

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi hal yang semakin penting dalam bidang kesehatan. Salah satu inovasi teknologi terbaru adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yang telah mempermudah dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 82 Tahun 2013 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit (Kemenkes RI, 2013).

Institusi rumah sakit diharuskan untuk meningkatkan pelayanan, mengurangi kesalahan medis, memberikan informasi dengan cepat, dan mengawasi operasi dan biaya operasional. Tindak lanjut yang diberikan dalam tuntutan ini, yaitu rumah sakit harus memiliki Sistem Informasi Manajemen yang terintegrasi yang dapat melakukan *sharing* informasi yang *real-time*, tepat dan akurat (Kristanti & Ain, 2021).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memberikan dampak positif yang signifikan bagi pengguna dengan meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pencarian rekam medis, serta meringankan beban pekerjaan administrasi dan manajemen. Selain itu, SIMRS memudahkan proses akuntansi, memantau stok obat dan inventaris secara *real-time*, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi kesehatan. Keamanan informasi pasien juga terjaga dengan baik berkat integrasi data, yang pada gilirannya memungkinkan kolaborasi yang lebih efektif antar tim medis. Dengan demikian, SIMRS tidak hanya meningkatkan kualitas layanan rumah sakit, tetapi juga mendukung pengelolaan yang lebih baik di seluruh aspek operasional (Aviat, 2022).

Hasil pengamatan dan observasi dari peneliti ada beberapa masalah yang terjadi dalam implementasi sistem informasi manajemen di RS Budi Setia Langowan yaitu pada saat terjadi listrik padam yang dapat menyebabkan seluruh kegiatan operasional yang menggunakan SIMRS dapat terhambat.

Selain itu, penyebab yang dapat mengganggu kegiatan operasional dalam penggunaan SIMRS adalah pada saat adanya update sistem yang akan menyebabkan maintenance. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RS Budi Setia Langowan.

Kualitas sistem, layanan, dan informasi sangat berpengaruh signifikan terhadap berlangsungnya pelayanan di Rumah Sakit terutama dalam implementasi SIMRS. Jika Kualitas sistem layanan dan informasi tidak memiliki dampak positif terhadap keberlangsungan implementasi SIMRS maka tidak akan terciptanya kepuasan dari pengguna SIMRS dan menghasilkan pelayanan yang tidak efektif dan efisien (Hatta et al., 2021).

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap pelayanan jasa. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus (Machmud, 2019)

Menurut hasil penelitian dari Sarayar et al., (2023) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen dapat dianggap berkualitas jika dirancang untuk membuat pengguna merasa puas dalam menggunakannya, sehingga dalam hasil penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria.

Hasil penelitian Sari et al., (2023) dalam penelitian yang berjudul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen RS "X" Kota Palopo, menyebutkan bahwa ada beberapa masalah dalam data dan informasi pasien, personel, jadwal, rekam medis, antrian, obat-obatan, perawatan, keuangan, volume dan efisiensi personel dan ruangan permasalahan tersebut yaitu proses pemasukan dan pencarian data, apalagi jika sistemnya tidak menggunakan komputer, yang bisa jadi sulit dan memakan waktu lama.

Berdasarkan Nugroho & Ali, (2022), menyebutkan bahwa ketersediaan komputer merupakan elemen yang penting bagi rumah sakit dalam penerapan SIMRS sehingga *Hardware* merupakan elemen penting yang memadai dan memiliki fungsi yang baik sehingga dapat membantu proses implementasi SIMRS di seluruh unit Rumah sakit. Demikian juga dengan hasil penelitian dari Windarti & Febrijal, (2023), menyatakan kepuasan penggunaan SIMRS terjadi karena aplikasi SIMRS dapat dengan mudah digunakan dan diakses oleh pegawai rumah sakit.

Berdasarkan Uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Hubungan Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di RS Budi Setia Langowan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah yang di angkat adalah “Apakah ada hubungan kualitas sistem manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna RS Budi Setia Langowan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.1.3 Tujuan Umum :

Teranalisis hubungan kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di RS Budi Setia Langowan.

1.1.4 Tujuan Khusus :

- a. Teridentifikasi karakteristik responden di RS Budi Setia Langowan.
- b. Teridentifikasi kualitas sistem SIMRS di RS Budi Setia Langowan.
- c. Teridentifikasi kualitas layanan SIMRS di RS Budi Setia Langowan.
- d. Teridentifikasi kualitas informasi SIMRS di RS Budi Setia Langowan.
- e. Teranalisis adanya hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna SIMRS di RS Budi Setia Langowan
- f. Teranalisis adanya hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna SIMRS di RS Budi Setia Langowan
- g. Teranalisis adanya hubungan kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna SIMRS di RS Budi Setia Langowan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Tempat Penelitian

Membantu rumah sakit dalam peningkatan infrastruktur hardware dan software untuk optimalisasi sistem informasi manajemen, serta peningkatan kualitas sistem dan layanan guna mengurangi risiko kesalahan medis. Dengan fokus pada perbaikan ini, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan staf, yang pada akhirnya berkontribusi pada reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

1.4.2 Bagi Institusi

Institusi dapat menyesuaikan materi ajar agar lebih relevan dengan praktik di lapangan dengan memahami kebutuhan dan tantangan dalam penerapan SIMRS. dapat meningkatkan kesadaran di kalangan mahasiswa dan staf akademik mengenai pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

1.4.3 Bagi Peneliti

Memahami hubungan antara kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna, peneliti dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan praktik terbaik dalam implementasi SIMRS di rumah sakit.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian diukur dari perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yang sama atau sebanding. Penelitian yang akan dilakukan memiliki beberapa perbedaan yaitu dari segi tempat, penelitian ini dilakukan di RS Budi Setia Langowan yang belum pernah dilakukan penelitian berdasarkan tujuan penelitian ini. Dari segi populasi dan sampel juga yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Adapun beberapa penelitian nasional terdahulu terkait kualitas sistem informasi manajemen di rumah sakit:

- a. Rafikasani, Fannya, Muniroh , laela (2024) *Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit Di RSUD Kembangan Jakarta*
- b. Christiane Prisilia Sarayar, Frankly Oktavian Palendeng, Monika SriRejeki Suparlan, (2023) *Analisis Hubungan Kualitas Sistem Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon*
- c. Kino Siboro, Surmida Sormin, Santi Hutajulu, (2024) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna SimRS Di RSud Doloksanggul Tahun 2024*
- d. Alkhansa, (2023) *Hubungan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SimRS) Dengan Kepuasan Layanan Pengguna (User) Pendaftaran Online RSud Kota Padang Panjang Tahun 2023*
- e. Kelvin Ferniawan , Sri SugiaRSi , Trismianto Asmo Sutrisno, (2024) *Hubungan Kualitas Sistem dan Informasi dengan Kepuasan Pengguna Simkes di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Ngawi*
- f.