

# Tantangan Perilaku Organisasi Rumah Sakit Dalam Penerapan Sistem Informasi

## Manajemen Rumah Sakit (SIMRS):

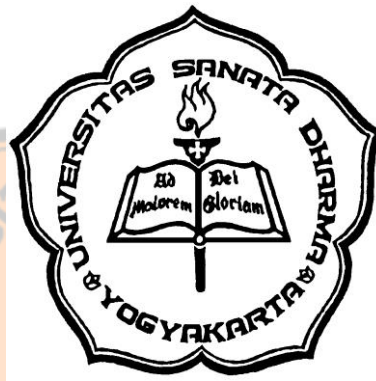
### Studi Kasus di Rumah Sakit dr. Soedjono Kota Magelang, Jawa Tengah

#### TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Magister Farmasi (M.Farm.)

Program Studi Farmasi



Diajukan oleh:

Fabianus Herman Kurnia Agung W

NIM: 188122203

**PROGRAM STUDI MAGISTER FARMASI**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS SANATA DHARMA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

Elektronik kesehatan (*e-health*) adalah metode penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk pelayanan kesehatan. Tuntutan rumah sakit adalah mengurangi kesalahan pelayanan, akses informasi tepat waktu, memonitor aktivitas pelayanan, dan mengendalikan biaya operasional. Rumah sakit dapat memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terintegrasi yang bisa *sharing* informasi *real-time*, tepat, dan akurat. Penerapan SIMRS, antara lain *e-prescribing* dan *e-Medical Record*, menuntut pengetahuan tenaga kesehatan dalam hal teknologi informasi dan komunikasi. Tenaga kesehatan harus memiliki komitmen dan kepatuhan serta kedisiplinan untuk kesuksesan penerapan SIMRS. Perilaku tenaga kesehatan dalam menyikapi penerapan SIMRS merupakan bagian dari dinamika interaksi organisasi rumah sakit yang melibatkan komponen struktur organisasi, sumber daya manusia, dan faktor internal serta eksternal. Beberapa penelitian terdahulu telah mengungkap dampak penerapan SIMRS terhadap dinamika perilaku organisasi rumah sakit. Namun demikian, sebagai sebuah organisasi maka setiap rumah sakit mempunyai tantangannya tersendiri terkait dampak implementasi SIMRS. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus di Rumah Sakit dr. Soedjono Kota Magelang, dengan tujuan mengeksplorasi tantangan perilaku organisasi dalam penerapan SIMRS.

Penelitian ini berjenis observasional dengan pendekatan kualitatif. Metode pengambilan data dengan observasi dan wawancara. Tujuan observasi atau pengamatan langsung adalah memahami proses implementasi SIMRS. Tujuan wawancara adalah untuk menggali permasalahan terkait dengan pelaksanaan SIMRS di tingkat operator/pengguna program (*needs assessment*). Panduan wawancara disusun berdasarkan kerangka teori *Precede-Barrier* (*Predisposing, Reinforcing, Enabling*) yang berfokus pada implementasi program SIMRS. Responden untuk metode wawancara adalah pengguna langsung program SIMRS yang dipilih secara *non-random purposive sampling*. Data kualitatif diolah dengan bantuan *microsoft excell*. Data dianalisis secara analisis tematik. Hasil analisa data dari 21 responden diperoleh 9 tema yaitu, *Familiarity, Discipline, Flexibility, Facility, Data Sharing, Empowerment, Pragmatism, Capacity Building* dan *Quality Assurance*. Tema-tema tersebut menunjukkan bahwa perilaku tenaga kesehatan yang paham dan mengenal dengan baik sistem penunjang, disiplin dan teliti, didukung sarana prasarana memadai, sistem yang berkualitas, serta peran pimpinan dalam peningkatan kapasitas serta menjamin kualitas merupakan faktor utama keberhasilan penerapan SIMRS untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Sikap pragmatisme dapat menjadi faktor penghambat; namun dengan dukungan dari pimpinan maka dapat diminimalkan atau bahkan diubah menjadi faktor pendorong keberhasilan. Intervensi hendaknya berfokus untuk meningkatkan faktor keberhasilan dan meminimalkan faktor penghambat.

*Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Rumah Sakit, Perilaku Organisasi Rumah Sakit*

## ABSTRAK

Electronic health (e-health) is a method of using information and communication technology (ICT) for health services. The hospital's demands are to reduce service errors, access to information on time, monitor service activities, and control operational costs. Hospitals can take advantage of an integrated Hospital Management Information System, which can share real-time, precise, and accurate information. The application of Hospital Management Information System, including e-prescribing and e-Medical Record, requires knowledge of health workers in information and communication technology. Health workers must have commitment and compliance as well as discipline for the successful implementation of Hospital Management Information System. The behavior of health workers in responding to the implementation of Hospital Management Information System is part of the dynamics of the hospital organization interaction that involves components of the organizational structure, human resources, and internal and external factors. Several previous studies have revealed the impact of implementing on the dynamics of hospital organizational behavior. However, as an organization, each hospital has its own challenges related to the impact of System implementation. Therefore, this study uses a case study approach at dr. Soedjono hospital in Magelang city, with the aim of exploring the challenges of organizational behavior in implementing Hospital Management Information System.

This research is observational with a qualitative approach. Methods of data collection by observation and interviews. The purpose of direct observation or observation is to understand the Hospital Management Information System implementation process. The purpose of the interview was to explore problems related to the implementation at the operator / program user level (needs assessment). The interview guide was prepared based on the Precede-Barrier (Predisposing, Reinforcing, Enabling) theoretical framework which focuses on the implementation of the program. Respondents for the interview method were direct users of the program who were selected by non-random purposive sampling. Qualitative data were processed with the help of Microsoft Excel. Data were analyzed using thematic analysis

The results of data analysis from 21 respondents obtained 9 themes, namely, Familiarity, Discipline, Flexibility, Facility, Data Sharing, Empowerment, Pragmatism, Capacity Building and Quality Assurance. These themes show that the behavior of health workers who understand and know the support system well, are disciplined and thorough, supported by adequate infrastructure, quality systems, and the role of leaders in capacity building and quality assurance are the main factors for the successful implementation to produce good services better. Pragmatism can be an inhibiting factor; however, with the support of the leadership it can be minimized or even transformed into a driving factor for success. Interventions should focus on increasing success factors and minimizing inhibiting factors.

Keywords : Management Information Systems, Hospital, Hospital Organizational Behavior