

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran vital dalam memberikan layanan medis kepada masyarakat. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, rumah sakit harus mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan terintegrasi guna memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan keselamatan serta kenyamanan mereka (Wisda et al., 2023). Untuk mencapai tujuan tersebut, rumah sakit terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam upaya meningkatkan manajemen operasional dan efektivitas pelayanan medis (Gomer, 2020). Keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan yang optimal bergantung pada berbagai faktor, termasuk kualitas tenaga medis, fasilitas kesehatan, serta sistem manajemen yang diterapkan (Setiawati et al., 2019). Dalam konteks ini, rumah sakit harus senantiasa melakukan inovasi dan evaluasi untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar kesehatan dan kepuasan pasien (Shachak et al., 2019).

Rumah sakit berfungsi sebagai institusi kesehatan yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat dengan standar kualitas yang terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan keselamatan mereka. Pengelolaan mutu layanan kesehatan di rumah sakit mencakup berbagai aspek, seperti pemenuhan standar akreditasi, penerapan standar pelayanan minimum, serta implementasi sistem manajemen mutu berbasis teknologi (Agustina et al., 2022). Faktor lain yang turut memengaruhi kualitas layanan rumah sakit adalah manajemen fasilitas, yang mencakup pengelolaan infrastruktur,

kebersihan, serta peralatan medis yang dapat berkontribusi pada kepuasan pasien dan efektivitas layanan kesehatan (Amankwah et al., 2019). Selain itu, keterlibatan tenaga medis dan dukungan manajemen rumah sakit dalam memastikan kepatuhan terhadap standar operasional juga berperan penting dalam menjaga keberlanjutan serta kualitas layanan kesehatan (Ahmed, 2022). Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu layanan rumah sakit harus terus dilakukan melalui penerapan sistem manajemen yang efisien, pelatihan tenaga medis, serta optimalisasi teknologi dalam operasional rumah sakit (Albalwei & Ahmed, 2021).

Rumah sakit di Indonesia memainkan peran penting dalam sistem kesehatan dengan menyediakan layanan medis yang berkualitas bagi masyarakat. Sejak didirikannya Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 1995, upaya peningkatan mutu layanan terus dilakukan melalui standar akreditasi yang bertujuan memastikan bahwa setiap rumah sakit memberikan pelayanan yang aman dan bermutu (Iroth et al., 2024). Namun, meskipun kualitas layanan kesehatan di Indonesia mengalami peningkatan, masih terdapat berbagai tantangan, termasuk kekurangan tenaga medis, beban kerja tinggi, serta tingkat kepuasan pasien yang beragam. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas pemerintah dan swasta juga menunjukkan perbedaan, di mana rumah sakit swasta cenderung lebih disukai karena pelayanan yang lebih cepat dan fasilitas yang lebih baik (Sokang et al., 2019). Oleh karena itu, evaluasi dan inovasi dalam sistem pelayanan rumah sakit di Indonesia terus menjadi fokus utama guna meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kepuasan pasien (Sulistyorini et al., 2021).

Beberapa fenomena utama yang dihadapi rumah sakit di Indonesia mencakup tantangan dalam pemerataan layanan kesehatan, pembiayaan, serta transformasi digital. Salah satu tantangan utama adalah ketimpangan akses layanan kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan, yang disebabkan oleh distribusi tenaga medis dan infrastruktur kesehatan yang tidak merata. Selain itu, program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diterapkan sejak 2014 berhasil memperluas cakupan asuransi kesehatan, namun masih menghadapi tantangan dalam pembiayaan akibat defisit anggaran yang terus terjadi (Agustina et al., 2022). Sementara itu, pandemi COVID-19 mengungkapkan keterbatasan kapasitas sistem kesehatan Indonesia dalam menangani lonjakan pasien dan kebutuhan akan infrastruktur medis yang lebih baik (Mahendradhata et al., 2021). Upaya transformasi digital di sektor kesehatan juga mengalami hambatan, terutama dalam kesiapan infrastruktur rumah sakit dan resistensi dari pemangku kepentingan terhadap adopsi teknologi baru (Sulaiman & Bachtiar, 2024). Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek manajemen rumah sakit, distribusi tenaga kesehatan, dan inovasi digital menjadi langkah penting dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Indonesia.

