

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PELAYANAN  
PADA RUMAH SAKIT  
(Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah  
Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

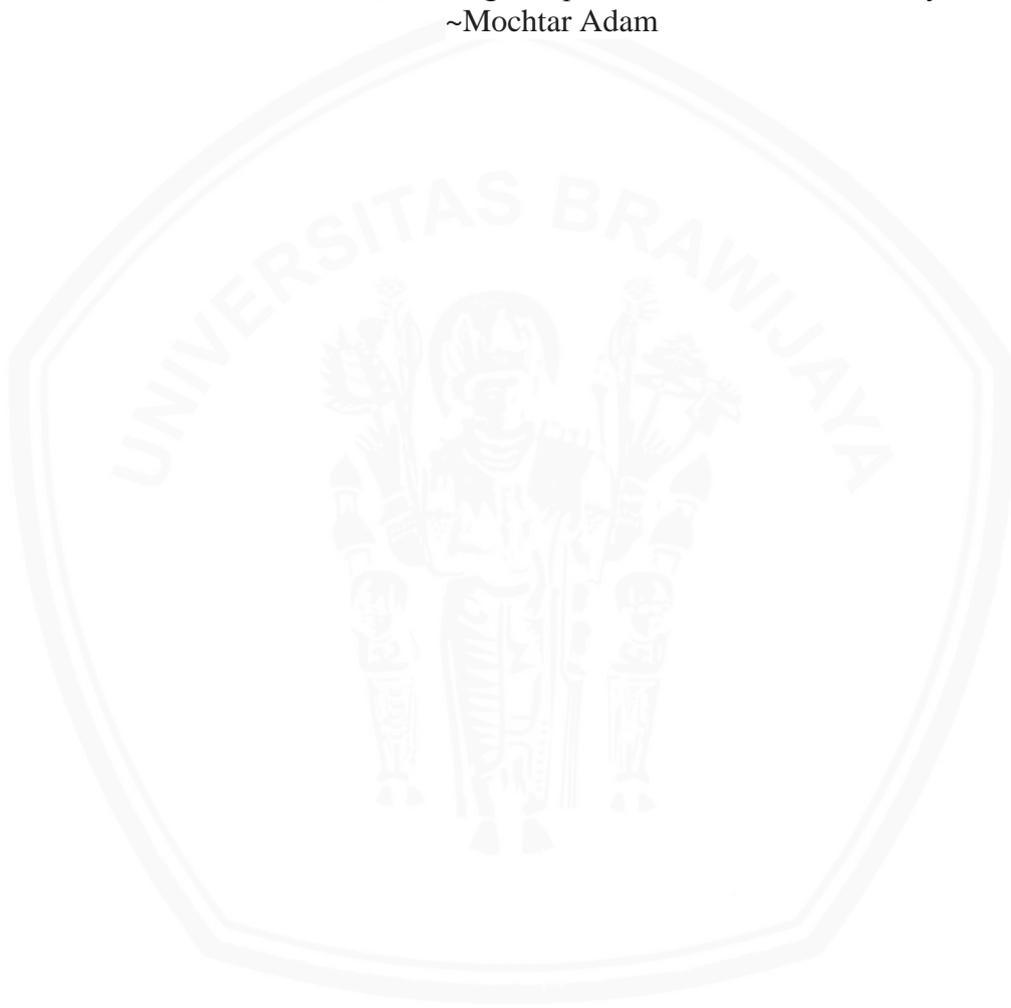
**MOCHTAR ADAM  
NIM. 115030201111002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
MALANG  
2018**

## MOTTO

“Face Your Problem, Never give up and Miracle will Come to you”  
~Mochtar Adam



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit  
(Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum  
Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang)

Disusun oleh : Mochtar Adam

NIM : 115030201111002

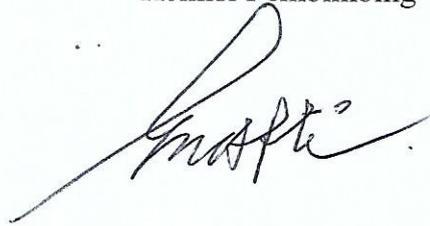
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sistem Informasi

Malang, 9 Juli 2018

Komisi Pembimbing



**Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si**  
NIP. 195308101981032

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 19 Juli 2018  
Jam : 09.00  
Skripsi atas nama : Mochtar Adam  
NIM : 115030201111002  
Judul : Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang)

Dan dinyatakan LULUS

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



**Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si**  
NIP. 19530810 198103 2 012

Anggota



**Drs. Heru Susilo, MA**  
NIP. 19591210 198601 1 001

Anggota



**Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MPA**  
NIP. 19770502 200212 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 9 Juli 2018



Nama : Mochtar Adam

NIM : 115030201111002

## RINGKASAN

**Mochtar Adam, 2018, Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang): Prof.Dr.Dra.Endang Siti Astuti, MSi**

***Kata Kunci: Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan dan Rumah Sakit***

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang) 2) Untuk mengetahui kualitas layanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang) 3) Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).

Penelitian ini akan dilakukan dalam penelitian ini dengan pendekatan studi kasus. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan cara mengatur secara sistematis pedoman wawancara, data kepustakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data dan menyimpulkan.

Hasil analisis efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dikarenakan sistem informasi yang dilaksanakan oleh rumah sakit dapat mendukung proses pelayanan yang dilakukan sehingga mendukung kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah pasien yang menggunakan fasilitas jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dari hasil analisis kualitas sistem informasi pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan fasilitas yang digunakan serta prosedur yang diterapkan oleh rumah sakit berjalan dengan baik sehingga memberikan dukungan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. Faktor pendukung yaitu adanya minat yang tinggi masyarakat untuk menggunakan sistem layanan dan dukungan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit. Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu adanya fasilitas yang belum dimaksimalkan serta kuantitas atau jumlah sumber daya yang melakukan aktivitas operasional rumah sakit belum memenuhi jumlah atau kuantitas yang ditetapkan.

## SUMMARY

**Mochtar Adam, 2018, Effectiveness of Service Information System at Hospital (Case Study On Outpatient Installation of Regional General Hospital, Dr. Haryoto, Lumajang Regency): Prof.Dr.Dra.Endang Siti Astuti, MSi**

***Keywords: Effectiveness of Service Information System and Hospital***

The purpose of this study are 1) To determine the effectiveness of information systems services at the hospital (Case study on the outpatient installation of Dr. Haryoto District Public Hospital Lumajang) 2) To determine the quality of service at the hospital (Case study on hospital outpatient installation General Area of Dr. Haryoto, Lumajang District) 3) To know the inhibiting factors and supporting the service information system at the hospital (Case study on the outpatient installation of Dr. Haryoto District General Hospital of Lumajang Regency).

This research will be conducted in this research with case study approach. The informant selection technique used in this research is purposive sampling. Data analysis is done by systematically arranging interview guides, library data, then formulate descriptively, then process data with data reduction stage, present data and conclude.

Result of analysis of effectiveness of service information system at hospital on outpatient installation. Haryoto Lumajang district can be said to be effective. This is because the information system implemented by the hospital can support the process of service performed so as to support patient satisfaction. Patient satisfaction is indicated by the increase in the number of patients using the service facility provided by the hospital. From the result of quality analysis of service information system in outpatient installation of Dr. Haryoto Lumajang district can be said good. This is because the quality of service is fast and appropriate in accordance with the facilities used and procedures implemented by the hospital running well so as to provide support in an effort to improve service to patients and provide satisfaction to patients. Based on the results of the analysis can be known factors that support and inhibit in the use of information systems at the Regional General Hospital Dr. Haryoto District Lumajang. The supporting factor is the high interest of the community to use the service system and support from the quality of human resources owned by the hospital. As for the inhibiting factors are the facilities that have not been maximized and the quantity or number of resources conducting hospital operational activities have not fulfilled the amount or quantity set.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

### **Aba & Umi Tercinta**

Mereka adalah orang tua hebat yang telah membesarkan dan mendidikku dengan penuh kasih sayang.

Terimakasih atas kesabaran, nasehat dan do'a yang tiada hentinya kalian berikan kepadaku selama ini

### **Kakakku tersayang**

Terimakasih atas dukungan dan do'a yang telah kakak berikan selama ini, semoga Allah SWT membalas kebaikan kakak.

### **Kepada mereka teman-teman angkatan**

Lebih baik terlambat dari pada tidak sama sekali, tetap berjuang kawan.

Sampai berjumpa kembali dilain waktu dan tempat.

“Aku tunggu di PUNCAK”

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena telah melimpah rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan atau dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku ketua program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Endang Siti Astuti, M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa memberi arahan, bimbingan, motivasi,

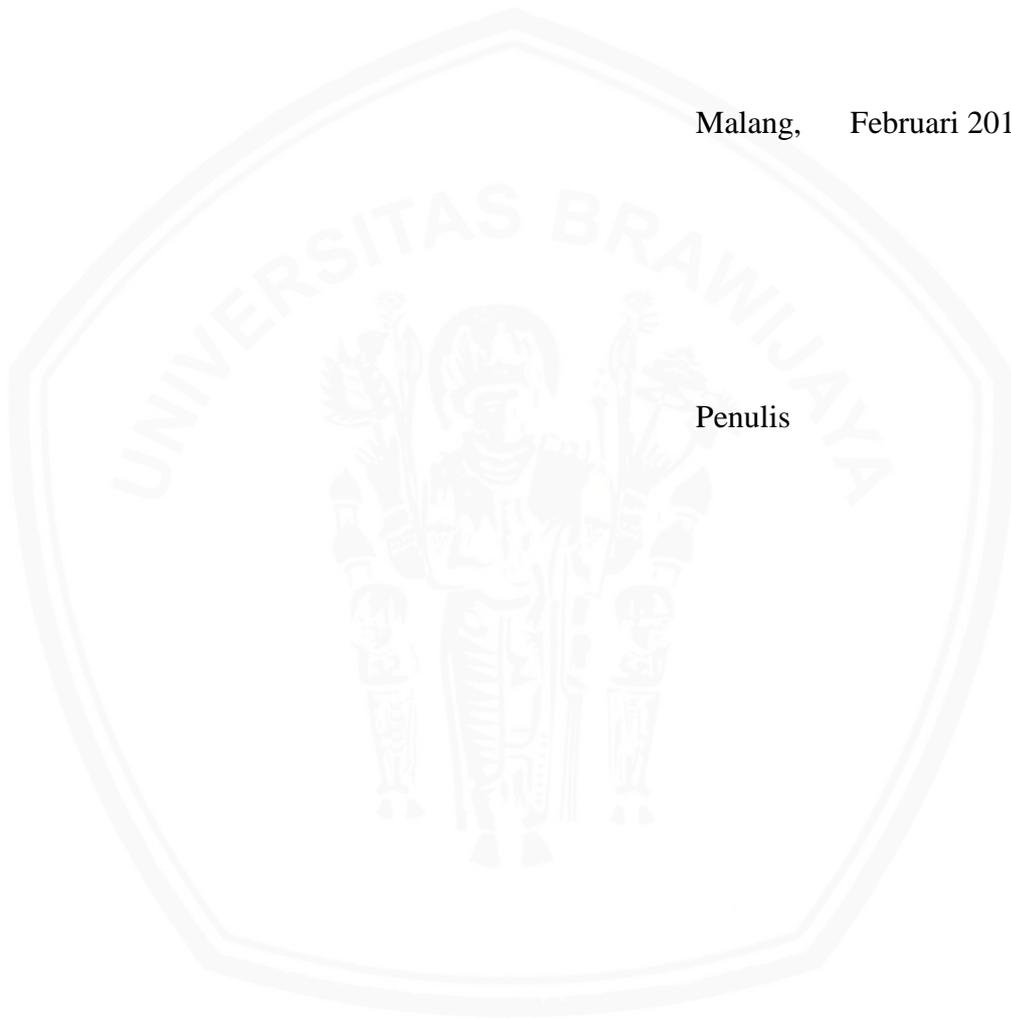
mengarahkan dan kemudahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;

