

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesiapan penggunaan terhadap teknologi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di kalangan tenaga kesehatan merupakan isu krusial yang memengaruhi efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. SIMRS dirancang untuk mengintegrasikan semua informasi terkait pelayanan kesehatan dan manajemen rumah sakit dalam satu platform digital yang dapat diakses oleh tenaga kesehatan. Namun faktanya, masih banyak tenaga kesehatan yang menunjukkan resistensi terhadap penerapan teknologi ini, sehingga berdampak negatif pada kinerja sistem dan keseluruhan kualitas layanan kesehatan (Nisa *et al.*, 2024).



Penolakan tenaga kesehatan terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) masih banyak terjadi. Tidak hanya di Indonesia, bahkan di negara lain masih terjadi hal yang sama. Sebuah penelitian kualitatif yang dilakukan Arora dan Iqbal (2023), di India dengan mengamati implementasi *Hospital Management Information System* (HMIS) di sebuah rumah sakit tersier mengungkapkan berbagai tantangan yang dihadapi selama proses tersebut. Tantangan utama termasuk resistensi dari staf medis yang khawatir tentang perubahan dalam alur kerja dan kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data pasien. Penelitian lain yang dilakukan Cho *et al.*, (2021) di Korea, mengungkapkan bahwa dari 223 perawat yang diteliti, 30,5% diantaranya menunjukkan resistensi terhadap penggunaan HMIS. Di Indonesia, masalah ini semakin kompleks mengingat beragamnya tingkat

kesiapan teknologi dan keterampilan digital di antara tenaga kesehatan. Berdasarkan data dari Bagian Program dan Informasi Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, dari 2.734 total keseluruhan Rumah Sakit di Indonesia, baru terdapat 1.423 Rumah Sakit yang memiliki SIMRS dan berfungsi. Sedangkan, 134 diantaranya sudah memiliki SIMRS namun tidak berfungsi. Dan sebanyak 1.177 Rumah Sakit masih belum memiliki SIMRS (Sari *et al.*, 2020). Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI pada tahun 2022, sebesar 88% rumah sakit di Indonesia telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Meskipun jumlah rumah sakit yang menerapkan SIMRS tersebut terkesan cukup banyak, faktanya implementasi SIMRS saat ini masih belum optimal dan menyeluruh. Angka tersebut menunjukkan bahwa hingga saat ini, 22% rumah sakit lainnya belum mengadopsi teknologi ini (Aviat.id, 2023).

Salah satu aspek yang berkontribusi terhadap resistensi terhadap penggunaan SIMRS adalah rendahnya pemahaman dan keahlian dalam menggunakan tiga komponen penting dari sistem informasi, yaitu *Transaction Processing System* (TPS), *Management Information System* (MIS), dan *Decision Support System* (DSS). Pada TPS, masalah muncul ketika sistem pencatatan digital dianggap rumit, lambat, atau sering gagal terintegrasi dengan sistem lainnya, sehingga memperlambat alur operasional kerja seperti pendaftaran pasien dan jadwal pengelolaan. Sementara itu, MIS kerap dianggap kurang relevan dengan kebutuhan tenaga kesehatan, karena lebih fokus pada laporan berkala untuk manajemen, yang menyebabkan rendahnya motivasi tenaga kesehatan untuk menginput data secara akurat. Sedangkan DSS seringkali kurang dimanfaatkan

