McLean sebagai alat ukur efektivitas sistem informasi, serta *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment* sebagai pendekatan diagnosis manajerial terhadap faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi SIMRS. Pendekatan ini tidak hanya menghasilkan pemetaan determinan kegagalan atau keberhasilan, tetapi juga mendasari strategi optimalisasi berbasis bukti dan kebutuhan riil di rumah sakit.

Implementasi SIMRS di berbagai rumah sakit di Indonesia sering kali dihadapkan pada masalah rendahnya pemanfaatan sistem oleh pengguna. Beberapa studi mencatat kendala seperti antarmuka yang tidak ramah pengguna, ketidakakuratan data, preferensi terhadap pencatatan manual, serta kurangnya motivasi tenaga kesehatan (Setiawan et al., 2020; Wijayanti & Fajriyah, 2021). Bahkan ketika sistem telah tersedia dan pelatihan dilakukan, keterlibatan pengguna tetap rendah. Hal ini tercermin dari tidak konsistennya input data, preferensi pada dokumentasi manual, serta rendahnya kepuasan pengguna terhadap sistem (Kusnanto et al., 2020).

Model DeLone dan McLean menganalisis tentang kesuksesan sistem informasi menyatakan bahwa efektivitas sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang akan berdampak pada kepuasan pengguna dan penggunaan sistem secara berkelanjutan (DeLone & McLean, 2003). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa SIMRS yang memiliki antarmuka kurang ramah pengguna, tidak responsif, dan menghasilkan informasi yang kurang akurat akan sulit diadopsi secara luas, meskipun telah dilakukan pelatihan dan sosialisasi (Wijayanti & Fajriyah, 2021).

Model DeLone dan McLean telah banyak digunakan untuk menilai efektivitas sistem informasi, terutama melalui analisis kualitas sistem, informasi, dan layanan sebagai faktor determinan terhadap kepuasan dan penggunaan sistem. Namun, dalam konteks rumah sakit, variabel-variabel manajerial seperti keterbatasan pendanaan, beban kerja tinggi, kurangnya dukungan pimpinan, serta lingkungan kerja yang tidak adaptif terhadap digitalisasi, juga berkontribusi besar terhadap kegagalan sistem.

Lebih lanjut, penerapan pendekatan manajemen operasional dalam sistem informasi kesehatan juga perlu diperhatikan. Pendekatan ini meliputi *Man* (sumber daya manusia), *Money* (pendanaan), *Material* (sarana dan prasarana), *Machine* (peralatan dan teknologi), *Method* (prosedur dan SOP), serta *Environment* (lingkungan kerja). Setiap elemen ini saling memengaruhi dan membentuk fondasi keberhasilan operasional sistem informasi (Sutanto et al., 2021).

Kerangka *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment* sebagai pendekatan manajemen operasional memberikan alat analisis yang tepat untuk mengevaluasi kesiapan organisasi secara menyeluruh. Misalnya, kurangnya pelatihan dan insentif (*Man*), terbatasnya anggaran pengadaan perangkat (*Money*), prosedur kerja yang tidak adaptif terhadap sistem digital (*Method*), serta lingkungan kerja yang resistif terhadap perubahan (*Environment*) sering kali menjadi akar masalah rendahnya efektivitas SIMRS.

Berdasarkan observasi awal di RS XXXX, ditemukan bahwa kualitas informasi SIMRS belum sepenuhnya akurat dan relevan sebagai dasar pengambilan keputusan. Hal ini berkorelasi dengan rendahnya kepuasan pengguna dan kurangnya intensitas penggunaan sistem. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan terintegrasi yang tidak hanya menilai sistem dari sisi teknis, tetapi juga menganalisis dinamika organisasi, motivasi pengguna, dan kesiapan manajerial.