5. Keluarga Penulis, kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan, motivasi, semangat serta nasehat kepada penulis, serta kakak tercinta yang tidak lelah selalu memberi nasehat, arahan, motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi;
6. Keluarga di Lumajang, kakak-kakak, sepupu, pakde, bude yang selalu mendukung serta memberikan motivasi dari awal kuliah hingga terselesainya skripsi ini;
7. Keluarga besar Fia Bersatu angkatan 2011 dan 2012 selama penulis menjadi anggota yang selalu memberikan motivasi, arahan, nasehat terutama untuk; Abi Fadlan, Moh. Ainur Rahman, Adek Alfian Jaya;
8. Sahabat-sahabat penulis dari Lumajang yang berada di Malang yang setiap saat memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi, penulis berterimakasih banyak atas dukungan kalian, cemooh kalian yang memotivasi penulis untuk menjadi lebih baik lagi;
9. Teman-teman seperjuangan sebimbangan dari dosen pembimbing penulis berterimakasih atas arahan, referensi, bimbingan, motivasi dari kalian semua. Terima kasih banyak untuk kalian semua sampai ketemu di lain kesempatan;
10. Teman-teman penulis selama berada di kampus ini, seluruh mahasiswa angkatan 2011 yang berjuang bersama penulis, dan memberikan saran dan masukan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;

Kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Februari 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kontribusi Penelitian .....	6
E. Sistematika Pembahasan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Organisasi dan Manajemen .....	12
C. Sistem Informasi .....	13
1. Sistem .....	13
2. Informasi .....	18
3. Sistem Informasi .....	23
4. Model Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi .....	27
5. Efektivitas Sistem Informasi .....	28
D. <i>Database System</i> (Sistem Basis Data) .....	30
E. Pengertian Efektivitas .....	31
F. Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Pelayanan.....	32
G. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>

A. Jenis Penelitian .....	35
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Sumber Data .....	37
D. Teknik Pemilihan Informan .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data .....	43
G. Keabsahan Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Sejarah Berdirinya RSUD .....	47
2. Visi –Misi .....	49
B. Alur Sistem Pelayanan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan.....	54
C. Penyajian Data .....	55
1. Efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang) .....	55
2. Kualitas layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.....	66
3. Faktor penghambat dan pendukung yang Rumah sakit.....	69
D. Pembahasan .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
2.1	Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .	10
2.2	Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	11
2.3	Data Jumlah Pasien .....	57



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.1	<i>Flowchart</i> Alur Pasien Instalasi Rawat Jalan .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi .....	82
Lampiran 2. Curriculum vitae .....	86



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Upaya peningkatan efektivitas menjadi salah satu bentuk pengukuran atas keberhasilan perusahaan dalam melakukan pengelolaan usaha. Efektivitas menjadi salah satu bentuk target yang harus dicapai sehingga program-program yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Mahsun (2006 : 182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan.

Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Dunn (2000 : 429) menerangkan bahwa efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Jadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dapat diketahui dari pencapaian efektivitas usaha yang dijalankan.

Model efektivitas dapat diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga efektivitas berhubungan secara langsung dengan keberhasilan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Steers (1985) menggolongkan efektivitas dalam 3 (tiga) model, yaitu: Pertama model optimasi tujuan,

penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi yang memungkinkan diakuinya organisasi yang berbeda dalam mengejar tujuan yang berbeda pula. Kedua perspektif sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada di dalam maupun di luar organisasi. Ketiga tekanan pada perilaku, dalam model ini, efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi.

Dalam kaitannya dengan perspektif sistem diatas, suatu organisasi memerlukan sistem informasi yang efektif pula. Sistem Informasi ialah kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (James Alter dalam Agus Mulyanto, 2009 : 29). Sistem informasi berperan penting dalam perkembangan suatu organisasi, perusahaan atau lembaga. Saat ini sistem informasi telah menjadi faktor penentu dalam keberhasilan suatu organisasi, perusahaan atau lembaga dalam menjalankan aktivitasnya.

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan jasa di bidang kesehatan. Rumah sakit berperan penting dalam peningkatan kesehatan suatu masyarakat. Sistem kesehatan yang baik menunjang derajat kesehatan yang bermutu dan peningkatan status kesehatan suatu masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, memberikan batasan secara jelas mengenai peranan dan fungsi rumah sakit, dimana keberadaannya mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*.

Rumah sakit juga merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Untuk mewujudkan hal itu, model efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit sangat diperlukan, sehingga sistem pengelolaan yang baik akan mendukung tingkat efektivitas sistem informasi pelayanan yang ditetapkan.

Dalam era globalisasi sekarang ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan efektivitasnya dibidang kesehatan. Rumah sakit harus merumuskan kebijakan-kebijakan yang strategis dalam organisasi, manajemen, SDM, serta harus mampu mengambil keputusan yang tepat dan cepat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, efisien dan menguntungkan. Oleh karena itu organisasi harus bisa memanfaatkan perkembangan informasi untuk mencapai tujuannya. Dengan menggunakan informasi akan diperoleh data yang akurat untuk dapat diambil keputusan yang tepat sehingga organisasi bisa berkembang ke arah yang positif. Dengan demikian organisasi dapat tetap eksis dalam perubahan yang terjadi di lingkungannya terutama perkembangan informasi.

Dewasa ini, sistem informasi yang digunakan lebih berfokus pada sistem informasi berbasis komputer (*computer-based information system*). Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis komputer merupakan sarana pendukung yang sangat penting bahkan bisa dikatakan mutlak untuk operasional sebuah rumah sakit. Berbagai pengalaman rumah sakit yang menggunakan sistem

administrasi konvensional, menunjukkan banyaknya kehilangan kesempatan memperoleh laba akibat dari lemahnya koordinasi antar departemen maupun kurangnya dukungan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan terintegrasi. Laba yang dimaksud di sini adalah laba secara finansial maupun laba non finansial.

Rumah sakit sebagai lembaga umum yang fokus memberikan pelayanan kesehatan memiliki beberapa instalasi-instalasi di dalamnya yang bertujuan untuk meningkatkan taraf kesehatan bagi masyarakat. Salah satunya adalah instalasi rawat jalan yang terdapat pada rumah sakit yang setiap harinya mendapatkan kunjungan pasien untuk kebutuhan kesehatan atau konsultasi untuk penyembuhan yang beragam sehingga membutuhkan kelengkapan data-data pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Lumajang yang memiliki fasilitas dan dukungan atas sistem pelayanan yang baik sehingga menjadi salah satu rumah sakit yang memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sesuai penjelasan yang telah dijabarkan, peneliti akan membahas tentang “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).
2. Bagaimana kualitas layanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).
3. Faktor penghambat dan pendukung sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas dan berdasarkan pada rumusan masalah maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).
2. Untuk mengetahui kualitas layanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang).

#### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi masyarakat luas khususnya pada dunia bisnis tentang sistem informasi pelayanan pada rumah sakit.
2. Sebagai salah satu referensi bagi penulis, pihak rumah sakit, dan para peneliti yang menggunakan bahasan sejenis.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk mengetahui secara garis besar dalam skripsi ini, maka dapat dilihat dalam sistematika pembahasan skripsi secara singkat. Sistematika skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan urutan sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian 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**

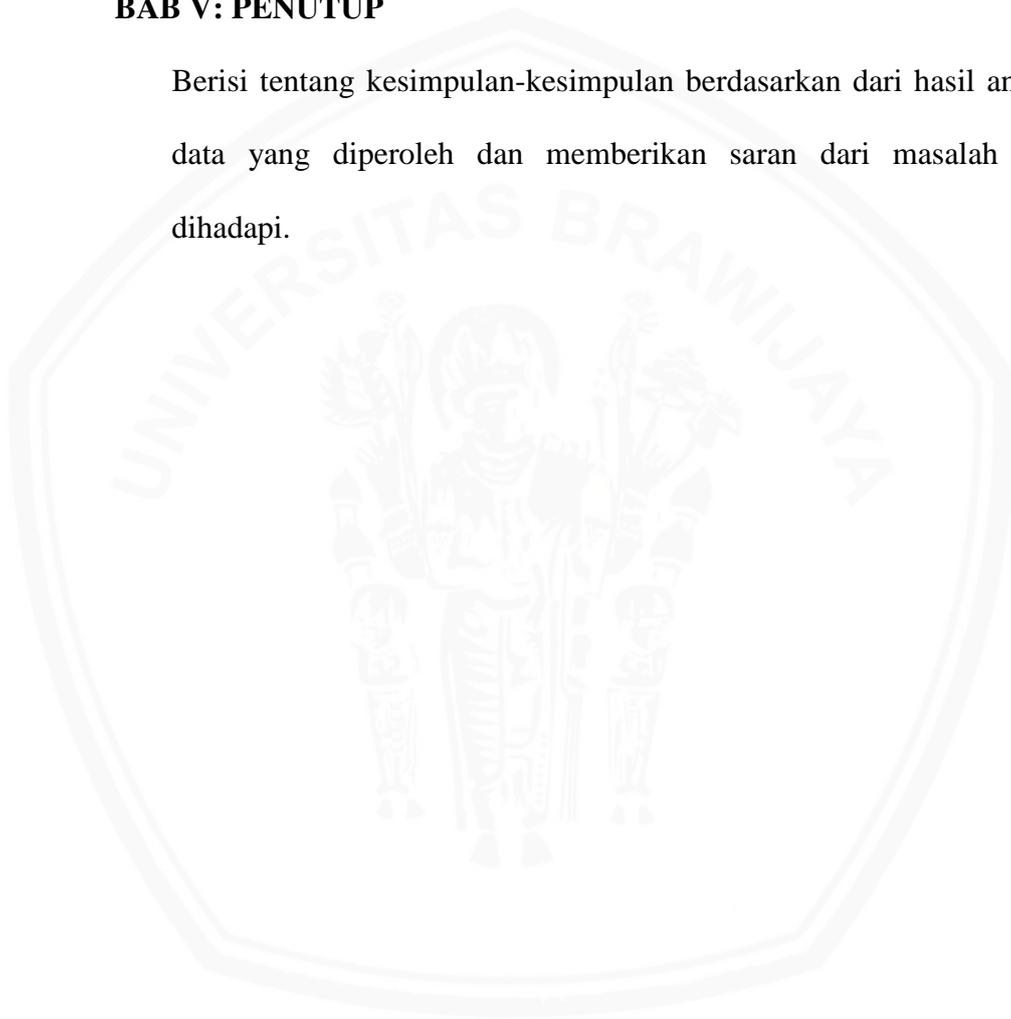
Dalam bab ini membahas tentang jenis penelitian, penetapan fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, instrumen penelitian, analisis data.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari hasil analisis yang diperoleh selama mengadakan penelitian yang meliputi hasil penelitian, analisis data dan pembahasan.

#### **BAB V: PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan-kesimpulan berdasarkan dari hasil analisis data yang diperoleh dan memberikan saran dari masalah yang dihadapi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Tsaqila Ajrinasari (2014) dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan. Keberhasilan dalam menjalankan suatu organisasi atau lembaga dapat diukur dari tingkat efektivitas sistem informasinya. Dijelaskan oleh Steers (1980) mengenai model dari efektivitas organisasi antara lain : “Kemampuan adaptasi fleksibilitas, produktivitas, kepuasan, daya laba, mendapatkan sumber daya, ketiadaan ketegangan atau tekanan, pengendalian atas lingkungan, pengembangan, efisiensi, ketahanan bekerja, pertumbuhan, integrasi, komunikasi terbuka, kelangsungan (hidup), dan lain-lain kriteria”, penelitian ini akan mengukur efektivitas dari pertumbuhan. Pertumbuhan diambil dari kunjungan pasien Instalasi Rawat Jalan (IRJ) yang merupakan instalasi yang setiap harinya mendapat kunjungan pasien. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar Malang (RSSA) sebagai lembaga kesehatan masyarakat milik pemerintah.

Hasil penelitian Nurwindiarti (2016) dengan judul Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT)

Kabupaten Sidoarjo. Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo telah efektif. Hal ini dapat ditinjau dari: 1) Syarat-syarat informasi yang baik telah dipenuhi oleh informasi yang disediakan SIPPADU karena informasi yang dibutuhkan tersedia setiap saat dengan basis *online* sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu informasi yang disajikan oleh SIPPADU mampu menjadi bahan pengambilan keputusan baik dalam kegiatan rutin sehari-hari, maupun keputusan strategis. 2) Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan perizinan yang dilakukan karena mampu menyediakan informasi mengenai database perizinan maupun informasi mengenai pelayanan perizinan lainnya juga melalui pengembangan SIPPADU.

