

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dunia sudah memasuki zaman digital dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Kemajuan teknologi menawarkan kemudahan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Sistem Informasi merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan. Keberhasilan dalam menjalankan suatu organisasi atau lembaga dapat diukur dari tingkat efektivitas sistem informasinya. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi *non* perusahaan yang menggunakan sistem informasi dalam usaha melayani konsumen atau pasien.

Perkembangan teknologi informasi dalam zaman globalisasi saat ini mengalami perkembangan yang sangat cepat. Pendapat McLeod dalam Efendi dan Mulyarto (2007 : 2) Informasi dapat dikatakan sebagai data yang telah diproses atau data yang mempunyai arti. Pesatnya perkembangan teknologi yang tidak dapat ditahan membuat banyak aspek kehidupan dipaksa untuk mengikuti perkembangannya termasuk dalam penyampaian informasi. Usaha penyampain informasi saat ini dapat disalurkan kepada area-area yang membutuhkan dengan menggunakan teknologi yang tersistem, hal ini dikarenakan untuk menanggulangi kecacatan data dalam proses penyampaiannya. Agar infomasi dapat tersampaikan

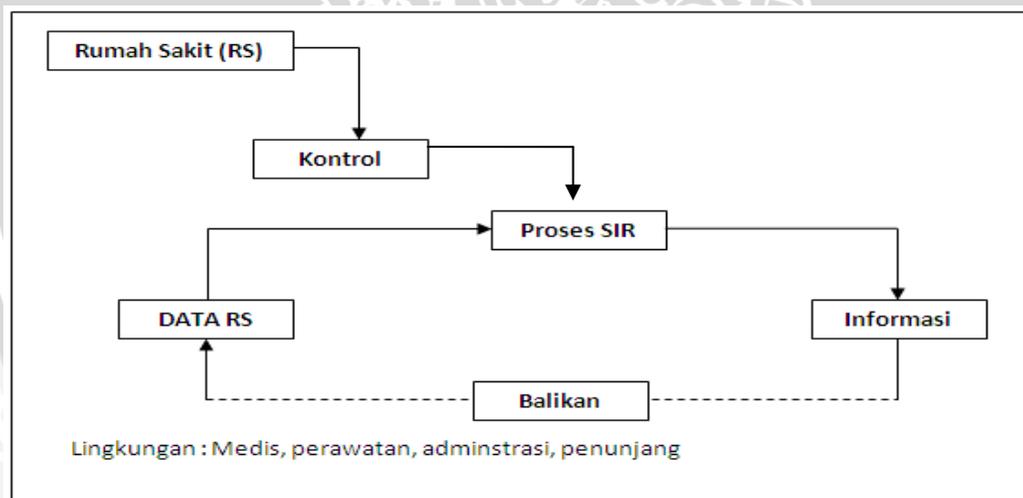
tanpa ada kekurangan atau penambahan pada badan data diperlukan adanya sistem penyampaian informasi yang terstruktur. Hal ini dilakukan oleh semua lembaga atau organisasi guna menciptakan dan memberikan *output* berupa pelayanan untuk para konsumen atau masyarakat.

Berkembangnya teknologi dan sistem informasi memberikan kemudahan bagi organisasi menjalankan visi dan misi lembaga dalam memberikan pelayanan. Agar informasi dapat tersampaikan secara utuh, dibutuhkan teknologi dan alur sistem yang mendukung. Menurut Eliitan dan Ananta (2007 : 7) teknologi dan sistem informasi diaplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan membantu pencapaian kuantitas, standar waktu, dan kepuasan baik bagi konsumen maupun karyawan. Sistem pelayanan masyarakat yang produktif digunakan oleh organisasi-organisasi non perusahaan untuk memberikan pelayanan maksimal pada masyarakat. Salah satunya adalah lembaga organisasi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit.

Sistem Informasi merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan, khususnya bagi lembaga yang berfokus menjalankan melayani masyarakat. Dijelaskan oleh Hatta (2011 : 6) bahwa sistem kesehatan adalah tatanan yang bertujuan tercapainya derajat kesehatan yang (bermutu) tinggi dan merata, melalui upaya-upayah dalam tatanan tersebut yang dilaksanakan secara efisien dan berkualitas serta terjangkau. Tujuan ini oleh *World Health Organisation* (WHO) dirumuskan dalam satu paduan tiga kata *efficiency, equality, quantity* (EEQ). Kemudian dijelaskan kembali oleh Hatta (2011 : 36-37) bahwa :