akibat rendahnya pemahaman energi kesehatan tentang manfaatnya dalam mendukung pengambilan keputusan strategi, ditambah kekhawatiran bahwa sistem ini dapat mengurangi peran mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Beberapa faktor penyebab rendahnya kesiapan penggunaan atau resistensi terhadap SIMRS di antaranya adalah kurangnya pelatihan yang memadai, kesulitan dalam mengoperasikan sistem, beban kerja yang meningkat, serta persepsi negatif terhadap perubahan teknologi (Latifah, 2023). *Intention to Use* dalam konteks Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dijelaskan melalui teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 (Venkatesh & Davis, 2000). TAM adalah salah satu model yang paling berpengaruh dalam menjelaskan adopsi teknologi. Menurut TAM, *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* adalah dua faktor utama yang memengaruhi *intention to use* sebuah teknologi. Dalam penggunaan SIMRS, jika pengguna merasa bahwa sistem tersebut akan membuat pekerjaannya lebih efisien atau meningkatkan kualitas layanan, maka niat untuk menggunakan SIMRS akan meningkat. *Perceived ease of use* merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha yang berat. Jika pengguna merasa bahwa SIMRS mudah digunakan, mereka lebih mungkin memiliki niat yang tinggi untuk menggunakannya. Selain itu, teori lain seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (2020), juga relevan dalam menjelaskan bagaimana *Subjective norms* (keyakinan tentang apa yang orang lain penting pikirkan) memengaruhi *intention to use*. Jika pengguna merasa bahwa rekan kerja atau atasan mereka mengharapkan mereka untuk menggunakan SIMRS, mereka lebih mungkin berniat untuk

menggunakannya. Rendahnya kesiapan penggunaan terhadap penggunaan SIMRS di rumah sakit dapat menimbulkan beberapa kerugian diantaranya, integrasi data kurang optimal, pengelolaan data kurang efisien, keterlambatan integrasi data nasional, kinerja karyawan kurang optimal, biaya operasional meningkat, kualitas layanan kurang baik, keterbatasan sumber daya, dan keterlambatan pelayanan (Hapsari *et al.*, 2023).

Upaya mengatasi masalah rendahnya kesiapan penggunaan terhadap SIMRS dapat dilakukan dengan pendekatan yang holistik dan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan penggunaan teknologi harus diterapkan. Solusi yang dapat dipertimbangkan meliputi pelatihan dan edukasi. Menyediakan program pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilan digital mereka dan memastikan mereka merasa nyaman menggunakan SIMRS. Peningkatan *user interface* yang lebih intuitif dan *user-friendly* sehingga lebih mudah diakses dan digunakan oleh tenaga kesehatan. Partisipasi dan dukungan manajemen dengan melibatkan tenaga kesehatan dalam proses pengembangan dan implementasi SIMRS serta memberikan dukungan penuh dari manajemen rumah sakit untuk mendorong adopsi teknologi. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan SIMRS untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang tepat waktu.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Juni 2024 di RSUD Kanjuruhan, dari hasil wawancara dengan 10 tenaga kesehatan yang setiap hari dalam pekerjaannya dituntut untuk menggunakan aplikasi SIMRS, ditemukan fakta 8 dari 10 (80%) tidak melihat SIMRS sebagai program yang membantu meningkatkan efisiensi, akurasi, atau kualitas layanan kesehatan yang mereka

lakukan. Selain itu dari hasil wawancara dengan pertanyaan apakah SIMRS mudah untuk dipahami dan digunakan, ditemukan 7 dari 10 (70%) tenaga kesehatan mengatakan bahwa SIMRS tidak mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini sedikit banyak menggambarkan rendahnya kesiapan penggunaan aplikasi SIMRS di RSUD Kanjuruhan. Dengan pendekatan yang tepat dan dukungan yang memadai, diharapkan kesiapan penggunaan SIMRS oleh tenaga kesehatan dapat ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti berkeinginan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kesiapan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Pendekatan *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) pada Tenaga Kesehatan di RSUD Kanjuruhan”.

## B. Rumusan Masalah

Apakah faktor *perceived usefulness*, *perceived ease of*, *Subjective norms* dan *intention to use* memengaruhi *usage behavior* penggunaan SIMRS pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Menganalisis faktor yang memengaruhi kesiapan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan teori *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh *subjective norm* terhadap *perceived usefulness* pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan dalam penggunaan SIMRS.
- b. Menganalisis pengaruh *subjective norm* terhadap *intention to use* pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan dalam penggunaan SIMRS
- c. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan dalam penggunaan SIMRS.
- d. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan dalam penggunaan SIMRS.
- e. Menganalisis pengaruh *intention to use* terhadap *usage behavior* pada tenaga kesehatan di RSUD Kanjuruhan dalam penggunaan SIMRS.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Menyumbangkan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan penggunaan teknologi informasi SIMRS di lingkungan rumah sakit, sehingga memperkaya literatur akademik tentang *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan studi kasus yang relevan dan spesifik.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit

Memahami faktor kesiapan penggunaan SIMRS membantu rumah sakit mengatasi hambatan, meningkatkan efisiensi, dan kualitas layanan melalui pengelolaan data yang akurat dan integrasi informasi yang baik.



b. Bagi Tenaga Kesehatan

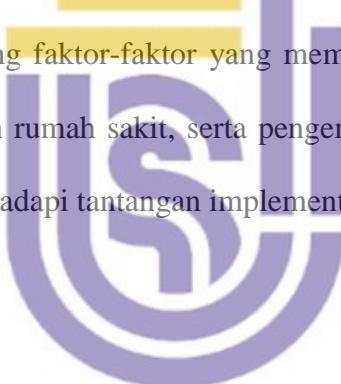
Memahami persepsi tenaga kesehatan terhadap kegunaan dan kemudahan SIMRS dapat membantu merancang pelatihan yang efektif, meningkatkan kepercayaan, dan keterampilan mereka.

c. Bagi Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Rumah Sakit

Dengan implementasi SIMRS yang lebih efektif, masyarakat dapat mengalami peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan yang lebih baik khususnya di RSUD Kanjuruhan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menyediakan landasan yang kuat bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan studi lebih lanjut tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesiapan penggunaan teknologi di lingkungan rumah sakit, serta pengembangan model atau teori yang lebih baik dalam menghadapi tantangan implementasi teknologi informasi.



## E. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Penelitian yang Relevan dengan Penelitian ini

No	Judul Penelitian	Peneliti	Nama dan tahun jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
1	<i>A Study on Technology Acceptance of Digital Healthcare among Older Korean Adults Using Extended TAM (Extended Technology Acceptance Model)</i>	Khin Shoon Lei Thant Zin, Seieun Kim Hak-Seon Kim, Israel Fisseha Feyissa	<i>Administrative Sciences</i> , Vol. 13, No. 42 tahun 2023	Penelitian <i>cross sectional</i> . Populasi seluruh orang dewasa Korea berusia 56 tahun ke atas yang tinggal di Busan, besar sampel 170 responden. Menggunakan metode <i>Partial Least Squares</i> (PLS), yang didasarkan pada pemodelan persamaan struktural	Kegunaan yang dirasakan ( $\beta = 0,425$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap, kemudahan penggunaan yang dirasakan ( $\beta = 0,204$ ) memiliki dampak positif terhadap sikap terhadap penggunaan teknologi smart watch	Penelitian yang akan dilakukan variabel dependennya adalah <i>intention to use</i> dan variabel independennya <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dengan variabel mediasi <i>Subjective norms</i>
2	<i>Analysis of Factors Influencing The Acceptance of Hospital Management Information System (SIMRS)</i>	Paulina Livia Tandijono, Muhammad Fachruddin Arrozi, Kemala Rita Wahidi	<i>International Journal of Social Service Research</i> , Vol. 03, No. 03, Maret 2023	Penelitian <i>cross sectional</i> . Populasi seluruh pegawai di RS Cinta Kasih, besar sampel 188 responden, dengan teknik <i>total sampling</i> . Analisis data dengan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Terdapat pengaruh <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> terhadap penggunaan SIMRS baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Namun, tidak ditemukan pengaruh yang berarti dari Kondisi Fasilitas terhadap penggunaan SIMRS	Penelitian yang akan dilakukan variabel dependennya adalah <i>intention to use</i> dan variabel independennya <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dengan variabel mediasi <i>Subjective norms</i>
3	<i>The Applicability of the Modified Technology Acceptance Model (TAM) on the Sustainable Adoption of eHealth Systems in Resource-Limited Settings</i>	Mulugeta Hayelom Kalayou, Berhanu Fikadie Endehabtu & Binyam Tilahun	<i>Journal of Multidisciplinary Healthcare</i> , 1827-1837 tahun 2023	Metode penelitian ini adalah studi potong lintang yang mengumpulkan data 384 tenaga kesehatan 5 rumah sakit rujukan di Amhara menggunakan kuesioner dan model persamaan struktural untuk menguji hubungan variabel-variabel TAM yang dimodifikasi.	Model TAM yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel pengalaman TI dan infrastruktur rumah sakit dapat digunakan untuk menilai niat penggunaan sistem eHealth oleh tenaga kesehatan di rumah sakit-rumah sakit rujukan di Ethiopia.	Penelitian yang akan dilakukan variabel dependennya adalah <i>intention to use</i> dan variabel independennya <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dengan variabel mediasi <i>Subjective norms</i>

2	Pengaruh Aplikasi <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Terhadap Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Di Rumah Sakit TK.II Pelamonia Makassar Tahun 2022	Onika Selvi Tambing, Mangindara, Dian Ekawaty, Reski Dewi Pratiwi	<i>Public Health and Medicine Journal</i> (PAMA)Vol. 1, No. 1, Februari 2023	Penelitian <i>cross sectional</i> . Populasi seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk.II Pelamonia Makassar, besar sampel 334 responden, dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Analisis data dengan uji <i>chi Square</i>	Terdapat pengaruh <i>perceived usefulness</i> p=(0,018), <i>actual system usage</i> p=(0,018) terhadap penerimaan sistem pendaftaran online dan tidak terdapat pengaruh <i>perceived ease of use</i> p=(1,000) <i>attitude toward using</i> p=(1,000) <i>behavioral intention to use</i> p=(0,094) terhadap penerimaan sistem pendaftaran online.	Penelitian yang akan dilakukan variabel dependennya adalah <i>intention to use</i> dan variabel independennya <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dengan variabel mediasi <i>Subjective norms</i>
4	Pengaruh UTAUT Terhadap <i>Intention to use</i> yang di Mediasi oleh <i>Use Behaviour</i> SIMRS RSUD Kota Mataram	Dhany Rizally, Dwi Putra Buana Sakti, Saipul Arni Muhsaf	<i>Empiricism Journal</i> , Vol. 4, No 1, Juni 2023	Penelitian <i>cross sectional</i> . Populasi seluruh pegawai di RS Cinta Kasih, besar sampel 188 responden, dengan teknik <i>total sampling</i> . Analisis data dengan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	<i>Performance expectancy</i> dan <i>effort expectancy</i> , <i>social influence facilitating conditions</i> , <i>hedonic motivation</i> , <i>price value</i> dan <i>habit</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Intention to use</i> . <i>Use behaviour</i> menjadi <i>partial mediation</i> bagi variabel <i>habit</i> terhadap <i>Intention to use</i> SIMRS RSUD Kota Mataram.	Penelitian yang akan dilakukan variabel dependennya adalah <i>intention to use</i> dan variabel independennya <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dengan variabel mediasi <i>Subjective norms</i>
5	Evaluasi Penggunaan Pendaftaran Online Dengan Metode <i>Unified Theory of Acceptance And Use of Technology</i> (UTAUT) di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru	Verita Wanda Safira, Tri Purnama Sari	<i>Journal of Hospital Management and Health Sciences</i> (JHMHS), Vol. 1 No.2 tahun 2020	Penelitian <i>cross sectional</i> . Populasi seluruh pasien pengguna pendaftaran online di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, besar sampel 94 responden, dengan teknik <i>simpel random sampling</i> . Analisis data dengan uji <i>Chi Square</i>	Tingkat kepercayaan, tingkat kemudahan, tingkat pengaruh, kondisi-kondisi yang memfasilitasi dan keinginan dan minat berhubungan secara signifikan dengan kepuasan penggunaan pendaftaran online	Penelitian yang akan dilakukan variabel dependennya adalah <i>intention to use</i> dan variabel independennya <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dengan variabel mediasi <i>Subjective norms</i>