Hasil penelitian Gita Susanti (2016) dengan judul Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan Pendidikan Berbasis Jaringan (Studi Kasus Pada Dewan Pendidikan Kota Makassar (DPKM) *Information System of Education Based-Network Service (Case Study at Education Board in Makassar)*. Hasil analisis menjelaskan bahwa sistem informasi pelayanan pendidikan berbasis jaringan pada Dewan Pendidikan Kota Makassar melalui tahapan input, pemrosesan data, dan informasi outputs belum efektif dalam menentukan strategi pelayanan pendidikan. Informasi yang dihasilkan masih bersifat parsial, dimana data dan informasi tidak banyak digunakan dalam perumusan kebijakan karena lebih banyak berpihak pada kekuasaan. Selain itu, faktor

lain penyebab belum efektifnya informasi yang ada di Dewan Pendidikan Kota Makassar (DPKM) adalah peralatan untuk mengolah informasi dan sumber daya operator yang menginput data dan diproses menjadi informasi belum maksimal.

Secara sistematis hasil penelitian terdahulu dapat disajikan pada tabel

2.1 berikut :

**Tabel 2.1**

**Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang**

No.	Judul	Variabel	Hasil
1	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang ) (Tsaqila Ajrinasari, 2014)	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi merupakan komponen penting yang perlu diperhatikan. Keberhasilan dalam menjalankan suatu organisasi atau lembaga dapat diukur dari tingkat efektivitas sistem informasinya.
2	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo (Nurwindiarti (2016)	Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan	Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo telah efektif. Hal ini dapat ditinjau dari: 1) Syarat-syarat informasi yang baik telah dipenuhi oleh informasi yang disediakan SIPPADU. 2) Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) mampu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan perizinan yang dilakukan karena mampu menyediakan informasi mengenai database perizinan maupun informasi mengenai pelayanan perizinan lainnya juga melalui pengembangan SIPPADU.

3	Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan Pendidikan Berbasis Jaringan (Studi Kasus Pada Dewan Pendidikan Kota Makassar (DPKM) <i>Information System of Education Based-Network Service (Case Study at Education Board in Makassar)</i> Gita Susanti (2016)	Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan	Hasil analisis menjelaskan bahwa sistem informasi pelayanan pendidikan berbasis jaringan pada Dewan Pendidikan Kota Makassar melalui tahapan input, pemrosesan data, dan informasi outputs belum efektif dalam menentukan strategi pelayanan pendidikan. Informasi yang dihasilkan masih bersifat parsial, dimana data dan informasi tidak banyak digunakan dalam perumusan kebijakan karena lebih banyak berpihak pada kekuasaan
---	--	--	---

Sumber : Data diolah, 2017

**Tabel 2.2**

**Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang**

No.	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Tsaqila Ajrinasari, (2014)	Sama-sama melakukan analisis efektivitas Sistem Informasi Pelayanan	Lokasi atau obyek penelitian yang digunakan, indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dan penelitian sekarang menggunakan wawancara atau analisis deskriptif kualitatif.
2	Nurwindiarti (2016)	Analisis Efektivitas Sistem Informasi	Lokasi atau obyek penelitian yang digunakan dan penelitian terdahulu menggunakan analisis kuantitatif.
3	Gita Susanti (2016)	Analisis Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan	Lokasi atau obyek penelitian yang digunakan dan pengukuran efektivitas menggunakan pengukuran sistem layanan pendidikan

Sumber : Data diolah, 2017

## B. Organisasi dan Manajemen

Organisasi dan manajemen merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam menjalankan suatu lembaga, terlebih pada lembaga yang dibentuk dengan tujuan untuk memberikan pelayanan dan jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Banyak ahli yang memberikan definisi tentang organisasi dan manajemen bermacam-macam, berikut adalah beberapa definisi organisasi dan manajemen menurut para ahli yang dapat menunjang penelitian dalam skripsi ini.

Organisasi adalah struktur hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi (Waldo *dalam* Silalahi, 2003 : 124). Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan (Hasibuan, 1994 : 5).

Dari definisi yang sudah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah kumpulan dari beberapa orang yang memiliki tujuan bersama sehingga aktivitas dalam mencapai tujuan tersebut disatukan dalam satu kumpulannya. Sedangkan manajemen adalah aktivitas koordinasi teratur dan terkonsep untuk menjalankan suatu organisasi. Antara manajemen dan organisasi tidak dapat dipisahkan, karena bila organisasi dijalankan tanpa adanya sistem manajemen yang rapi lembaga akan kehilangan arah untuk mencapai tujuannya. Adanya sistem manajemen yang baik akan ada

pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas sehingga proses kerja akan terlaksanakan sesuai dengan porsinya masing-masing.

## C. Sistem Informasi

### 1. Sistem

Sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan yang lainnya (Indrajit, 2001 : 2). Suatu sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang (Murdick, R.G, 2011:27). Suatu sistem adalah sekumpulan objek yang mencakup hubungan fungsional antara tiap-tiap objek dan hubungan antara ciri tiap objek, dan yang secara keseluruhan merupakan suatu kesatuan secara fungsional (Dr. Ir. Harijono Djojodihardjo, 2009 : 78).

Sedangkan pengertian sistem menurut Andri Kristanto (2008 : 1) adalah merupakan jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu

tujuan dari sistem tersebut, maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup yang sempit.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 4-6), suatu sistem mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1. Mempunyai komponen (*components*)

Komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem. Komponen sistem dapat berupa benda nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem, dapat berupa orang, benda, hal atau kejadian yang terlibat di dalam sistem.

2. Mempunyai batas (*boundary*)

Batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, maka sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem akan memberikan scope tinjauan terhadap sistem

3. Mempunyai lingkungan (*environments*)

Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya, lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin, bahkan jika mungkin ditiadakan.

4. Mempunyai penghubung/antar muka (*interface*) antar komponen

Penghubung/antar muka (*interface*) merupakan komponen sistem, yaitu

segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung/antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen.

5. Mempunyai masukan (input)

Masukan merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukkan kedalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna.

6. Mempunyai pengolahan (*processing*)

Pengolahan merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Pengolahan dapat berupa program aplikasi komputer yang kemudian dikembangkan untuk keperluan khusus. Dimana program aplikasi tersebut mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan para pemakai.

7. Mempunyai keluaran (output)

Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan

8. Mempunyai sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*). Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda

dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan kondisi atau hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, tahapan merupakan hasil pada setiap tahapan tertentu yang mendukung upaya pencapaian tujuan.

9. Mempunyai Kendali (*control*)

Bagian kendali mempunyai peranan utama dalam menjaga atas proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kendali dapat berupa validasi masukan, validasi proses, maupun validasi keluaran yang dapat dirancang dan dikembangkan secara terprogram.

10. Mempunyai umpan balik (*feedback*)

Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 8-9) Tinjauan tentang suatu sistem dapat diklasifikasikan dalam beberapa cara, antara lain :

1. Sistem fisik (*physical systems*) dan sistem abstrak (*abstract systems*)

Sistem fisik adalah sistem yang komponennya berupa benda nyata yang dapat dilihat atau dijamah oleh tangan manusia. Contoh sistem fisik adalah sistem perangkat keras (*hardware*) komputer yang antara lain terdiri atas, unit pusat pengolah (*Central Processing Unit/CPU*),

memory, monitor, keyboard, dan lainnya. Sedangkan sistem abstrak adalah sistem yang komponennya tidak dapat dilihat atau dijamah oleh tangan manusia. Contoh sistem abstrak adalah sistem operasi (*Operating Systems/OS*) komputer yang terdiri atas sekumpulan instruksi dalam bahasa yang dipahami oleh mesin komputer. Umumnya suatu sistem terdiri atas gabungan komponen fisis dan abstrak yang saling bekerja sama.

2. Sistem alamiah (*natural systems*) dan sistem buatan manusia (*human made systems*) Sistem alamiah adalah sistem yang keberadaannya terjadi secara alami/natural tanpa campur tangan manusia. Sedangkan sistem buatan manusia ada sebagai hasil kerja manusia. Contoh sistem alamiah adalah sistem tata surya yang terdiri atas sekumpulan planet, gugusan bintang dan lainnya. Contoh sistem abstrak dapat berupa sistem komputer yang ada sebagai hasil karya teknologi yang dikembangkan oleh manusia.
3. Sistem tertentu (*deterministic systems*) dan sistem tidak tentu (*probabilistic systems*). Sistem tertentu adalah sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan/diprediksi sebelumnya. Sedangkan sistem tidak tentu tingkah lakunya tidak dapat ditentukan/diprediksi sebelumnya. Sistem aplikasi komputer merupakan contoh sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan sebelumnya. Sedangkan sistem perekonomian dalam suatu negara termasuk klasifikasi sistem tidak tentu, karena tidak diketahui dengan pasti apa yang akan terjadi

terhadap kondisi perekonomian tersebut apabila terjadi suatu kejadian tertentu.

4. Sistem tertutup (*closed systems*) dan sistem terbuka (*open systems*). Sistem tertutup merupakan sistem yang tingkah lakunya tidak dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sebaliknya, sistem terbuka mempunyai perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Dalam kenyataannya hampir tidak ada suatu sistem yang benar-benar tertutup. Yang ada adalah sistem yang relatif tertutup, yaitu sistem yang relatif tidak dipengaruhi oleh lingkungannya. Sistem aplikasi komputer merupakan contoh sistem relatif tertutup, karena tingkah laku sistem aplikasi komputer tidak dipengaruhi oleh kondisi yang terjadi di luar sistem. Sekalipun sistem aplikasi komputer akan terhenti apabila catu daya listrik ke komputer mengalami gangguan/padam.

## 2. Informasi

Data dapat didefinisikan sebagai bahan keterangan tentang kejadian kejadian nyata atau fakta-fakta yang dirumuskan dalam sekelompok lambang tertentu yang tidak acak yang menunjukkan jumlah, tindakan atau hal. Data dapat berupa catatan-catatan dalam kertas, buku, atau tersimpan sebagai file dalam basis data. Informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan

(Jogiyanto HM., 1999 : 692). Raymond Mc.leod menyatakan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 9-10) Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang. Untuk memperoleh informasi, diperlukan adanya data yang akan diolah dan unit pengolah. Menurut pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi bentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 11) Suatu informasi mempunyai beberapa fungsi, antara lain :

a. Menambah pengetahuan

Adanya informasi akan menambah pengetahuan bagi penerimanya yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan.

b. Mengurangi ketidakpastian

Adanya informasi akan mengurangi ketidakpastian karena apa yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya, sehingga menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.

c. Mengurangi resiko kegagalan

Adanya informasi akan resiko kegagalan karena apa yang akan terjadi dapat diantisipasi dengan baik, sehingga kemungkinan terjadinya kegagalan akan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.

d. Mengurangi keanekaragaman/variasi yang tidak diperlukan

Adanya informasi akan mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan, karena keputusan yang diambil lebih terarah.

e. Memberi standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran, dan keputusan keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan Adanya informasi akan memberikan standar, aturan, ukuran, dan keputusan yang lebih terarah untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan secara lebih baik berdasar informasi yang diperoleh.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 13) nilai suatu informasi dapat ditentukan berdasarkan sifatnya. Tentang 10 sifat yang dapat menentukan nilai informasi, yaitu sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam memperoleh

Informasi dapat diperoleh dengan mudah jika sistem dilengkapi oleh basis data dan bagian pengolah yang mampu mengolah data dengan

baik untuk memenuhi segala kebutuhan informasi secara mudah. Sifat luas dan kelengkapannya.

2. Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai lingkup/cakupan yang luas dan lengkap. Informasi sepotong dan tidak lengkap menjadi tidak bernilai, karena tidak dapat digunakan secara baik. Sifat luas dan lengkap tersebut memerlukan dukungan basis data yang cukup lengkap dan terstruktur dengan baik.

3. Ketelitian (*accuracy*)

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai ketelitian yang sangat tinggi/akurat. Informasi menjadi tidak bernilai jika tidak akurat, karena akan mengakibatkan kesalahan pengambilan keputusan.

4. Kecocokan dengan pengguna (*relevance*)

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Informasi berharga dan penting menjadi tidak bernilai jika tidak sesuai dengan kebutuhan penggunanya, karena tidak dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan.

5. Ketepatan waktu

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila dapat diterima oleh pengguna pada saat yang tepat. Informasi berharga dan penting menjadi tidak bernilai jika terlambat diterima/usang, karena tidak dapat dimanfaatkan pada saat pengambilan keputusan

6. Kejelasan (*clarity*)

Informasi yang jelas akan meningkatkan kesempurnaan nilai informasi. Kejelasan informasi dipengaruhi oleh bentuk dan format informasi. Dibandingkan dengan bentuk teks atau deskriptif, informasi dalam bentuk tabel atau grafik banyak menjadi pilihan, karena dapat dibaca dan dipahami dengan lebih mudah.

7. Fleksibilitas/keluwesannya

Nilai informasi semakin sempurna apabila memiliki fleksibilitas tinggi. Fleksibilitas informasi diperlukan oleh para manajer/pimpinan pada saat pengambilan keputusan, dapat dibuktikan.