Informasi mengenai pelayanan kesehatan, baik dari seluruh penggunaan jasa pelayanan medis maupun seluruh individu dalam populasi ini diperlukan sebagai sumber data untuk dapat menjawab pertanyaan mengenai pemerataan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan (EEQ), sehingga manajemen informasi dan teknologinya menjadi hal yang perlu dalam diteliti dalam aktivitas klinis, untuk mendapatkan informasi yang benar dan akurat. Di rumah sakit maupun di unit-unit pelayanan kesehatan, dikenal tiga sumber data utama yaitu : berkas administrasi, hasil pendataan pasien, dan rekam medis pasien. Dari manajemen informasi kesehatan, tiga sumber data tersebut dapat terpadu dalam satu sistem yang mudah diakses untuk dapat dievaluasi dan dianalisis bagi kepentingan perencanaan dan perbaikan mutu informasi kesehatan serta pelayanan kesehatan pada umumnya.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa keefektifan sistem informasi pelayanan menjadi salah satu tolak ukur kesuksesan lembaga mengelola lembaga dan melayani konsumen atau masyarakat.



Sumber : Siregar dalam Sabraguna, (2008 : 11)

Tingkat efektivitas sistem informasinya menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menjalankan suatu organisasi atau lembaga, Gambar 1 menjelaskan tentang struktur hierarki sistem informasi rumah sakit sebagai supra sistemnya, ada *input*, proses, *output*, balik dan kontrol. Ada beberapa *point* yang digunakan untuk mengukur

efektivitas, berikut model dari efektivitas organisasi oleh Steers, (1980), antara lain :
“ Kemampuan adaptasi-fleksibilitas, produktivitas, kepuasan, daya laba, mendapatkan sumber daya, ketiadaan ketegangan atau tekanan, pengendalian atas lingkungan, pengembangan, efisiensi, kebetahan bekerja, pertumbuhan, integrasi, komunikasi terbuka, kelangsungan (hidup), dan lain-lain kriteria”. Keefektifitas sistem informasi pada rumah sakit dalam penelitian ini akan diukur dengan kriteria pertumbuhan yang diambil dari sumber data utama yang disebutkan oleh Hatta, (2010 : 37) bahwa “Di rumah sakit maupun di unit-unit kesehatan, dikenal tiga sumber data utama, yaitu berkas administrasi, hasil pendataan pasien, dan rekam medis pasien”. Konsumen pada rumah sakit adalah pasien, Menggunakan tiga sumber data inilah keefektifitasan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit akan diketahui.

Sistem Informasi merupakan bagian penting dari sebuah arus perjalanan suatu lembaga. Rumah sakit salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang perlu diperhatikan, karena pelayanan yang diberikan menyangkut nyawa manusia. Data-data yang menjadi rekam medik pasien harus terinformasikan dengan baik dan benar dengan sistem yang mendukung alur kerja rumah sakit. Usaha pemerintah dalam meningkatkan dan melindungi kesehatan masyarakat salah satunya adalah dengan mendirikan fasilitas kesehatan berupa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai lembaga umum yang fokus memberikan pelayanan kesehatan. Instalasi rawat jalan merupakan salah satu instalansi pada rumah sakit yang setiap harinya mendapat kunjungan pasien dengan kebutuhan konsultasi kesehatan dan penyembuhan yang

beragam sehingga membutuhkan kelengkapan data-data pasien. Sesuai penjelasan yang sudah dijabarkan, peneliti akan membahas tentang “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan pada Rumah Sakit : Studi Kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis menetapkan rumusan masalah berikut sebagai bahan kajian dalam penelitian ini : Bagaimana efektivitas sistem informasi pelayanan yang sudah diaplikasikan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD dr. Saiful Anwar Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas dan berlandaskan pada rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk : mengetahui efektivitas sistem informasi pelayanan yang sudah diaplikasikan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD dr. Saiful Anwar Malang ?

D. Kontribusi Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkenalkan dan pertimbangan kepada masyarakat luas khususnya pada dunia bisnis tentang sistem informasi pelayanan pada rumah sakit.

2. Sebagai salah satu referensi bagi penulis, pihak perusahaan, dan para peneliti yang menggunakan bahasan sejenis.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui secara garis besar yang dikemukakan dalam penulisan skripsi ini, maka dapat dilihat dalam sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi secara singkat, sehingga mudah dalam mempelajarinya. Sistematika skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan ditemukan teori-teori yang relevan dengan pokok masalah penelitian sehingga dapat mendukung dalam menganalisa data yang diperoleh di lapangan. Antara lain mengenai Sistem Informasi pelayanan kesehatan dan organisasi rumah sakit.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang jenis penelitian, penetapan fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, instrumen penelitian, analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan baik dari observasi, wawancara maupun dokumentasi. Selanjutnya analisis data yang merupakan penganalisaan data yang telah disajikan dan kemudian diinterpretasikan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari data-data dan saran-saran yang merupakan generalisasi dari berbagai penyajian data yang telah dianalisis serta saran atau pendapat penulis yang dikemukakan menyangkut hasil penelitian tersebut yang bertujuan untuk mempertegas jawaban atas analisa masalah.