Kabupaten Jember memiliki beberapa rumah sakit yang berperan penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. RSUD dr. Soebandi, sebagai rumah sakit rujukan utama, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui fasilitas modern dan tenaga medis yang kompeten. Selain itu, rumah sakit swasta seperti RS Perkebunan Jember Klinik dan Siloam Hospitals Jember juga turut berkontribusi

dalam memberikan layanan kesehatan dengan berbagai spesialisasi medis. Tantangan yang dihadapi rumah sakit di Jember meliputi ketersediaan tenaga medis yang merata, peningkatan akses layanan bagi masyarakat di daerah terpencil, serta penguatan sistem manajemen rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Upaya digitalisasi layanan kesehatan dan optimalisasi sistem rujukan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Jember guna memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Jember

Kecamatan	Jumlah Rumah Sakit Umum
Ambulu	1
Balung	1
Kalisat	1
Kaliwates	6
Sumbersari	2
Patrang	3
Total	14

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, (BPS, 2023).

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah pelayanan kesehatan di Kabupaten Jember yang terdiri dari rumah sakit umum. Dari data tersebut, Kecamatan Jember memiliki jumlah rumah sakit umum terbanyak dengan 14 fasilitas kesehatan, diikuti oleh Kecamatan Kaliwates dengan 6 rumah sakit, serta Summersari dan Patrang masing-masing memiliki 2 dan 3 rumah sakit. Sementara itu, sebagian besar kecamatan lainnya tidak memiliki rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus, yang mengindikasikan adanya ketimpangan akses layanan kesehatan di wilayah Kabupaten Jember. Distribusi ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Kabupaten Jember terhadap layanan kesehatan tingkat lanjut seperti rumah sakit masih terkonsentrasi di daerah perkotaan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya

pemerataan fasilitas kesehatan agar seluruh masyarakat di Kabupaten Jember dapat memperoleh layanan medis yang optimal.

Ketimpangan distribusi fasilitas kesehatan di Kabupaten Jember tidak hanya membatasi akses masyarakat terhadap layanan medis tetapi juga diperparah oleh rendahnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit yang sudah ada. Banyak pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, kualitas pelayanan yang kurang ramah, serta keterbatasan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan kebutuhan medis mereka. Selain itu, jumlah tenaga medis yang terbatas di beberapa rumah sakit menyebabkan beban kerja yang tinggi, sehingga berdampak pada kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Keluhan mengenai kurangnya keterjangkauan biaya, prosedur administrasi yang rumit, serta ketidakefisienan dalam sistem rujukan juga semakin memperburuk persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan di rumah sakit. Dengan kondisi ini, perbaikan dalam manajemen rumah sakit, peningkatan kompetensi tenaga medis, serta optimalisasi sarana dan teknologi pelayanan menjadi kebutuhan mendesak agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Jember dapat meningkat.

Fenomena pelayanan kesehatan di Kabupaten Jember menunjukkan adanya perbedaan kualitas dan efektivitas layanan di berbagai rumah sakit, termasuk dalam penerapan sistem manajemen dan teknologi informasi kesehatan. Rumah sakit besar seperti RSUD dr. Soebandi beroperasi sebagai rumah sakit rujukan dengan fasilitas lengkap, tetapi sering menghadapi tantangan dalam efisiensi layanan akibat tingginya jumlah pasien. Sementara itu, rumah sakit swasta seperti Siloam

Hospitals Jember menawarkan layanan lebih cepat dan nyaman, namun dengan biaya yang lebih tinggi yang tidak terjangkau bagi semua masyarakat.