8. Nilai informasi semakin sempurna apabila informasi tersebut dapat dibuktikan kebenarannya. Kebenaran informasi bergantung pada validitas data sumber yang diolah.

9. Tidak ada prasangka

Nilai informasi semakin sempurna apabila informasi tersebut tidak menimbulkan prasangka dan keraguan adanya kesalahan informasi.

10. Dapat diukur

Informasi untuk pengambilan keputusan seharusnya dapat diukur agar dapat mencapai nilai yang sempurna. Pengukuran informasi pada umumnya dimaksudkan untuk mengukur dan melacak kembali validitas data sumber yang digunakan.

### 3. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan (Kertahadi, 2007).

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelola transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Leitch Rosses *dalam* Jogiyanto, 2005 : 11). Menurut pengertian diatas dapat ditarik secara garis besar bahwa sistem informasi bisa diartikan sebagai sistem yang terintegrasi satu sama lain secara penuh atau optimal sehingga pengolahan, penyimpanan, pengelolaan, pemrosesan dan penyajian informasi suatu perusahaan atau organisasi dapat tersaji dalam berbagai jenis informasi yang akurat sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai acuan penentu keputusan guna berhasil mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 19) Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul, bekerja bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya

dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan

Menurut Ladjamudin (2005 : 13) Sistem informasi didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk pengendali informasi. Lain halnya dengan Azhar Susanto (2000 : 59) Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 20) Berdasarkan komponen fisik penyusunannya, Sistem Informasi terdiri atas komponen berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Perangkat keras dalam sistem informasi meliputi piranti-piranti yang digunakan oleh sistem komputer untuk masukan dan keluaran (*input/output device*), memory, modem, pengolah (*processor*), dan peripheral lain.

## 2. Perangkat Lunak (*software*)

Perangkat lunak dalam sistem informasi adalah berupa program-program komputer yang meliputi sistem operasi (*Operating System/OS*), bahasa pemrograman (*Programming Language*), dan program-program aplikasi (*Aplication*)

## 3. Berkas (*file*)

Berkas merupakan sekumpulan data yang disimpan dengan cara-cara tertentu sehingga dapat digunakan kembali dengan mudah dan cepat membentuk suatu berkas.

## 4. Prosedur (*procedur*)

Prosedur meliputi pengoperasian untuk sistem operasi, manual dan dokumen-dokumen yang memuat aturan-aturan yang berhubungan dengan sistem informasi lainnya.

## 5. Manusia (*Brainware*)

Manusia yang terlibat dalam suatu sistem informasi meliputi operator, programmer, system analyst, manajer sistem informasi, manajer pada tingkat operasional, manajer pada tingkat manajerial, manajer pada tingkat strategis, teknisi, serta individu lain yang terlibat di dalamnya.

Menurut Edhy Sutanta (2003 : 22-23) Berdasarkan fungsi keluaran, sistem informasi dapat menghasilkan keluaran sebagai berikut :

1. Dokumen transaksi

Dokumen transaksi merupakan keluaran yang dihasilkan sebagai bukti proses transaksi. Contoh dokumen transaksi adalah faktur pemesanan, nota penjualan, nota pembelian, kuitansi pembayaran, bukti pengiriman barang, dan lainnya.

2. Laporan terjadwal/rutin

Sistem informasi harus mampu menghasilkan berbagai laporan terjadwal/rutin. Laporan terjadwal/rutin dapat dicetak secara periodik pada setiap akhir hari, minggu, bulan, tahun atau lainnya.

Laporan rutin dapat berupa daftar rincian transaksi atau rekapitulasi transaksi yang telah terjadi.

3. Jawaban atas pertanyaan jadwal

Selain menyajikan informasi berupa laporan, Sistem Informasi juga harus mampu memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan terjadwal yang diperlukan oleh para manajer. Jawaban atas pertanyaan terjadwal bisa jadi berupa informasi singkat yang ditampilkan di monitor komputer dan tidak harus dicetak. Contoh informasi yang diperlukan adalah kondisi status barang tertentu di gudang pada setiap akhir hari.

4. Laporan tidak terjadwal (*ad hoc*)

Sebagian informasi berupa laporan, seringkali perlu disajikan pada waktu yang tidak tertentu. Sewaktu-waktu manajer memerlukan laporan, maka Sistem Informasi harus mampu memenuhinya secara

tepat. Sebagai contoh, laporan pembelian barang perlu segera dicetak pada saat ada inspeksi pimpinan.

5. Jawaban atas pertanyaan tidak terjadwal (*ad hoc*)

Para manajer seringkali memerlukan informasi singkat yang harus disajikan sewaktu-waktu. Hal ini merupakan salah satu fungsi Sistem Informasi yang harus mampu memenuhinya secara cepat.

6. Dialog user-machine

Dialog user-machine merupakan media yang memungkinkan user untuk berinteraksi dengan peralatan yang digunakan dalam sistem. Interaksi user-pengolah umumnya berupa tampilan pesan di monitor komputer yang menunjukkan pesan peringatan atau progress yang sedang dilaksanakan oleh program aplikasi komputer. Contoh dialog user-machine adalah berupa pesan bahwa printer belum siap digunakan untuk mencetak, kehabisan kertas, kehabisan tinta, dan pesan peringatan lainnya.

#### 4. Model Pengukuran Efektivitas Sistem Informasi

Menurut Steers (2011 : 208) efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) model, yaitu :

- a. Model optimasi tujuan, penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi

tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.

- b. Prespektif sistem, memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berbeda didalam maupun yang berada di luar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.
- c. Tekanan pada perilaku, dalam model ini, efektivitas organisasi di lihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektifitas diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

## **5. Efektivitas Sistem Informasi**

Efektivitas merupakan suatu tolok ukur yang menggambarkan sejauh mana tujuan yang ingin dicapai. Efisiensi dapat dikaitkan dengan efektivitas, namun apabila terjadi peningkatan pada efektivitas, belum tentu efisiensi ikut meningkat (Umar, 2008). Efektivitas ialah suatu ukuran

yang mengungkapkan seberapa jauh (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah mampu dicapai. Jika digambarkan dalam bentuk persamaan maka efektivitas sama dengan hasil nyata dibagi dengan hasil yang diharapkan (Danumiharja, 2014). Sistem merupakan suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang memiliki hubungan dan berinteraksi dalam mencapai tujuan tertentu. Sistem terdiri dari beberapa subsistem kecil, yang melaksanakan fungsi kepentingan tertentu dan mendukung sistem yang memiliki kapasitas lebih besar (Romney dan Steinbart, 2011).

Sistem ialah kelompok yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berinteraksi serta memiliki fungsi dan tujuan yang sama. Tujuan sistem yaitu menghubungkan bagian-bagian dari sistem tersebut (Hall, 2007). Sistem merupakan sejumlah komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama dalam mencapai tujuan yang sama. Komponen atau subsistem penyusun dari suatu sistem berkaitan dan saling berkerja sama satu dengan yang lain. Suatu sistem mempunyai sasaran yang menjadi dasar tujuan dari sistem tersebut (Sarosa, 2009).

Sistem informasi merupakan sistem yang mengelola dan melaporkan transaksi kegiatan bisnis, sumber pengelola dana dalam suatu organisasi. Sistem informasi akuntansi mengelola data kegiatan bisnis dan merubahnya menjadi informasi yang dapat bermanfaat bagi para pemakainya. (Jogiyanto, 2009). Sistem informasi ialah suatu sistem yang mengubah data-data transaksi bisnis menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi para penggunanya. Sistem informasi akuntansi mendukung aktivitas di organisasi

maupun perusahaan (Kusrini dan Koniyo, 2007). Sistem informasi mengelola berbagai data transaksi baik keuangan maupun non keuangan yang mempengaruhi pengolahan transaksi keuangan. Transaksi keuangan dan non keuangan saling berkaitan dan sering kali diproses dengan sistem fisik yang serupa (Hall, 2007).

Efektivitas sistem informasi akuntansi bermanfaat untuk mendukung proses kegiatan bisnis. Sistem informasi akuntansi dapat dianggap sebagai sebuah perangkat sistem informasi manajemen yang menyajikan informasi akuntansi, keuangan dan informasi lain yang berasal dari pengelolaan rutin transaksi (Jones dan Rama, 2008).

#### **D. Database System (Sistem Basis Data)**

Sistem basis data merupakan suatu gabungan dan perpaduan antara basis data (*database*) dengan suatu sistem manajemen basis data (SMBD) atau yang juga lebih sering dikenal dengan istilah DBMS (*database management system*) (Waliyanto dalam Muiz, 2007). Sistem basis data pada dasarnya dapat dianggap sebagai tempat atau lokasi untuk sekumpulan berkas data yang sudah terkomputerisasi dengan tujuan untuk memelihara informasi, dan juga untuk memuat informasi tersebut, terutama apabila informasi tersebut sedang dibutuhkan (C.J Date dalam Muiz, 2007). Maka dapat disimpulkan bahwa *database system* adalah sebuah program atau *software* komputer yang memiliki fungsi utama untuk memanipulasi, *me-manage*, dan juga melakukan pengaturan terhadap *database* atau basis data.

### **E. Pengertian Efektivitas**

Pada umumnya efektivitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Padahal suatu tujuan atau saran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien. Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan tidak efektif.

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul "Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja" mengenai pengertian efektivitas yaitu: "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai" (Sedarmayanti, 2011 : 59). Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy, efektivitas adalah sebagai berikut : "Komunikasi yang prosesnya

mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 2003 : 14).

Pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat (2006 : 16) : “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Berdasarkan pendapat kedua di atas efektivitas penerapan sistem informasi atas pelayanan dapat diketahui dari tingkat pencapaian dari pelaksanaan suatu kegiatan dalam proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

#### **F. Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Pelayanan**

Sistem informasi rumah sakit merupakan sistem persediaan rumah sakit yang mengelola info pasien, info staf, toko dan obat-obatan, penagihan dan pembuatan laporan. Aplikasi yang kompleks ini berkomunikasi dengan server *database backend* dan mengelola semua informasi yang berkaitan dengan logistik rumah sakit. Rumah sakit perlu menerapkan sistem yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk itu rumah sakit harus menciptakan kinerja yang unggul. Kinerja yang unggul merupakan salah satu faktor utama yang harus diupayakan untuk memenangkan persaingan global, begitu juga oleh perusahaan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh para pengelola rumah sakit untuk menciptakan kinerja yang unggul diantaranya melalui pemberian pelayanan yang baik serta tindakan medis yang akurat dan mekanisme pengelolaan mutu tentunya. Salah satu strategi yang dilakukan oleh pengelola rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah konsumen adalah pelayanan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran arti hidup sehat. Oleh sebab itu pihak pengelola rumah sakit perlu meningkatkan mutu dan efektivitas sistem pelayanan dalam rumah sakit dengan menerapkan manajemen sistem informasi pelayanan. Dengan adanya manajemen sistem informasi pelayanan diharapkan mampu mempermudah sistem pelayanan di rumah sakit.

Jadi dapat dikatakan bahwa efektivitas sistem informasi merupakan suatu ukuran yang mencerminkan sebagai upaya untuk mencapai seberapa jauh target yang ditetapkan dapat dicapai. Semakin tinggi efektivitas sistem informasi maka kinerja individual akan semakin baik, sehingga mendukung upaya dalam menciptakan efektivitas penggunaan sistem sehingga target dapat dicapai secara maksimal. Efektivitas yang ditimbulkan dari suatu sistem akan berkenaan secara langsung dengan upaya untuk mencapai tujuan sistem dapat mendukung proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

## G. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit

Dalam keadaan apapun, dokter rumah sakit dan staf harus selalu siap. Mulai dari mengobati penyakit yang mengancam kehidupan atau flu biasa hingga membantu dalam situasi darurat dan bencana. Karena itu rumah sakit dilengkapi dengan berbagai departemen pendukung. Itu sebabnya posisi manajemen rumah sakit sangat penting, tidak hanya untuk pasien, tetapi juga bagi para profesional medis dan sistem kesehatan secara keseluruhan. Manajemen rumah sakit yang baik dapat memberikan perbedaan antara kualitas rumah sakit.

