

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman di mana teknologi mengalami pertumbuhan pesat pada masa kini, penggunaan teknologi sudah meluas di berbagai perusahaan dan institusi dari berbagai sektor. Salah satu sektor yang mengadopsi teknologi informasi adalah bidang kesehatan, terutama rumah sakit. Sebagai lembaga pelayanan kesehatan, rumah sakit memanfaatkan teknologi untuk memberdayakan personel terlatih mereka dalam berbagai aspek kesehatan. Personel ini berperan dalam menangani berbagai masalah medis dengan tujuan mengembalikan dan menjaga kesehatan [1]. Pemanfaatan teknologi di bidang kesehatan, khususnya di rumah sakit, bukan hanya sekadar tren, melainkan suatu kebutuhan esensial.

Integrasi teknologi di dalam rumah sakit membawa manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan mutu sistem layanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Sistem teknologi informasi tidak hanya mempermudah pengelolaan data pasien administrasi rumah sakit, namun, juga turut mendukung dalam mempercepat dan meningkatkan akurasi dalam proses pengambilan keputusan medis, serta meningkatkan kapabilitas rumah sakit untuk memberikan perawatan yang sesuai dan efektif kepada pasien [2]. Seiring dengan hal tersebut, rumah sakit perlu untuk terus mengikuti perkembangan teknologi guna menyediakan layanan kesehatan yang optimal dan efektif kepada masyarakat.

Adopsi teknologi informasi di dunia kesehatan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi dalam memberikan perawatan medis kepada pasien. Contoh penggunaan teknologi di lingkungan rumah sakit dapat ditemukan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS adalah platform yang mencakup pengelolaan data rumah sakit, termasuk rekam

medis secara elektronik dan informasi terkait layanan rumah sakit secara keseluruhan dari perspektif manajemen [3]. Rumah sakit memanfaatkan sistem informasi guna memperlancar berbagai proses bisnis, termasuk pengelolaan dan penyimpanan data pasien serta informasi terkait operasional rumah sakit.

Satu dari sejumlah rumah sakit yang memanfaatkan SIMRS adalah Rumah Sakit Harapan Bunda Batam, yang akan dijadikan sebagai fokus penelitian oleh penulis. Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) Batam, awalnya berdiri sebagai klinik bersalin pada tahun 1993 di bawah kepemilikan seorang bidan bernama Ibu Hj. Gusnawati, S.Tr.Keb, M.K.M. Seiring perkembangan teknologi, Rumah Sakit Harapan Bunda Batam mulai mengadopsi sistem komputerisasi, meskipun masih menggunakan aplikasi konvensional seperti Excel dan Word, yang menyebabkan terfragmentasinya sistem informasi di berbagai bagian, seperti pendaftaran, laboratorium, dan apotek hingga tahun 2016.

Pada tahun 2014, Rumah Sakit Harapan Bunda Batam menginisiasi kemitraan dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk menerima pasien BPJS. Namun, peraturan baru dari BPJS pada tahun 2016 menetapkan bahwa rumah sakit mitra harus memiliki sistem informasi terpadu yang dapat terkoneksi dengan sistem BPJS sebagai syarat utama untuk meneruskan kerjasama [4]. Ketidakpatuhan terhadap syarat ini dapat mengakibatkan Rumah Sakit Harapan Bunda Batam tidak dapat lagi menerima pasien BPJS [5].

Untuk memenuhi syarat kerjasama dengan BPJS, Rumah Sakit Harapan Bunda Batam segera mencari pengembang sistem dan memutuskan untuk mengembangkan sistem baru yang terintegrasi sebelum mereka menjalani proses akreditasi. Pengembangan SIMRS baru ini mencakup integrasi dengan sistem informasi BPJS untuk pendaftaran pasien berupa V-Claim dan Antrol (antrian online BPJS) maupun rawat inap. Pengembangan SIMRS tersebut berhasil diimplementasikan pada tahun 2017. Pada tahun yang sama, Kementerian

Kesehatan melalui badan akreditasi menetapkan bahwa Rumah Sakit Harapan Bunda Batam harus segera menjalani proses akreditasi dalam beberapa waktu kedepan. Kegagalan dalam proses ini berpotensi mengancam status rumah sakit hingga tak dapat lagi menerima pasien.

Pada saat tahap akreditasi dilakukan, Badan Akreditasi menyarankan agar SIMRS Rumah Sakit Harapan Bunda Batam tersebut menambahkan fitur pendaftaran online ke dalam SIMRS yang telah dikembangkan. Penambahan ini menjadi kunci agar Rumah Sakit Harapan Bunda Batam dapat meraih status paripurna pada tahap akreditasi berikutnya. Kini sistem pendaftaran rawat jalan tersebut telah berhasil diimplementasikan pada tahun 2022 dan diberi nama Aplikasi Buda Mandiri Online. Rumah Sakit Harapan Bunda Batam kini akan kembali menjalani akreditasi berikutnya dalam beberapa tahun ke depan dan implementasi sistem tersebut menjadi nilai penting untuk menentukan Rumah Sakit Harapan Bunda Batam naik ke jenjang akreditasi yang lebih tinggi. Salah satu cara untuk mengetahui implementasi sistem tersebut berjalan baik atau tidak yaitu dengan dilakukannya analisis kesuksesan.