Rumah Sakit Umum Kaliwates sebagai salah satu rumah sakit yang melayani masyarakat secara luas memiliki tantangan tersendiri dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di tengah keterbatasan sumber daya. Dalam konteks ini, implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Kaliwates menjadi aspek yang menarik untuk diteliti guna mengevaluasi sejauh mana sistem ini dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi antrean pasien, serta memperbaiki manajemen administrasi dan rekam medis. Jika dibandingkan dengan rumah sakit lain di Jember, efektivitas SIMRS di RSUD Kaliwates dapat menjadi tolok ukur dalam memahami bagaimana digitalisasi sistem kesehatan dapat mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan rumah sakit, terutama dalam aspek aksesibilitas dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian terhadap implementasi SIMRS di RSUD Kaliwates dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana sistem ini mampu meningkatkan mutu layanan kesehatan serta bagaimana perbedaannya dengan rumah sakit lain di Kabupaten Jember yang mungkin telah atau belum mengadopsi sistem serupa dimana semua itu semata mata untuk kepentingan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit merupakan indikator utama dalam menilai kualitas sistem kesehatan di berbagai negara (Mookkiah et al., 2022). Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, fasilitas rumah sakit, serta efisiensi proses administratif (Asamrew et al., 2020). Studi menunjukkan bahwa pasien di

rumah sakit dengan sistem manajemen yang baik dan tenaga medis yang kompeten cenderung lebih puas dibandingkan dengan mereka yang dirawat di rumah sakit dengan pelayanan yang lambat dan komunikasi yang kurang efektif (Nguyen et al., 2020). Selain itu, faktor ekonomi juga berperan dalam persepsi kepuasan pasien, di mana mereka yang memiliki asuransi kesehatan atau akses ke fasilitas premium cenderung lebih puas dibandingkan dengan pasien yang menghadapi keterbatasan finansial dalam mendapatkan perawatan (Hussain et al., 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan melalui optimalisasi sumber daya manusia, infrastruktur, serta sistem informasi rumah sakit menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien secara global.

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan pasien serta efektivitas layanan medis secara keseluruhan (Albalwei & Ahmed, 2021). Studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit mencakup aspek komunikasi dengan pasien, kesiapan tenaga medis, serta fasilitas yang tersedia, di mana kesenjangan antara harapan dan realitas sering kali menyebabkan ketidakpuasan pasien (Goula et al., 2021). Faktor-faktor seperti responsivitas tenaga medis, keandalan prosedur pelayanan, serta empati dari staf kesehatan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan rumah sakit (Irianto et al., 2024). Selain itu, adanya kesenjangan antara persepsi pasien dan pelayanan yang diberikan menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem manajemen rumah sakit guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan (Sandhyaduhita et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan rumah sakit harus melibatkan inovasi dalam teknologi

informasi kesehatan, penguatan standar pelayanan medis, serta peningkatan keterampilan tenaga medis dalam memberikan perawatan yang holistik dan berbasis pasien (Hendrik, 2023).

Tabel 1. 2 *Survey* Kepuasan Pasien RSUD Kaliwates Kabupaten Jember

<b>Bulan</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Jan	80,8	88	86,3	90,2
Feb	82,7	88,6	89,1	93,2
Mar	78,9	84	90,4	97,2
Aprl	80,4	84,5	90,7	94,4
Mei	82,6	84,6	91	97
Jun	82,8	84,9	91,3	95
Jul	84,3	84	91,5	94
Agst	86	85	91,1	94,9
Sept	85,7	85,4	92	92,4
Okt	86,4	85,4	84,8	90,8
Nov	85	86,2	90,1	96,8
Des	86,4	88	92,5	96,4
Stand	>80%	>80%	>80%	>80%

Sumber: Data Internal Sub. Bag SDM RSUD Kaliwates (2024).

Fenomena kepuasan pasien di RSUD Kaliwates, Kabupaten Jember, menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2024. Data survei internal Sub. Bag SDM RSUD Kaliwates (2024) mencatat peningkatan rata-rata kepuasan pasien di atas standar 80%, dengan puncaknya mencapai 97,2% pada bulan Maret 2024. Peningkatan ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Namun, fluktuasi bulanan, seperti penurunan pada Oktober 2023, menunjukkan adanya potensi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien secara dinamis. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi urgensi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, serta memahami bagaimana sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS)

berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pemahaman ini akan membantu RSUD Kaliwates untuk menjaga tren positif dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Fenomena kepuasan pasien di RSUD Kaliwates, Kabupaten Jember, mengindikasikan bahwa meskipun trennya positif, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat penting. Terutama, dalam konteks penerapan SIMRS, penting untuk melihat bagaimana variabel-variabel dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* seperti *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Trust (TRUST)*, dan *Perceived Risk (PRISK)* berkontribusi terhadap *Attitude Toward Using (ATT)* dan *Behavioral Intention to Use (BIU)* di kalangan tenaga medis dan staf administratif. Fluktuasi kepuasan pasien, seperti penurunan yang terjadi pada Oktober 2023, dapat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan SIMRS (PEOU), manfaat yang dirasakan (PU), kepercayaan terhadap keamanan data (TRUST), dan kekhawatiran terkait risiko (PRISK). Oleh karena itu, penelitian ini urgen untuk mengidentifikasi bagaimana faktor-faktor TAM ini secara spesifik mempengaruhi kepuasan pasien melalui adopsi SIMRS, sehingga RSUD Kaliwates dapat mengoptimalkan penggunaan sistem dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Penelitian ini menawarkan *novelty* dengan mengadaptasi teori *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk meneliti penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di kalangan tenaga medis dan staf administratif di rumah sakit. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, fokus penelitian ini adalah untuk

menggalinya bagaimana *Perceived Ease of Use (PEOU)* dan *Perceived Usefulness (PU)* mempengaruhi sikap dan niat para pengguna untuk menerima dan mengadopsi teknologi ini. Selain itu, penelitian ini juga memperhitungkan faktor tambahan seperti *Trust* dan *Perceived Risk (PRISK)* yang dapat mempengaruhi penerimaan SIMRS, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sistem yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model teoritis yang paling banyak digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi dalam berbagai bidang, termasuk sistem informasi kesehatan di rumah sakit (Setiawati et al., 2019). Model ini dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 dan berfokus pada dua variabel utama, yaitu *Perceived Ease of Use (PEOU)* dan *Perceived Usefulness (PU)*, yang menentukan niat seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi (Ammenwerth, 2019). Dalam konteks rumah sakit, *TAM* membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)* oleh tenaga medis dan administratif, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas sistem dan peningkatan kualitas layanan pasien.

Pemilihan *TAM* dalam penelitian ini didasarkan pada kesederhanaan dan efektivitasnya dalam menjelaskan penerimaan teknologi. *TAM* menawarkan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur dengan fokus pada dua faktor utama, yaitu *PEOU* dan *PU*, yang telah terbukti secara konsisten mempengaruhi niat pengguna

untuk mengadopsi teknologi (Ammenwerth, 2019; Setiawati et al., 2019). Kesederhanaan ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada faktor-faktor kunci yang relevan dengan konteks SIMRS, tanpa perlu melibatkan variabel-variabel yang kompleks dan mungkin tidak relevan. Selain itu, TAM telah banyak diuji dan divalidasi dalam berbagai konteks, termasuk sistem informasi kesehatan, sehingga memberikan dasar yang kuat untuk generalisasi temuan penelitian ini.

Dibandingkan dengan model penerimaan teknologi lainnya, TAM menawarkan beberapa keunggulan. Pertama, TAM memiliki fokus yang kuat pada persepsi pengguna, yang sangat penting dalam konteks SIMRS di mana tenaga medis dan staf administratif memiliki latar belakang dan pengalaman yang beragam. Kedua, TAM fleksibel dan dapat diperluas dengan menambahkan faktor-faktor eksternal seperti Trust dan PRISK, yang relevan dengan kompleksitas lingkungan rumah sakit (Kalayou et al., 2020; Salam, 2022). Ketiga, TAM memiliki validitas prediktif yang tinggi dalam menjelaskan niat perilaku pengguna, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam penerimaan SIMRS dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan adopsi teknologi di rumah sakit.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) memiliki pengaruh langsung terhadap *Perceived Usefulness* (PU), yang kemudian berpengaruh pada *Behavioral Intention to Use* (BIU) serta *Actual Usage* sistem informasi rumah sakit (Hidayatullah et al., 2024). Dengan kata lain, jika SIMRS mudah digunakan, maka tenaga kesehatan akan lebih cenderung melihat manfaatnya dan bersedia menggunakannya dalam pekerjaan sehari-hari. Namun,