Dijelaskan oleh Sabarguna (2008 : 49-53) pelayanan rumah sakit merupakan satu ciri pokok yang sudah pasti akan menjadi andalan, maka data pelayanan yang harus diolah agar dapat : “Berbincang dan menggambarkan keadaan pelayanan medis yang lebih komunikatif. Data yang ada jangan hanya berderet, tetapi akan dapat diolah menjadi informasi yang dapat bermanfaat oleh manajer rumah sakit dalam mengambil keputusan. Selain data dari pelayanan medis dalam bentuk rekam medis, begitu banyak jenisnya dan begitu besar jumlahnya. Sehingga perlu dipilih beberapa yang memang relevan digunakan dalam mengambil keputusan oleh manajer.

Beberapa tujuan sistem informasi manajemen menurut Austin dalam Sabarguna (2008 : 49) yang dibutuhkan rumah sakit diantaranya : informasi yang digunakan dalam rangka evaluasi program dan tentunya akan terait pula dengan informasi untuk perancangan program.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu komponen riset, dimana dalam langkah ini perlu memiliki suatu desain yang sesuai dengan metodenya agar dapat dilaksanakan secara terarah. Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk melakukan kegiatan ilmiah dalam rangka pengumpulan, pengolahan, penyajian dan analisis data secara efisien dan sistematis yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan melakukan verifikasi terhadap kebenaran suatu peristiwa atau suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah untuk menemukan sesuatu.

Pada umumnya jenis penelitian ditetapkan menurut tujuan penelitian yang akan diteliti. Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus yaitu penelitian tentang subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas subjek penelitian dapat berupa individu, kelompok, lembaga atau masyarakat (Nazir, 2011 : 57). Menurut Kerlinger (1990 : 116) menyatakan pendekatan penelitian studi kasus adalah pendekatan penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisasi, lembaga atau gejala tertentu. Ditinjau dari wilayah maka penelitian kasus hanya meliputi daerah atau objek yang sempit, tetapi ditinjau

dari sifatnya penelitian kasus lebih mendalam. Pendapat tersebut didukung oleh Nazir (2011 : 60) yang mengemukakan bahwa tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat yang khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Penelitian studi kasus pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui efektivitas sistem informasi pelayanan yang sudah diaplikasikan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitiannya, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2008 : 207). Karena terlalu luasnya masalah, maka peneliti akan membatasi penelitian dalam satu variabel atau lebih variabel. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang didasarkan pada kepentingan, urgensi dan feasibilitas masalah yang akan dipecahkan. adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yaitu meliputi :
  - a. Ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan
  - b. Sosialisasi program
  - c. Tujuan program
  - d. Pemantauan / evaluasi program
2. Kualitas Pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang
3. Faktor penghambat dan pendukung efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

### **C. Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan data. Sumber data penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010 : 172). Sumber data yang dapat digunakan, digolongkan menjadi data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang dikutip langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari instalasi rawat jalan, pegawai yang bertugas di instalasi rawat jalan, pegawai yang khusus bertugas di bagian sistem informasi rawat jalan, serta pihak lain yang berkaitan

dengan instalasi rawat jalan. Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, tidak melalui perantara yang dikumpulkan secara khusus oleh peneliti melalui dokumentasi (Indriantoro dan Supomo, 2009 : 147). Sumber data primer penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari sistem informasi pada instalasi rawat jalan rumah sakit yang terdiri dari : Berkas administrasi, hasil pendataan pasien, dan rekam medis pasien.

## 2. Data Sekunder

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari penelitian secara tidak langsung melalui perantara (Indriantoro dan Supomo, 2009 : 147). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari pihak intern perusahaan. Data sekunder terdiri dari :

- a. Profil lengkap perusahaan berupa penjelasan tentang informasi yang didalamnya membahas sejarah berdirinya perusahaan, visi-misi perusahaan, juga struktur organisasi.
- b. Dokumen data masukan berupa data rekapan yang masuk di instalasi rawat jalan. Apabila hasil rekapitulasi data masuka dilakukan setiap bulan, maka penelitian membutuhkan periode pengambilan data selama dua tahun silam yang terhitung dari awal tahun 2015 sampai dengan akhir tahun 2016. Namun apabila rekapitulasi data masukan dilakukan setiap tiga bulan, maka penelitian membutuhkan periode pengambilan data selama tiga tahun silam yang terhitung dari awal tahun 2014 sampai akhir

tahun 2016. Kemudian mengumpulkan informasi tentang macam-macam produk pada instalasi rawat jalan, harga produk pada instalasi rawat jalan, armada penyalur produk pelayanan, jumlah karyawan atau penyalur produk pelayanan, pertumbuhan data, jumlah karyawan, jam kerja karyawan.

- c. Mempelajari aktivitas kerja nyata para petugas sistem informasi pelayanan Rumah Sakit.

#### **D. Teknik Pemilihan Informan**

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Menurut Kriyantono (2006 : 154) *purposive sampling* adalah teknik pemilihan informan atas dasar kriteria-kriteria tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria informan tersebut yaitu informan yang benar-benar memahami atas penggunaan sistem informasi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. Dalam pengambilan teknik informan, dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu informan utama dan informan pendukung.

Informan utama dicantumkan atas dasar akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan bahan-bahan tertulis sebagai dasar penelitian melalui sumber yang dapat dipercaya dan akurat. Informan utama yaitu berasal dari pihak rumah sakit yaitu terkait dengan kebijakan atas penggunaan sistem informasi pelayanan. Sedangkan informan pendukung yang dapat melengkapi

informasi dari informan utama, informan pendukung dalam penelitian ini adalah pegawai yang menjalankan sistem informasi pelayanan.

Informan utama dalam penelitian ini yaitu:

1. Beny selaku petugas Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang
2. Samsul Arifin pengelola sistem di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

Informan pendukung dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang, yaitu :

1. Bapak Chairul Sohib
2. Ibu Luluk Istiqomah
3. Bapak Edi Zainal Musthofa
4. Ibu Ainul Churriyyah
5. Bapak Syamsuddin
6. Bapak Haryoto

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa macam-macam teknik pengumpulan yaitu:

1. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2008 : 194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk

menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Metode wawancara mendalam adalah metode riset dimana periset melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus menerus (lebih dari satu kali) untuk menggali informasi dari responden (Kriyantono, 2007 : 65).

Keunggulan teknik ini adalah dapat menghasilkan data yang lebih akurat karena informan telah melalui tahap seleksi dengan ketentuan didalam penelitian ini. Selain itu melalui teknik ini, dapat diperoleh data yang lebih lengkap dan spesifik terkait dengan opini serta argumentasi yang dipaparkan oleh informan. Langkah-langkah wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti adalah :

- a. Peneliti mengikuti sistem yang berlaku
- b. Peneliti membuat daftar pertanyaan sebagai panduan awal yang akan ditanyakan kepada informan
- c. Peneliti menghubungi informan
- d. Peneliti datang ke lokasi penelitian
- e. Peneliti melakukan wawancara sesuai dengan mengajukan pertanyaan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian dan mengajukan pertanyaan tambahan apabila jawaban informan masih belum jelas dan lengkap.
- f. Hasil wawancara ditulis dalam deskripsi dan hasil wawancara direduksi.

## 2. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh sumber data dan informasi faktual melalui pengamatan di lokasi penelitian. Teknik observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi *non* partisipan dimana peneliti tidak terlibat langsung, melainkan hanya mengamati kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian Sudjana dan Ibrahim (2004 : 109). Langkah-langkah observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah :

- a. Menyusun daftar yang akan dilakukan observasi.
- b. Peneliti datang ke lokasi penelitian
- c. Peneliti melakukan observasi
- d. Peneliti mencatat hasil dari observasi
- e. Hasil observasi dan dideskripsikan dalam bentuk tulisan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh orang lain. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapat gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2010 : 118).

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan dan Biklen (*dalam* Gunawan, 2013 : 210) adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Analisis data dilakukan dengan cara mengatur secara sistematis pedoman wawancara, data kepustakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data dan menyimpulkan. Miles dan Huberman (*dalam* Sugiyono, 2008 : 92) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif meliputi :

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti: merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk: uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan : “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the pas has been narrative text*” artinya: yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, display data dapat juga berupa grafik, matriks, *network* (jejaring kerja).

Fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

(dapat dipercaya). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan peneliti yang merujuk pada analisis data Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan berbagai data-data di lapangan, yakni terkait dengan pengelolaan aktivitas promosi yang dilakukan oleh perusahaan.
- b. Menyajikan data yang telah dikumpulkan di lapangan dalam bentuk teks naratif, dan gambar.
- c. Menarik kesimpulan apabila dalam penyajian temuan data disambungkan kedalam teori-teori yang digunakan.

#### **G. Keabsahan Data**

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang

memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut Moleong (2009 : 330). Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yang berarti membandingkan (mengecek ulang) informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda Gunawan (2013 : 219).



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Sejarah Berdirinya RSUD

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang didirikan sejak tahun 1948. Semula masih menjadi satu dengan kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang yang terletak di Jalan Jenderal S. Parman No. 13 Lumajang. Selanjutnya, atas prakarsa Dr. Haryoto selaku direktur rumah sakit yang pertama, dengan dukungan Bupati Lumajang, serta dukungan DPRDS, pada tahun 1954 rumah sakit di Jalan Ahmad Yani No. 281 ini dibangun dan diresmikan operasionalnya pada tanggal 10 Nopember 1955 (saat ini menjadi Jl. Basuki Rahmat No. 5). Pada Tahun 1991 dengan Surat Keputusan Bupati, Kepala Daerah yang waktu itu dijabat oleh H. Samsi Ridwan, RSUD Kabupaten Lumajang diberi nama Nararyya Kirana yang diambil dari nama Adipati Pertama di Kadipaten Lumajang.

Atas dasar SKB Tiga Menteri, pada tanggal 15 September 1997, RSUD Nararyya Kirana secara resmi dikukuhkan oleh Bupati Lumajang (H. Tharmin Hariadi) menjadi Rumah Sakit Unit Swadana Daerah. Kemudian, dengan adanya masukan dan usulan dari berbagai pihak, sejak April 2001, dengan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2001, nama RSUD Nararyya Kirana berubah menjadi Rumah Sakit Dr. Haryoto.

Berdasar Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1301/Menkes/SK/IX/2005 tanggal 30 September 2005, RS Dr. Haryoto mengalami peningkatan kelas C menjadi Kelas B Non Pendidikan. Dalam rangka meningkatkan kinerja mutu kepada masyarakat, maka di Tahun 2010, RSUD Dr. Haryoto mulai menerapkan pengelolaan yang lebih profesional dan ala bisnis sebagai suatu Badan Layanan Umum yang diharapkan dapat menjadi lebih responsif dan agresif dalam menghadapi tuntutan masyarakat dengan memberikan pelayanan prima yang efektif dan efisien namun tidak meninggalkan fungsi sosialnya.

Dasar Hukum/Landasan operasional berdirinya RSUD Dr. Haryoto:

- a. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1301/Menkes/SK/IX/2005, RS Dr. Haryoto mengalami peningkatan kelas C menjadi Kelas B Non Pendidikan.
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 03 Tahun 2006 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSD Dr. Haryoto, yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.
- c. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 27 Tahun 2007 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Organisasi Rumah Sakit Daerah Dr. Haryoto Lumajang.

## 2. Visi –Misi

Visi RSUD Dr. Haryoto mengandung makna cita-cita yang diinginkan seluruh jajaran direksi dan karyawan serta masyarakat. Gambaran tersebut terungkap dalam pernyataan visi RSUD Dr. Haryoto Lumajang, yaitu “Menjadi Rumah Sakit pilihan utama masyarakat Lumajang dan sekitarnya”. Untuk mewujudkan visinya, RSUD Dr. Haryoto Lumajang merumuskan cara pencapaian dalam misi “Meningkatkan pelayanan kesehatan dengan dukungan SDM, sarana dan prasarana, dan pengelolaan manajemen sesuai standart yang berorientasi pada kepuasan pelanggan”.

## 3. Nilai- Nilai

Dalam rangka mewujudkan visi dan misinya, RSUD Dr. Haryoto memiliki nilai dan keyakinan dasar yang merupakan budaya kerja dan menjadi pijakan serta pedoman bagi direksi, unit kerja manajemen, unit kerja pelayanan/operasional, dan seluruh karyawan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sebagaimana telah dituangkan dalam peraturan Bupati Lumajang Nomor 41 tahun 2009 tentang Pedoman Pola Tata Kelola Rumah Sakit Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang, nilai-nilai dasar rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah dengan berdasarkan :

- a. Keprofesionalan
- b. Semangat kerja
- c. Integritas
- d. Kepedulian
- e. Keikhlasan

- f. Keramahan
- g. Kejujuran
- h. Kemandirian
- i. Optimisme.