Analisis kesuksesan suatu sistem informasi penting dilakukan karena memberikan gambaran holistik terkait kinerja dan dampak sistem pada organisasi [6]. Melalui analisis ini, organisasi dapat menilai efektivitas operasional, pencapaian tujuan, dan pengaruh terhadap pasien atau pengguna sistem. Hasil analisis membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, meningkatkan kinerja, serta menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan strategis [7].

Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan suatu sistem. Beberapa di antaranya termasuk metode DeLone & McLean, Technology Acceptance Model (TAM), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Balanced Scorecard, Key Performance Indicators (KPIs), dan beberapa metode lainnya. Tiap metode memiliki pendekatan dan fokus

yang berbeda, sehingga pemilihan metode tergantung pada tujuan penilaian dan konteks organisasi. Dalam urgensi penelitian ini, kualitas menjadi fokus utama dalam mengevaluasi kesuksesan implementasi SIMRS di RSHB. Oleh karena itu, pemilihan Model DeLone & McLean sebagai kerangka kerja analisis kesuksesan sistem menjadi relevan, karena model ini secara khusus menyoroti dimensi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang holistik terkait kinerja SIMRS dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal dan efektif kepada masyarakat. Model DeLone & McLean adalah model kesuksesan sistem informasi yang paling banyak diperhatikan oleh pengembang model dan peneliti, dan metode ini cepat mendapatkan respons. Faktor penyebabnya adalah model ini dianggap sebagai metode yang sederhana namun valid [8].

1.2. Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada penjelasan konteks latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini yaitu belum dilakukan analisis kesuksesan Aplikasi Bunda Mandiri Online Rumah Sakit Harapan Bunda Batam.

1.3. Tujuan

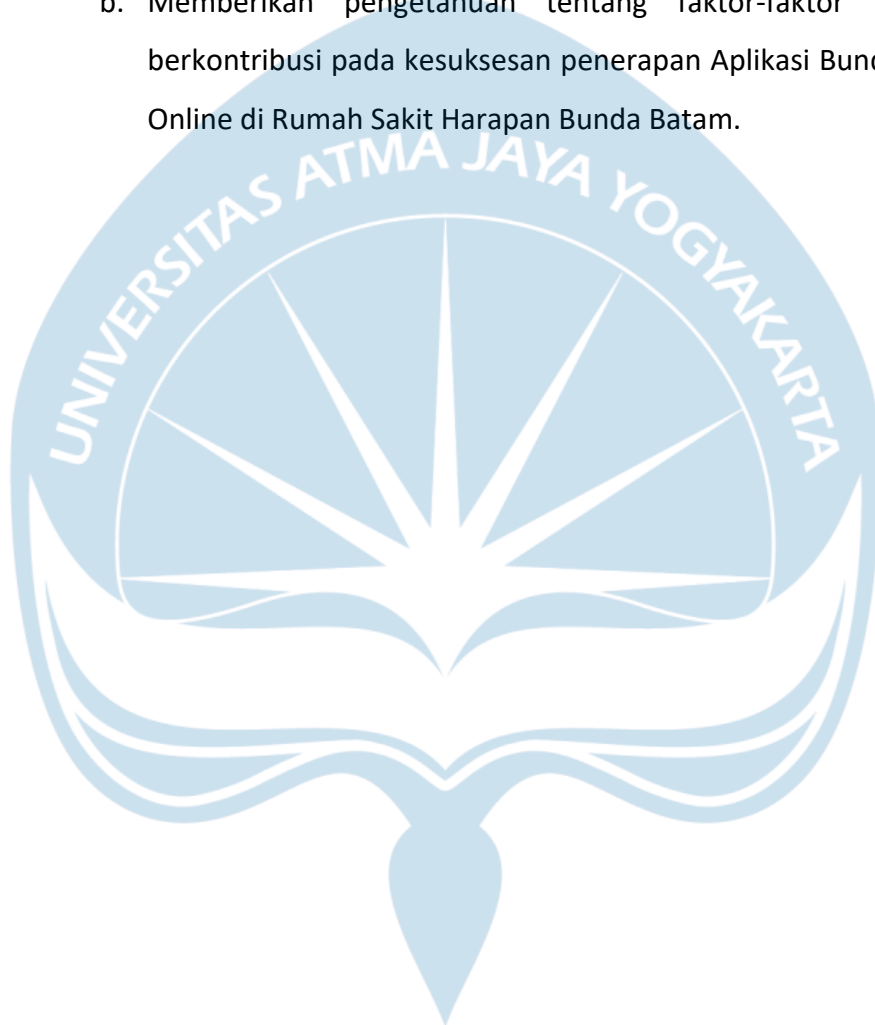
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kesuksesan Aplikasi Bunda Mandiri Online Rumah Sakit Harapan Bunda Batam dengan menggunakan model DeLone & McLean.