Penelitian ini mengintegrasikan dua pendekatan teoritis yang selama ini digunakan secara terpisah: model evaluasi efektivitas sistem informasi DeLone & McLean dan kerangka manajemen operasional *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment*. Penggunaan kerangka *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment* dalam studi SIMRS masih sangat terbatas, terutama dalam

konteks sistem informasi rumah sakit di Indonesia. Studi-studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek teknologi atau persepsi pengguna secara terpisah, tanpa memetakan determinan manajerial secara menyeluruh.

Penelitian ini memosisikan SIMRS sebagai sistem sosio-teknis, yang keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh performa teknologinya, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, lingkungan kerja, dan struktur organisasi. Integrasi kedua pendekatan ini memungkinkan analisis holistik dan penetapan strategi optimalisasi SIMRS yang berbasis bukti dan kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan evaluasi sistem informasi berbasis organisasi, sekaligus kontribusi praktis bagi pengambil kebijakan rumah sakit.

Dengan pendekatan ini, penelitian ini menghasilkan kerangka evaluatif dan praktis yang bersifat holistik dan relevan dengan kebutuhan tata kelola rumah sakit di era transformasi digital. Model yang dihasilkan dari integrasi teori tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian sistem informasi kesehatan, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis bagi pengambil kebijakan rumah sakit dalam upaya optimalisasi SIMRS.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis melalui integrasi model DeLone & McLean dengan pendekatan manajemen operasional *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment* dalam konteks evaluasi sistem informasi kesehatan. Meskipun masing-masing model telah banyak digunakan secara terpisah dalam studi sistem informasi rumah sakit, penggabungan keduanya masih jarang ditemukan, khususnya dalam konteks RS Tipe B di Indonesia. Penelitian ini juga mengisi kekosongan dalam literatur terkait pentingnya faktor manajerial lokal

sebagai penguat keberhasilan SIMRS, dengan pendekatan empiris berbasis metode campuran yang kontekstual

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat efektivitas SIMRS berdasarkan model DeLone & McLean yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih di rumah sakit?
2. Bagaimana hubungan antara efektivitas SIMRS dengan elemen strategi optimalisasi manajemen operasional yang meliputi *Man, Material, Method, Machine, Money, dan Environment* di rumah sakit?
3. Bagaimana pengaruh efektivitas SIMRS terhadap strategi optimalisasi manajemen operasional (*Man, Material, Method, Machine, Money, Environment*) di rumah sakit?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan umum

Menganalisis pengaruh efektivitas SIMRS berdasarkan model Delone & Mclean terhadap strategi optimalisasi pendekatan manajemen operasional yang meliputi *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment*) di RS XXX,

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis tingkat efektivitas SIMRS menggunakan model DeLone & McLean untuk menilai keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit.
2. Mengidentifikasi hubungan antara efektivitas SIMRS dengan faktor-faktor manajemen operasional meliputi *Man, Material, Method, Machine, Money,*

dan *Environment* sebagai dasar penyusunan strategi optimalisasi kinerja operasional rumah sakit.

3. Menganalisis pengaruh efektivitas SIMRS terhadap strategi optimalisasi manajemen operasional meliputi *Man, Material, Method, Machine, Money*, dan *Environment* di rumah sakit

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang sistem informasi kesehatan, khususnya melalui penerapan model DeLone & McLean untuk mengevaluasi efektivitas SIMRS di lingkungan rumah sakit. Selain itu, integrasi dengan pendekatan manajemen operasional (*Man, Machine, Method, Material, Money, Environment*) memperluas perspektif evaluasi, sehingga dapat menjadi rujukan untuk pengembangan teori dan model analisis sistem informasi berbasis organisasi dan sumber daya.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas SIMRS di RS XXXX
2. Menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam pengembangan dan penguatan SIMRS melalui peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan.
3. Memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi optimalisasi penggunaan SIMRS yang efektif dan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan hasil evaluasi sistem dan kesiapan manajerial-operasional

yang dikaji melalui pendekatan *Man, Machine, Method, Material, Money, Environment*.

4. Menyusun rekomendasi strategi optimalisasi SIMRS yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kinerja operasional, efisiensi pelayanan, dan mutu dokumentasi rumah sakit