meskipun sistem informasi sudah dirancang dengan antarmuka yang intuitif, penerimaan teknologi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti dukungan manajemen, kesiapan infrastruktur, dan budaya organisasi rumah sakit (Rashid .et.al, 2021). Selain dua variabel inti dalam *TAM*, penelitian terbaru juga telah memperluas model ini dengan memasukkan faktor eksternal seperti *trust in technology*, *data security*, serta *technical support* dari manajemen rumah sakit (Kalayou et al., 2020). Faktor *trust in technology* menjadi semakin penting dalam penerapan *SIMRS* karena sistem ini menangani data medis yang bersifat sensitif. Jika pengguna merasa bahwa sistem tidak cukup aman, maka mereka akan enggan untuk menggunakannya meskipun sistem tersebut bermanfaat. Oleh karena itu, implementasi *SIMRS* di rumah sakit harus memperhatikan faktor keamanan dan memberikan pelatihan yang memadai kepada tenaga medis mengenai perlindungan data pasien (Wandira et al., 2024).

Penelitian lainnya juga menemukan bahwa *management support* dan *training programs* berperan penting dalam meningkatkan tingkat penerimaan *SIMRS* oleh tenaga medis dan staf rumah sakit (Scherer et al., 2019). Ketika tenaga medis mendapatkan pelatihan yang cukup dan merasa didukung oleh manajemen rumah sakit, mereka lebih cenderung menerima teknologi baru dan menggunakannya dengan optimal. Sebaliknya, tanpa dukungan yang memadai, adopsi teknologi sering kali menghadapi hambatan, baik dari sisi teknis maupun psikologis pengguna (Opoku & Enu-kwesi, 2020). Dalam konteks implementasi *SIMRS* di rumah sakit, *TAM* memberikan kerangka kerja yang jelas untuk mengevaluasi efektivitas sistem berdasarkan pengalaman pengguna dan faktor-

faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Model ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi hambatan utama dalam penerapan *SIMRS* dan merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan penerimaan sistem di kalangan tenaga medis dan administratif rumah sakit (Shachak et al., 2019). Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *SIMRS* melalui *TAM*, rumah sakit dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pasien.

Penelitian terbaru menunjukkan hasil yang berbeda dan menjadi *gap* dalam penelitian ini. Beberapa studi menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak memengaruhi *Attitude Toward Using* (Raksadigiri & Wahyuni, 2020). *Perceived Ease of Use* tidak memengaruhi *Perceived Usefulness* (Gideon, 2021), dan *Perceived Usefulness* tidak memengaruhi *Attitude Toward Using* (Eze et al., 2021). Selain itu, *Trust* tidak memengaruhi *Attitude Toward Using* (F, 2023), *Trust* tidak memengaruhi *Perceived Risk* (Gideon, 2021), *Perceived Risk* tidak memengaruhi *Attitude Toward Using* (Bregashtian, 2021), serta *Attitude Toward Using* tidak memengaruhi *Behavioral Intention to Use* (Nuryakin et al., 2023).

Celah penelitian juga semakin tampak dalam penguatan studi lainnya. Beberapa studi menunjukkan bahwa budaya organisasi dapat mempengaruhi adopsi teknologi kesehatan, mengindikasikan bahwa faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) mungkin tidak selalu memiliki dampak langsung atau signifikan dalam lingkungan dengan budaya organisasi yang berbeda (Rashid et al., 2021). Selain itu, konteks spesifik dalam penerimaan teknologi, terutama dalam bidang pendidikan, sangat penting, yang menunjukkan bahwa hasil dari konteks lain

mungkin tidak sepenuhnya berlaku (Li et al., 2019; Mailizar et al., 2021). Lebih lanjut, persepsi risiko (*Perceived Risk/PRISK*) dapat menghambat ATT dan BIU, yang mengindikasikan bahwa di mana sensitivitas data pasien tinggi, PRISK mungkin memiliki dampak yang lebih besar dan berpotensi meniadakan pengaruh positif dari faktor-faktor lain (Mutahar et al., 2021; Salam, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam bagaimana faktor-faktor TAM berinteraksi dan mempengaruhi penerimaan SIMRS di RSUD Kaliwates, dengan mempertimbangkan konteks budaya organisasi dan persepsi risiko yang mungkin unik di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat bergantung pada efektivitas sistem manajemen yang diterapkan, termasuk pemanfaatan *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)* dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Kabupaten Jember, khususnya *Rumah Sakit Umum Kaliwates*, menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, terutama terkait dengan distribusi fasilitas kesehatan yang belum merata serta tingkat kepuasan pasien yang masih perlu ditingkatkan. Dalam hal ini, penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* menjadi pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem informasi dapat diterima dan diadopsi oleh tenaga medis serta dampaknya terhadap efektivitas layanan rumah sakit. Dengan melakukan penelitian terhadap implementasi *SIMRS* di *RSU Kaliwates*, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi

dan bagaimana sistem ini dapat dioptimalkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih baik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penerapan *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Namun, keberhasilan implementasi teknologi ini sangat bergantung pada tingkat penerimaan pengguna, khususnya tenaga medis dan administratif rumah sakit. *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan dalam penelitian ini untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *SIMRS*, dengan meninjau hubungan antara persepsi pengguna terhadap sistem dan sikap mereka dalam menggunakannya.

Faktor utama yang dianalisis meliputi *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Trust (TRUST)*, dan *Perceived Risk (PRISK)*, serta bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan *SIMRS*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?

3. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?
4. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?
5. Apakah *Trust* berpengaruh terhadap *Perceived Risk* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?
6. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?
7. Apakah *Attitude Toward Using* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention to Use* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.
3. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.
4. Menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.
5. Menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Perceived Risk* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.

6. Menganalisis pengaruh *Perceived Risk* terhadap *Attitude Toward Using* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.
7. Menganalisis pengaruh *Attitude Toward Using* terhadap *Behavioral Intention to Use* pada pengguna *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam implementasi *SIMRS* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember* guna meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pengguna.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam tiga aspek utama, yaitu teoritis, praktis, dan kebijakan, terutama dalam memahami penerimaan *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)* di *RSU Kaliwates Kabupaten Jember*.

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Menambah wawasan dan literatur ilmiah terkait penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam konteks sistem informasi kesehatan, khususnya dalam implementasi *SIMRS* di rumah sakit.
- b. Memperluas kajian tentang pengaruh faktor eksternal seperti *Trust* dan *Perceived Risk* terhadap penerimaan teknologi dalam lingkungan layanan kesehatan.

- c. Memberikan dasar bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan model penerimaan teknologi di sektor kesehatan dengan variabel tambahan atau pendekatan metodologi yang lebih mendalam.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan wawasan kepada manajemen *RSU Kaliwates* mengenai faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *SIMRS* oleh tenaga medis dan staf administrasi.
- b. Membantu rumah sakit dalam meningkatkan efektivitas implementasi *SIMRS* dengan menyesuaikan desain sistem agar lebih mudah digunakan (*Perceived Ease of Use*) dan lebih bermanfaat (*Perceived Usefulness*) bagi pengguna.
- c. Menyediakan informasi mengenai tingkat kepercayaan (*Trust*) dan persepsi risiko (*Perceived Risk*) tenaga medis terhadap *SIMRS*, yang dapat dijadikan dasar dalam perbaikan sistem keamanan dan kebijakan penggunaan teknologi di rumah sakit.

## 3. Manfaat Kebijakan

- a. Memberikan rekomendasi kepada *RSU Kaliwates* dalam merumuskan strategi peningkatan efektivitas penggunaan *SIMRS*, termasuk pelatihan pengguna dan peningkatan keamanan sistem.
- b. Memberikan dasar bagi perumusan kebijakan digitalisasi layanan kesehatan di tingkat daerah, khususnya dalam meningkatkan penerimaan sistem informasi manajemen rumah sakit oleh tenaga medis dan administratif.

- c. Membantu pembuat kebijakan kesehatan dalam memahami pentingnya aspek kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko dalam keberhasilan adopsi teknologi kesehatan, sehingga dapat digunakan dalam pengembangan kebijakan terkait transformasi digital di sektor kesehatan.

Dengan manfaat ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, implementasi teknologi di rumah sakit, serta perumusan kebijakan yang mendukung digitalisasi layanan kesehatan.