#### 4. Kegiatan Rumah Sakit

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012, pada pasal 11 disebutkan bahwa pagu anggaran BLU dalam RKA-K/L atau pagu anggaran BLU dalam Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD yang sumber dananya berasal dari pendapatan BLU dan surplus anggaran BLU, dirinci dalam satu program, satu kegiatan, satu output, dan jenis belanja, sehingga program/kegiatan RSUD Dr. Haryoto yang bersumber dari BLUD dilaksanakan melalui satu program dan satu kegiatan sebagai berikut :

##### a. Kegiatan Pelayanan dan Pendukung Pelayanan BLUD

Merupakan upaya memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan serta pendukung pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, kegiatan BLUD RSUD Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang, dan pelayanan keperawatan secara paripurna sesuai kebutuhan konsumen.

##### 1. Instalasi Rawat Jalan yang memiliki poliklinik sebagai berikut :

- a. Klinik penyakit dalam
- b. Klinik kesehatan anak
- c. Klinik bedah
- d. Klinik bedah orthopedi

- e. Klinik kandungan dan kebidanan
  - f. Klinik syaraf
  - g. Klinik THT
  - h. Klinik mata
  - i. Klinik gigi dan mulut
  - j. Klinik fisioterap
  - k. Klinik konsultasi gizi
  - l. Klinik paru
  - m. Klinik kulit dan kelamin
  - n. Klinik VCT
2. Instalasi Rawat inap dengan kapasitas 214 Tempat Tidur dengan klasifikasi kelas yang beragam sesuai kebutuhan pengguna jasa rumah sakit, yakni:
- a. Ruang VIP : 43 TT
  - b. Kelas I : 33 TT
  - c. Kelas II : 50 TT
  - d. Kelas III : 88 TT
1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan pelayanan 24 jam dan One Day Care.
  2. Instalasi Kamar Operasi / Bedah Sentral
  3. Intensive Care Unit (ICU)
  4. Unit Hemodialisa (cuci darah)
  5. Instalasi Farmasi

6. Instalasi Pathologi Klinik (laboratorium)
7. Instalasi Radiologi
8. Instalasi Gizi
9. Instalasi Diagnostik CT Scan
10. Pelayanan Diagnostik Bronchoscopy dan Endoscopy

#### 5. Susunan Direksi

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1301/Menkes/SK/IX/2005 tanggal 31 September 2005 tentang Peningkatan Kelas RSUD Dr. Haryoto dari kelas C menjadi kelas B Non Pendidikan, serta Keputusan Bupati Lumajang Nomor 188.45/308/427.12/2009 tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Rumah Sakit Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Dr. Haryoto, organisasi RSUD Dr. Haryoto diatur sebagai berikut :

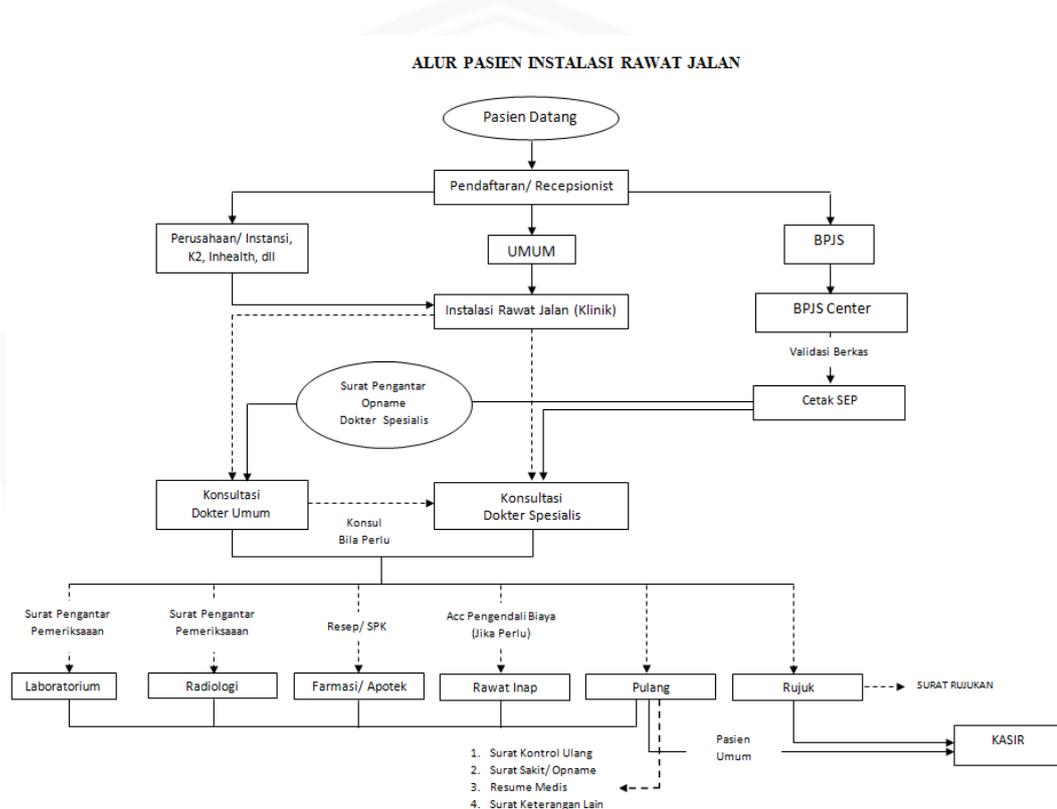
1. Direktur
2. Wakil Direktur Medis Keperawatan
  - a) Kepala Bidang Medis
    - 1) Kepala Sub Bidang Pelayanan Medis
    - 2) Kepala Sab Bidang Pelayanan Penunjang
    - 3) Kepala Sub Bidang Rekam Medis
  - b) Kelapa Bidang Keperawatan
    - 1) Kepala Sub Bidang Pelayanan Keperawatan

- 2) Kepala Sub Bidang Mutu Pelayanan Keperawatan
- c) Instalasi
- 3. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
  - a) Kepala Bagian Umum
    - 1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha
    - 2) Kepala Sub Bagian Rumah Tangga
    - 3) Kepala Sub Bidang Kepegawaian
  - b) Kepala Bagian Keuangan
    - 1) Kepala Sub Bagian Anggaran dan Perbendaharaan
    - 2) Kepala Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi
    - 3) Kepala Bagian Pengelolaan Pendapatan
  - c) Kepala Bagian Perencanaan Pengembangan
  - d) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi
  - e) Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik
  - f) Kepala Sub Bagian Diklat dan Penelitian
- 4. Instalasi
  - a. Kelompok Jabatan Fungsional
  - b. Komite-komite
  - c. Satuan Pengawas Internal
  - d. Dewan Pengawas

## B. Alur Sistem Pelayanan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan

Alur sistem informasi pelayanan yang di implementasikan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat dilihat pada *flowchat* 1.1 dibawah ini :

**Flowchart 1.1 Alur pasien instalasi rawat jalan**



Berdasarkan flowchart diatas dapat dilihat bahwa pertama pasien datang harus melalui pendaftaran. Selanjutnya, pasien diklasifikasikan apakah pasien tersebut masuk kategori perusahaan, umum atau BPJS. Jika masuk dalam klasifikasi perusahaan dan umum, maka selanjutnya pasien diarahkan ke Instalasi Rawat Jalan (klinik), jika BPJS maka diarahkan ke BPJS Center. Bagi pasien perusahaan dan umum, selanjutnya diarahkan ke konsultasi dokter umum, sedangkan untuk pasien BPJS harus melalui validasi berkas SEP terlebih dahulu.

Baik bagi perusahaan, umum dan BPJS, setelah melalui beberapa proses konsultasi dokter spesialis maupun umum, maka pasien dirujuk ke beberapa layanan sesuai anjuran dokter, antara lain laboratorium, radiologi, farmasi/apotek, rawat inap, dipulangkan atau dirujuk ke rumah sakit lain dan pasien perusahaan, umum ataupun BPJS mendapatkan surat-surat keterangan medis dari dokter umum atau spesialis, setelah melalui proses tersebut pasien kategori perusahaan, umum maupun BPJS bisa menyelesaikan proses administrasi di kasir.

### **C. Penyajian Data**

Analisis efektivitas sistem informasi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana upaya peningkatan pelayanan rumah sakit dan kemudahan dalam proses pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Upaya untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi pelayanan dilakukan agar seluruh elemen yang terdapat dirumah sakit dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang mendukung atas pelayanan yang diberikan.

#### **1. Efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit (Studi kasus pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang)**

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat

kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Depkes RI, 2009).

Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Depkes RI, 2004). Peran Rumah Sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal Rumah Sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya. Berdasarkan UU RI nomor 44 tahun 2009, rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut: 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan dan 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Upaya untuk mencapai tujuan tersebut didukung oleh upaya dari rumah sakit dalam menerapkan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sebuah sistem

komputer yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat. Saat ini Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis komputer rumah sakit (SIMRS) merupakan sarana pendukung yang sangat penting, bahkan bisa dikatakan mutlak untuk mendukung pengelolaan operasional rumah sakit. Adapun mengukur tingkat efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yaitu meliputi:

a. Ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan

Ketepatan sasaran program pada sistem informasi pelayanan maka dapat ditunjukkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Beny selaku petugas Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang mengenai penggunaan sistem informasi pelayanan di Rumah sakit dapat disajikan pada wawancara sebagai berikut:

*Penggunaan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara maksimal dan menurut saya sudah tepat saat ini sudah tepat sasaran, dan keberadaan sistem tersebut mempermudah untuk mendapatkan pelayanan. Sudah tepat sasaran dan sudah didayagunakan untuk memaksimalkan penggunaan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit. Kami selalu berupaya secara maksimal untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan pasien atau masyarakat.*

Selanjutnya Bapak Beny juga mengatakan bahwa selama ini jumlah jumlah pasien dalam rumah sakit masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang menunjukkan adanya

peningkatan, hal tersebut dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

*Selama ini jumlah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang menunjukkan adanya peningkatan jumlah pasien. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan pasien terhadap keberadaan rumah sakit. Hal ini juga tidak dapat terlepas dari upaya rumah sakit dalam penerapan sistem pelayanan kepada pasien.*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa penggunaan sistem informasi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Upaya ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memanfaatkan keberadaan rumah sakit. Upaya dari pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang tersebut menunjukkan adanya keberhasilan, dimana hal tersebut ditunjukkan dari hasil jumlah pasien yang menunjukkan adanya peningkatan. Adapun data mengenai jumlah pasien setiap bulannya di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat disajikan pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Data Jumlah Pasien**

<b>Bulan/Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total</b>
Jan-Maret 2015	17.488	64.093
April-Juni 2015	16.335	
Juli-Sep 2015	14.749	
Okt-Des 2015	15.521	
Jan-Maret 2016	16.820	66.632
April-Juni 2016	16.909	
Juli-Sep 2016	15.262	

Okt-Des 2016	17.641	
Jan-Maret 2017	18.185	
April-Juni 2017	15.993	
Juli-Sep 2017	19.151	
Okt-Des 2017	19.366	72.695

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan adanya kondisi yang cenderung mengalami peningkatan jumlah pasien setiap bulannya di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya dari pengelola rumah sakit memberikan dampak positif dalam upaya memberikan pelayanan kepada pasien selain itu peningkatan tersebut juga tidak terlepas dari upaya rumah sakit dalam penggunaan sistem informasi pelayanan.

Selain itu berdasarkan data dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan para pasien atau masyarakat pengguna fasilitas atau layanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

*Tujuan datang ke rumah sakit adalah membutuhkan pelayanan yang cepat dan terbaik sehingga upaya untuk memaksimalkan proses penyembuhan penyakit dapat dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dimana selama menurut saya sistem pelayanan sudah tertata dengan baik dan sesuai dengan harapan.*

Selanjutnya menurut Bapak Edi Zainal Musthofaselaku masyarakat yang menggunakan fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat disajikan pada hasil wawancara sebagai berikut:

*Tujuan saya ke rumah sakit ini yaitu untuk mendapatkan pelayanan kesehatanyang terbaik dan mendapatkan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan saya. Masyarakat sekitar saya juga telah memberikan rekomendasi untuk menggunakan fasilitas rumah sakit ini.*

Adapun menurut Ibu Ainul Churriyyah selaku pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang maka beliau mengatakan bahwa:

*Saya datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayana yang benar-benar sesuai dengan harapan atau keinginan. Dengan penggunaan sistem informasi pelayanan rumah sakit yang tepat maka segala bentuk hambatan dalam pelayanan dapat diminimalkan.*

Bapak Syamsuddin juga mengatakan bahwa:

*Saya datang ke rumah sakit yang untuk melakukan cek kesehatan dimana selain peralatan yang memadahi rumah sakit ini juga menggunakan sistem pelayanan yang baik sehingga proses pelayanan dapat secara maksimal saya terima.*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa penyelenggaraan rumah sakit telah mampu memberikan jaminan kepuasan kepada pasien dengan menggunakan sistem pelayanan yang ditetapkan sehingga pasien memiliki minat yang tinggi dalam penggunaan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit. Kondisi ini dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan telah dirasakan oleh pasien untuk mendukung kepuasan dalam menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit.

b. Sosialisasi program

Secara garis besar pengertian sosialisasi dapat dipandang sebagai suatu proses dalam penyampaian suatu program. Melalui sosialisasi, individu belajar menjadi anggota masyarakat, dimana prosesnya tidak semata mata mengajarkan pola pola perilaku sosial kepada individu tetapi juga individu tersebut mengembangkan dirinya atau melakukan proses pendewasaan dirinya. Tujuan sosialisasi yaitu dalam rangka untuk memberikan dukungan terkait dengan upaya memberikan informasi dan pemahaman agar sistem informasi pelayanan pada rumah sakit dapat diketahui oleh masyarakat. Rumah sakit memberikan jaminan kemudahan dalam proses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang menurut Bapak Haryoto dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

*Sistem informasi pelayanan yang diberikan kepada rumah sakit sangat mempermudah pasien untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini dikarenakan sistem tersebut telah dilengkapi dengan proses pencarian data secara cepat dan akurat.*

Sedangkan menurut Bapak Beny dalam mencari informasi yang dibutuhkan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang maka pasien tinggal menggunakan sistem yang ada dirumah sakit. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

*Sistem informasi yang ada dirumah sakit mencakup semua sistem pelayanan yang ada, dimana seluruh aktivitas dapat diketahui secara lengkap melalui sistem tersebut. Jadi fasilitas sistem informasi yang terdapat dirumah sakit memberikan dukungan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada pasien.*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rumah sakit memiliki peran penting bagi masyarakat yang memiliki minat dalam upaya

untuk mendapatkan pengetahuan terkait dengan berbagai fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit. Penggunaan sistem informasi pada rumah sakit memberikan dukungan atau sumbangan / peranan rumah sakit antara lain:

1. Rumah sakit merupakan sumber ilmu pengetahuan dan pusat pelayanan kesehatan yang berguna bagi masyarakat.
2. Rumah sakit merupakan fasilitas utama dalam mendukung atau menciptakan masyarakat yang sehat.
3. Rumah sakit akan memberikan jawaban yang memuaskan bagi masyarakat yang berupaya untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan maksimal.
4. Rumah sakit memberikan kesempatan kepada para masyarakat untuk mempelajari cara mempergunakan rumah sakit yang efisien dan efektif melalui sistem informasi yang ditetapkan.
5. Rumah sakit akan membantu masyarakat dalam meningkatkan kemampuan pelayanan kesehatan dan mendukung upaya dalam memberikan pemahaman tentang pentingnya kesehatan.
6. Rumah sakit memberikan kepuasan akan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Jadi rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan

serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan. Kemudahan akses akan memberikan dukungan dalam upaya memaksimalkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan hal tersebut tercapai dengan adanya sistem informasi pelayanan pada rumah sakit.

c. Tujuan program

Tujuan program dapat diketahui secara luas sehingga berbagai program yang ditawarkan dapat diterima secara maksimal oleh masyarakat selaku tujuan pelaksanaan program. Dalam upaya untuk memberikan dukungan terhadap minat pelayanan kesehatan masyarakat maka upaya dari pengelola rumah sakit melakukan kebijakan-kebijakan terkait pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga tujuan program dapat diketahui secara lengkap oleh masyarakat atau pasien, yang dapat ditunjukkan dari hasil wawancara Samsul Arifin, selaku pengelola beliau mengatakan bahwa:

*Pelayanan kesehatan menjadi hal wajib atau utama yang harus diberikan secara maksimal sehingga upaya menjaga kesehatan masyarakat dapat secara maksimal dilakukan dan hal tersebut menjadi tujuan dalam pelaksanaan program yang ditetapkan oleh rumah sakit.*

Selain itu Bapak Beny juga mengatalan terkait dengan tujuan program yaitu sebagai berikut:

*Secara keseluruhan tujuan dalam pelaksanaan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang*

*diberikan sehingga masyarakat atau pasien mendapatkan pelayanan secara maksimal.*

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa adanya upaya dari pengelola rumah sakit sehingga memberikan dukungan dalam upaya untuk mendukung kepuasan masyarakat untuk pelayanan kesehatan. Upaya ini untuk memberikan jaminan bahwa aktivitas atau program yang telah ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Melalui upaya pelaksanaan kesehatan kepada masyarakat dengan penerapan sistem informasi kesehatan maka upaya untuk menjadikan rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan dapat secara maksimal dilakukan. Selain itu penerapan tujuan program juga dilakukan untuk memberikan dukungan agar proses pelaksanaan program dapat dimaksimalkan.

d. Pemantauan / evaluasi program

Kegiatan pemantauan/ evaluasi program lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Indikator evaluasi mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program. Apabila evaluasi dilakukan dengan baik akan bermanfaat dalam memastikan pelaksanaan kegiatan tetap pada jalurnya (sesuai pedoman dan perencanaan program). Juga memberikan informasi kepada pengelola program apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan dalam melakukan evaluasi.

Proses pemantauan atau evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dapat ditunjukkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Bapak Beny yang mengatakan sebagai berikut:

*Selama ini pihak manajemen selalu berupaya memberikan jaminan bahwa sistem informasi pelayanan pada rumah sakit dapat berjalan sesuai dengan ketentuan. Kondisi ini membutuhkan suatu upaya agar program dapat berjalan dengan baik. Kegiatan evaluasi dilakukan agar seluruh potensi yang dimiliki dalam penerapan sistem benar-benar berjalan dan apabila terjadi permasalahan dapat dengan segera dicari jalan keluar yang paling tepat.*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Samsul Arifin pengelola sistem di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yang memberikan pernyataan sebagai berikut:

*Kami selaku pelaksana program selalu berupaya untuk menjalankan prosedur dengan baik sehingga proses dapat berjalan sesuai ketentuan. Pihak rumah sakit juga menetapkan kegiatan evaluasi secara berkala yang bertujuan agar proses dan prosedur dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan.*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara prinsip, evaluasi dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Jadi, hasil monitoring menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya. Sementara Evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan, untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program. Hasil Evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya

## 2. **Kualitas layanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang**

Rumah sakit berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Melihat fungsi rumah sakit yang sedemikian “penting” maka layaklah diperhatikan oleh pengelola rumah sakit bahwa layanan prima menjadi hal wajib yang harus dilakukan oleh pengelola rumah sakit. Layanan di rumah sakit ideal, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan rumah sakit harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu rumah sakit. Secara umum pelayanan di rumah sakit dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pasien rumah sakit tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya sehingga jaminan kesehatan masyarakat menjadi pilihan wajib atau utama dalam proses pelayanan kesehatan yang dilakukan.

Menurut Bapak Beny selaku petugas ruang masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang mengenai pelayanan di Rumah sakit dapat disajikan pada wawancara sebagai berikut:

*Layanan rumah sakit merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di rumah sakit. Pelayanan merupakan bentuk*

*fasilitas utama dari rumah sakit yang memberikan dukungan terkait dengan aktivitas utama rumah sakit untuk mendukung fasilitas pelayanan yang digunakan. Jadi pelayanan merupakan bentuk dari penunjang fasilitas yang dimiliki rumah sakit.*

Tanggapan Bapak Chairul Sohib atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat ditunjukkan dari hasil wawancara sebagai berikut:

*Kalo menurut saya pelayanan yang diberikan selama ini telah sesuai dengan harapan, dimana petugas selalu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah sehingga saya dan masyarakat merasakan adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas. Teruma dengan adanya sistem pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh rumah sakit.*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Luluk Istiqomahbeliau mengatakan bahwa:

*Saya benar-benar mendapatkan pelayanan yang baik, dimana setiap aktivitas saya mendapatkan pelayanan terbaik. Kondisi ini menjadikan saya selalu ingin datang kesini. Sistem informasi atas pelayananyang diterapkan menjadikan potensi yang ada dapat dimaksimalkan sebagai upaya pelaksanaan kesehatan masyarakat.*

Berpijak pada hakikat layanan rumah sakit di atas, dengan berorientasi kepada pemakai maka layanan rumah sakit diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi atas fasilitas secara tepat dan akurat, yaitu melalui penerapan sistem informasi yang tepat dan akurat. Mengenai apa saja cara atau langkah yang dilakukan petugas rumah sakit dalam memberikan informasi kepada pengguna di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang, menurut Samsul Arifin yaitu sebagai berikut:

*Petugas memberikan info kepada pasien secara uptodate, sehingga seluruh fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit dapat secara*

*sepenuhnya diketahui secara jelas dan informasi dari hasil kesehatan dapat diterima dengan cepat oleh pasien.*

Sedangkan menurut Bapak Ahmad Esa Fahmiselaku pasien mengatakan bahwa:

*Cara atau langkah yang dilakukan dalam memberikan informasi kepada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yang saya rasakan yaitu dengan memberi tahu hasil pelayanan secara cepat, pelayanan akurat dan tidak terkesan ditunda-tunda.*

Adapun Bapak Aditya Fachril Bayu mengatakan bahwa:

*Dalam upaya untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik maka selama ini saya selalu mendapatkan informasi dari sistem pelayanan yang diberikan kepada rumah sakit.*

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa layanan pengguna rumah sakit merupakan aktivitas rumah sakit dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna rumah sakit. Semua layanan tersebut penyelenggaraannya disesuaikan dengan kondisi tenaga rumah sakit dan kebutuhan penggunanya. Layanan yang diberikan merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pasien rumah sakit dengan menggunakan dukungan dari sistem pelayanan yang ada.

Menurut Bapak Haryoto sistem pelayanan diperbaharui dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yaitu:

*Pembaharuan pelayanan dalam rumah sakit untuk pengadaannya yaitu menjadikan pelayanan semakin cepat dan seluruh aktivitas rumah sakit dapat secara jelas dilakukan.*

Selanjutnya menurut Bapak Haryotorumah sakit memberikan pelayanan masyarakat yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan pernyataan sebagai berikut:

*Menurut saya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan sehingga seluruh fasilitas dapat digunakan oleh pasien dan mendukung pelayanan yang diberikan.*

Kelengkapan merupakan hal yang sangat penting bagi seluruh rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pada dasarnya merupakan upaya dari rumah sakit dalam menjalankan sistem dan prosedur yang diterapkan rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya dalam mendukung pendayagunaan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan benar-benar memberikan dukungan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien sehingga seluruh upaya yang dilakukan mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

### **3. Faktor penghambat dan pendukung yang Rumah sakit**

Rumah sakit umum amat penting bagi kehidupan masyarakat salah satunya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa yang memberikan kesempatan bagi masyarakat umum untuk pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih baik. Rumah sakit menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan tanpa biaya bagi masyarakat terkait dengan fasilitas layanan kesehatan yang diberikan.

Dalam aktivitas pelayanan dalam penggunaan sistem informasi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang maka dapat diketahui faktor pendukung dan penghambat dalam aktivitas pelayanan rumah sakit, yaitu sebagai berikut:

Menurut Apa saja faktor yang mendukung minat masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang menurut Bapak Benyyaitu sebagai berikut:

*Minat masyarakat yang tinggi dalam upaya memberikan jaminan kualitas kesehatannya maka tingginya masyarakat yang menggunakan fasilitas rumah sakit menjadikan penggunaan sistem pelayanan kesehatan mengalami peningkatan.*

Sedangkan faktor penghambat penggunaan sistem di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat diuraikan sebagai berikut:

*Faktor penghambat nya adalah fasilitas dan sarana banyak yang tidak dapat digunakan secara maksimal, dimana kesipan sumber daya manusia rumah sakit menentukan proses keberhasilan dalam penggunaan fasilitas tersebut.*

Selanjutnya faktor penghambat lainnya di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat diuraikan sebagai berikut:

*Dalam hal pelayanan yang saya rasakan selama ini ketika saya menggunakan fasilitas pelayanan yang diberikan kurang ramah dan menjadikan saya kurang merasa nyaman dan hal ini terkait dengan kondisi karyawan yang ada di rumah sakit*

Namun demikian terkait dengan faktor penghambat tersebut maka menurut Ririk Mashuri menyatakan bahwa:

*Kalo menurut saya selama ini petugas yang ada sangat kurang, hal ini menjadikan saya merasa kesulitan untuk mendapatkan pelayanann sesuai harapan.*

Menurut Akhmad Afif Farid masyarakat yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan pernyataan sebagai berikut:

*Menurut saya fasilitas yang terdapat dirumah sakit dan dukungan dari sistem yang diterapkan sangat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pasien.*

Dari hasil wawancara dapat diketahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Efektivitas sistem informasi pelayanan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang**

Meningkatkan upaya dalam rangka peningkatkan kualitas kesehatan masyarakat maka diperlukan suatu bentuk-bentuk upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan tersebut. Upaya ini dapat berhasil ketika seluruh elemen yang terkait dengan upaya peningkatan jaminan kualitas kesehatan dapat memberikan dukungan dalam menciptakan kepuasan layanan kesehatan. Kebijakan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang yaitu dengan melaksanakan sistem informasi pelayanan pada rumah sakit sehingga berbagai potensi yang dimiliki rumah sakit mampu mendukung pencapaian tujuan pelayanan rumah sakit. Kondisi ini dikarenakan adanya dukungan dalam upaya menciptakan

kepuasan pasien dan sistem informasi pelayanan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang telah secara efektif dalam upaya menciptakan kepuasan pasien. Efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang tersebut tercapai karena dalam pelaksanaannya telah memenuhi kriteria program dengan baik yaitu mengenai ketepatan sasaran program atau sistem informasi pelayanan, adanya upaya sosialisasi program, penetapan tujuan program dengan jelas dan adanya kegiatan pemantauan / evaluasi program sehingga program dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Teknologi dan informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga untuk mengimbangi kemajuan dan perkembangan dari teknologi dan informasi tersebut kita dituntut untuk mengikuti perkembangan yang ada. Tidak hanya kita, bahkan sistem pemerintahan juga harus mengimbangi perkembangan tersebut demi tercapainya efektivitas dan efisiensi dari pelayanannya. Berbagai cara harus dilakukan oleh instansi pemerintah maupun swasta agar sistem pelayanan yang cepat dan tepat dapat tercapai. Salah satunya adalah dengan membuat kebijakan baru melalui inovasi pelayanan khususnya dalam hal percepatan dan kemudahan layanan yang berguna bagi masyarakat maupun instansi itu sendiri. O'Brien (2003) dalam Lestari, dkk (2013) menyatakan kesuksesan seharusnya diukur oleh keefektifan dari teknologi informasi yang

mendukung strategi bisnis suatu perusahaan, menciptakan proses bisnisnya, meningkatkan struktur dan kebudayaan organisasi dan meningkatkan jumlah pelanggan serta nilai bisnis perusahaan tersebut.

## **2. Kualitas layanan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang**

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes, 2008). Berdasarkan Kemenkes RI tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan. Rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien yang berobat jalan dan termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Proses pelayanan rawat jalan dimulai dari pendaftaran, menuju poliklinik maupun ruang tunggu, melakukan pemeriksaan dan pengobatan di poliklinik, melakukan pemeriksaan penunjang apabila perlu, pengambilan obat di apotek, pembayaran dikasir bagi pasien umum dan pasien pulang (Pangestu, 2013). Menurut Soeyadi (1996) dalam Asmita (2008), tujuan dari pelayanan rawat jalan adalah memberikan konsultasi kepada pasien oleh dokter disertai dengan tindakan

pengobatan atau tidak dan menyediakan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tetapi masih harus tetap kontrol kondisi kesehatannya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang selalu berupaya untuk memaksimalkan kepuasan yaitu merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas atas pelayanan yang diberikan didalam pelayanan rumah sakit tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan keberadaan pasien sehingga kepuasan dapat terbentuk. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya, dimana kepuasan merupakan suatu bentuk tolak ukur atas keberhasilan rumah sakit dalam menciptakan kepuasan pasien.

### **3. Faktor penghambat dan pendukung Kualitas layanan pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang**

Hasil analisis dapat diketahui bahwa faktor yang mendukung dan menghambat dalam penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. Faktor pendukung yaitu adanya minat yang tinggi masyarakat untuk menggunakan sistem layanan dan dukungan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit. Minat masyarakat yang tinggi terkait dengan penggunaan sistem informasi menjadikan aktivitas operasional rumah sakit dapat

berjalan sesuai dengan ketentuan. Minat masyarakat tersebut dapat diartikan adanya tanggapan positif atas pelayanan yang diberikan sehingga upaya untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit dapat dimaksimalkan.

Dukungan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit juga menjadi faktor pendukung atas penggunaan sistem informasi. Dalam suatu organisasi perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Dimana manajemen sumber daya manusia tersebut mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, pemeliharaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi harus memperhatikan masalah sumber daya manusia yang ada agar tujuan organisasi tersebut bisa tercapai dengan melakukan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan (Hasibuan, 1994:5).

Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu adanya fasilitas yang belum dimaksimalkan serta kuantitas atau jumlah sumber daya yang melakukan aktivitas operasional rumah sakit belum memenuhi jumlah atau kuantitas yang ditetapkan. Kuantitas sumber daya manusia yang kurang memenuhi ketentuan akan memberikan dampak terhadap upaya untuk memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan. Kuantitas sumber daya manusia terkait secara langsung dengan upaya pemenuhan penyelesaian tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini menjadikan perencanaan kuantitas sumberdaya manusia memberikan perkiraan tentang

jumlah dan jenis karyawan yang diperlukan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Jumlah dan jenis karyawan yang dibutuhkan mempunyai pengaruh yang besar tujuan perencanaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Hasil analisis efektivitas sistem informasi pelayanan pada rumah sakit pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dikarenakan sistem informasi yang dilaksanakan oleh rumah sakit dapat mendukung proses pelayanan yang dilakukan sehingga mendukung kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah pasien yang menggunakan fasilitas jasa layanan yang diberikan oleh rumah sakit.
2. Dari hasil analisis kualitas sistem informasi pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan fasilitas yang digunakan serta prosedur yang diterapkan oleh rumah sakit berjalan dengan baik sehingga memberikan dukungan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien.
3. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Haryoto Kabupaten Lumajang. Faktor pendukung yaitu adanya

minat yang tinggi masyarakat untuk menggunakan sistem layanan dan dukungan dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh rumah sakit. Adapun yang menjadi faktor penghambat yaitu adanya fasilitas yang belum dimaksimalkan serta kuantitas atau jumlah sumber daya yang melakukan aktivitas operasional rumah sakit belum memenuhi jumlah atau kuantitas yang ditetapkan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka organisasi disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Instansi harus berupaya secara maksimal untuk meningkatkan jumlah atau kuantitas SDM sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu adanya upaya peningkatan kualitas SDM akan memberikan dukungan agar seluruh kebijakan atau ketentuan yang ada di instansi dapat sepenuhnya dijalankan dan secara maksimal memberikan dukungan atas pelayanan yang akan diberikan.
2. Instansi harus lebih memperhatikan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi sehingga upaya untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki pegawai dapat berjalan sesuai dengan ketentuan sehingga sistem dapat berjalan sesuai dengan ketentuan.

3. Upaya untuk memaksimalkan pelayanan harus dilakukan yaitu dengan melakukan evaluasi sistem informasi yang dijalankan sehingga dapat mendukung proses pelayanan yang dilakukan.



## DAFTAR PUSTAKA

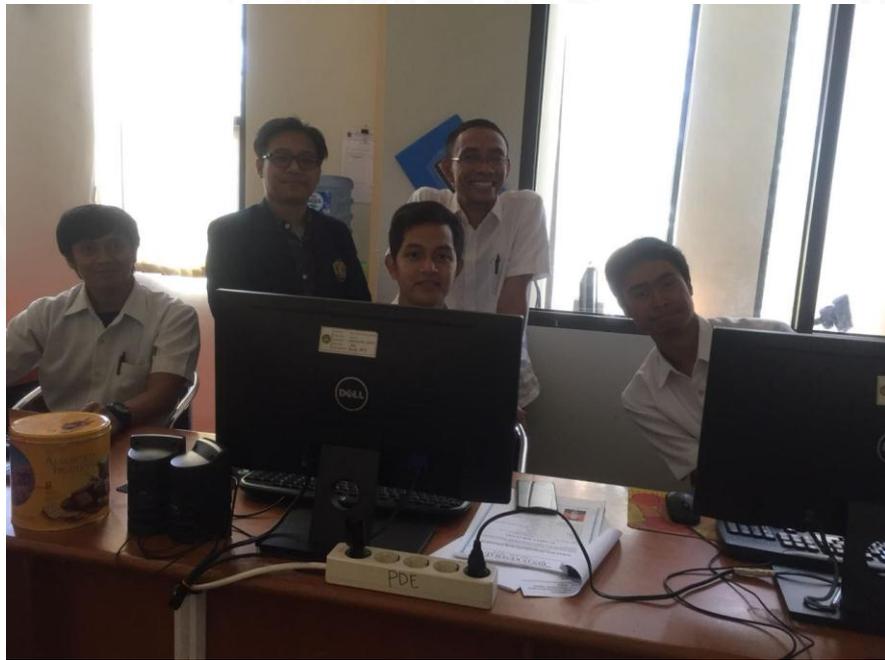
- Agus Mulyanto. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Al-Bahra bin Ladjamudin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Azhar Susanto. 2000. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Linggajaya. Bandung.
- Danumiharja, Mintarsih. 2014. *Profesi Tenaga Kependidikan*, Yogyakarta: Deepublish.
- Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edhy Sutanta. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Gita Susanti, 2016. Efektifitas Sistem Informasi Pelayanan Pendidikan Berbasis Jaringan (Studi Kasus Pada Dewan Pendidikan Kota Makassar (DPKM) *Information System of Education Based-Network Service (Case Study at Education Board in Makassar)*.
- Gunawan, I. 2013. *Metode penelitian kualitatif teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harijono Djojodihardjo, 2009. *Pengantar Sistem Komputer*. Erlangga, Bandung.
- Herdiansyah, H. 2010. *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indrajit, 2001. *Analisis dan Perancangan Sistem Berorientasi Object*. Bandung Informatika
- James, A. Hall, 2007. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Ketiga, Terjemahan Amir Abadi Yusuf, Salemba Empat, Jakarta.
- Jogiyanto H.M, 1999. *Analisis dan Disain Sistem Informasi*, Andi. Yogyakarta.
- Kerlinger. Fred N. 2004. "Asas-asas Penelitian Behavioral". Yogyakarta: Universitas Gadjahmada.
- Kriyantono, R. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.

- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Moleong, L.J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurwindiarti 2016, Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.
- Rama, Dasaratha V. dan Jones, Frederick L. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Buku Satu. (Alih bahasa M. Slamet Wibowo), Jakarta. Salemba Empat.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. 2011. *Accounting Information Systems* (9th ed). England: Pearson Education.
- Robert G Murdick, dkk. 2011. *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, M Richard. 2011. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Samiaji Sarosa, 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*, Grasindo, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: Alfabeta.
- Tsaqila Ajrinasari, 2014, Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi kasus pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Saiful Anwar Malang).
- Ulbert Silalahi. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo.

### Lampiran 1. Struktur Organisasi



### Lampiran 2. Proses Wawancara



Lampiran 3. *Consumer Service* Rumah Sakit



Lampiran 4. Fasilitas Ruang Tunggu



Lampiran 5: Layanan Operasi



Lampiran 6: Pusat Data Elektronik (PDE)



Lampiran 7: Fasilitas Layanan



Lampiran 8: Fasilitas Layanan



## Lampiran 9. Curriculum Vitae

### BIODATA DIRI

Nama : Mochtar Adam  
 Tanggal Lahir : 09 Maret 1993  
 Tempat Lahir : Pamekasan  
 Agama : Islam  
 Status : Belum Kawin  
 Nomor Telepon : 081234521630  
 E-mail : mochtar.adam.30@gmail.com



### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD Islam Tompokersan Lumajang (1999-2005)  
 SMPN 1 Sukodono (2005-2008)  
 SMAN 1 Lumajang (2008-2011)  
 Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya (2011-2018)

### PENGALAMAN ORGANISASI

### PENGALAMAN MAGANG

PT Jatim Times Network Network Malang (September – Oktober 2017)