1.4. Batasan Masalah

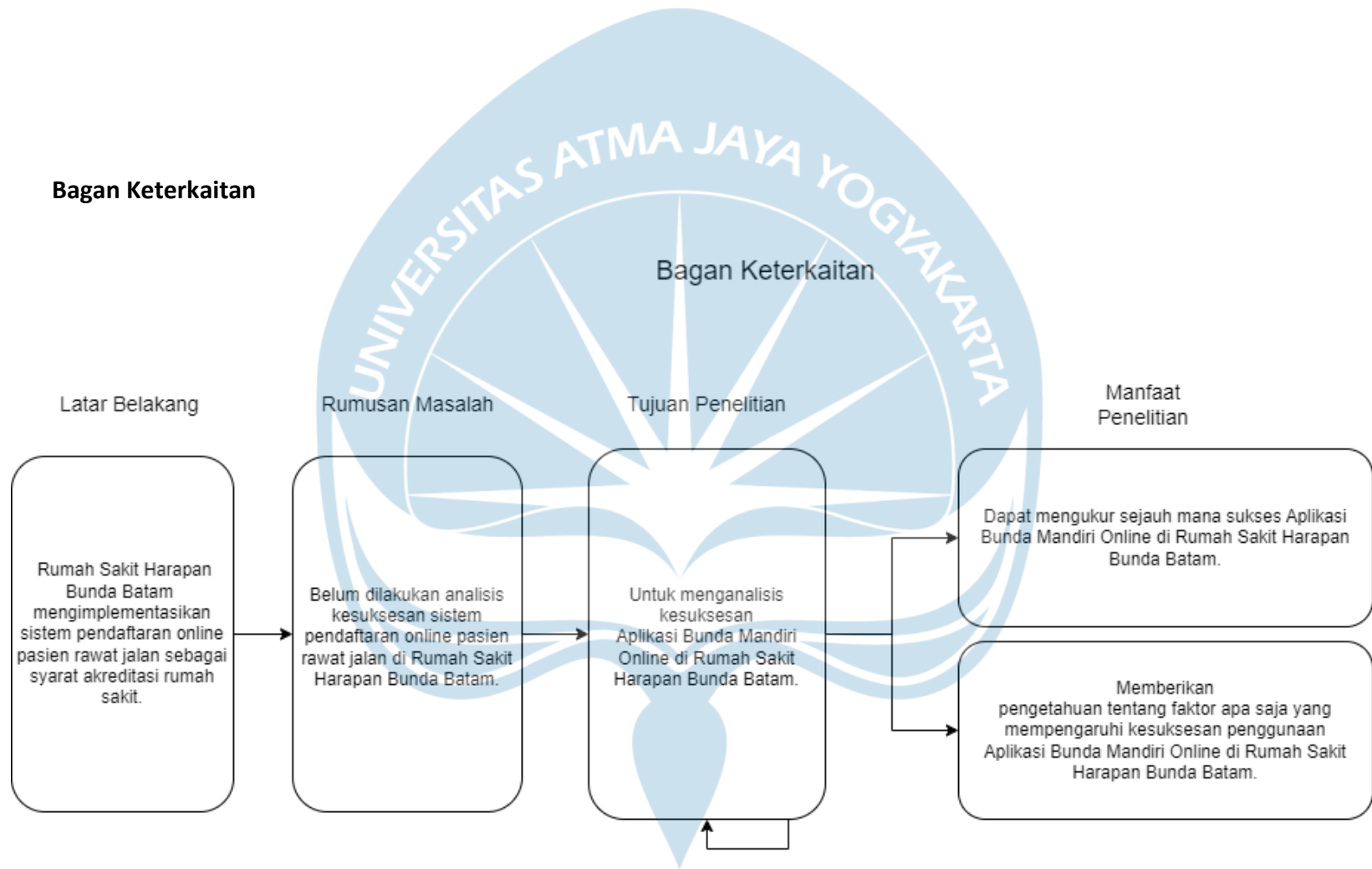
Dengan merujuk pada perumusan masalah yang telah diungkapkan, batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti hanya akan melakukan penelitian terhadap fitur rawat jalan yang digunakan oleh pasien rawat jalan pada Aplikasi Bunda Mandiri Online Rumah Sakit Harapan Bunda Batam.

1.5. Manfaat Penelitian

- a. Dapat mengukur sejauh mana kesuksesan Aplikasi Bunda Mandiri Online di Rumah Sakit Harapan Bunda Batam.
- b. Memberikan pengetahuan tentang faktor-faktor apa yang berkontribusi pada kesuksesan penerapan Aplikasi Bunda Mandiri Online di Rumah Sakit Harapan Bunda Batam.



1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan