

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis dewasa ini berkembang sangatlah pesat, terutama dalam industri layanan kesehatan. Industri layanan kesehatan sedikitnya memiliki lima jenis entitas bisnis yang terkait yaitu rumah sakit, yang dapat dibagi lagi menurut tipenya, praktek dokter pribadi, apotek laboratorium dan klinik. Jumlah klinik di Jawa Barat mencapai 6000 an termasuk 208 klinik yang ada di kota Bandung. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kondisi perkembangan klinik khususnya di Bandung berkembang sangat pesat.

Tidak sedikit dari klinik yang menggunakan teknologi sistem informasi dalam menciptakan kepuasan pasien. Klinik dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik.

Klinik sebagai salah satu pelayanan umum memerlukan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan handal, untuk meningkatkan kepuasan pasar eksternal dan pasar internal serta lingkungan yang terkait lainnya. Dalam lingkungan yang begitu luas, tentunya banyak sekali permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan klinik.

Dalam melakukan suatu layanan jasa, suatu organisasi terutama klinik harus mengetahui betul apa yang menjadi kebutuhannya, bagaimana cara yang baik dalam melakukan pelayanan jasa, sarana dan prasarana apa yang dibutuhkan organisasinya, dan teknologi apa yang dapat menciptakan kepuasan karyawan sebagai konsumen internal dalam memasarkan jasanya.

Pemasaran internal adalah kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan atau manajemen atau *Provider* agar karyawan sebagai konsumen internal memiliki kemampuan untuk menyampaikan janji-janji yaitu perekrutan,

pelatihan, motivasi, pemberian imbalan, menyediakan peralatan dan teknologi. Dalam menyampaikan janji-janjinya kepada *Costumer* perusahaan harus menyediakan peralatan dan teknologi dengan kualitas sistem yang handal sehingga dalam menggunakan peralatan dan teknologi tersebut para karyawan sebagai konsumen internal dan juga sebagai user mengalami kepuasan. Pengadaan teknologi yang baik sangat menentukan kepuasan bagi karyawan atau konsumen internal rumah sakit.

Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL) merupakan salah satu peralatan dan teknologi yang di gunakan Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero) dan Sistem informasi klinik dan laboratorium ini merupakan bagian dari sistem informasi manajemen klinik yang sangat dibutuhkan dalam menunjang proses pelayanan pihak klinik.

Dari hasil observasi ke klinik yang sejenis seperti klinik Cahaya Medika, kualitas sistem informasi yang digunakan klinik tersebut masih

belum baik karena masih banyak pencatatan yang dilakukan secara manual. Sehingga kemungkinan data yang dicatat kurang lengkap.

PT. Biofarma (Persero) khususnya Divisi Klinik dan Imunisasi merupakan Klinik Pratama yang hanya menyediakan pelayanan klinik tingkat dasar. Divisi Klinik dan Imunisasi dibagi menjadi beberapa bagian pelayanan, diantaranya pusat imunisasi, laboratorium diagnostik klinik, laboratorium mikrobiologi, klinik biofarma dan apotik.

Pelayanan yang dilakukan di pusat imunisasi diantaranya Vaksinasi, EKG, Visus dan PPD Test. Pelayanan yang dilakukan di Laboratorium diagnostik klinik diantaranya pemeriksaan jamur (*Tuberculosis* dan *Leptipira*), bakteriologi dan kimia klinik.

Divisi Klinik dan Imunisasi pada PT. Biofarma (Persero) ini memiliki keunggulan dibandingkan dengan klinik lainnya. Yakni, dalam setiap unit pelayanannya, Divisi Klinik dan Imunisasi ini telah membuat sistem informasi secara *Online*. Hal ini dikarenakan Divisi Klinik dan Imunisasi akan berfokus

pada peningkatan posisi, bersaing produk dan jasa perusahaan dalam industri atau segmen pasar tertentu yang dilayani perusahaan yang biasa disebut SBU (Strategi Bisnis Unit).

Sistem informasi Klinik dan Laboratorium ini saling berkaitan antara pelayanan satu dengan pelayanan lainnya. Sehingga setiap pengguna baik di bagian registrasi, administrasi, klinik, imunisasi dan laboratorium membutuhkan informasi keseluruhan.

Namun pada kenyataannya, Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL) ini masih memiliki beberapa kekurangan sehingga berjalan secara tidak maksimal sesuai yang diharapkan.

Masalah yang dihadapi SIKL pada Divisi klinik dan imunisasi ini diantaranya adalah adanya gangguan sistem komputer, adanya beberapa pelayanan dan pemeriksaan yang tidak tercantum pada aplikasi Sistem Informasi tersebut sedangkan realitanya pemeriksaan dan pelayanan tersebut dilakukan di Divisi Klinik dan Imunisasi sehingga pengguna sistem informasi tersebut kesulitan dalam menentukan harga dan mencetak kwitansi pembayaran. Adanya ketidaksesuaian nama pemeriksaan pada sistem informasi dengan pemeriksaan dan pelayanan yang ada di divisi klinik dan imunisasi. Adanya ketidaksesuaian harga pada sistem informasi dengan harga ril yang seharusnya dibayar oleh pelanggan. Adanya beberapa pemeriksaan dan pelayanan yang sama dengan harga yang berbeda-beda sehingga pengguna sistem informasi kesulitan dalam memilih harga yang seharusnya digunakan. Selain itu, sistem informasi secara *online* pun belum maksimal, karena tidak semua pelanggan yang mendaftar untuk berobat secara online, tersimpan datanya pada sistem informasi. Sehingga pelanggan harus mendaftar ulang pada petugas registrasi. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pengguna informasi dalam menggunakan Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL).

Berikut ini adalah contoh tampilan Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL) PT. Biofarma (Persero) tentang harga produk atau layanan di PT. Biofarma (Persero).

Pilih Pelayanan ✖

Drag a column header here to group by that column

<input type="checkbox"/>	Kode	Nama Pelayanan	Kategori	Harga	Jasa Medis	Selesai
<input type="button" value="Clear"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="hep"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>
<input type="checkbox"/>	IMUN003	Vaksinasi Hepatitis B Bayi / anak < 10 thn	IMUNISASI	50,000	9,000	1 Hari
<input type="checkbox"/>	IMUN004	Vaksinasi Hepatitis B > 10 thn / Dewasa	IMUNISASI	50,000	18,000	1 Hari
<input type="checkbox"/>	IMUN018	Vaksinasi Hepatitis A (AVAXIM)	IMUNISASI	310,000	29,000	1 Hari
<input type="checkbox"/>	IMUN 22	Vaksinasi Hepatitis B	IMUNISASI	45,000	4,500	
<input type="checkbox"/>	Imun 27	Vaksinasi Hepatitis B	IMUNISASI	35,000	12,800	
<input type="checkbox"/>	Imun 33	Vaksinasi Hepatitis B	IMUNISASI	35,000	15,050	
<input type="checkbox"/>	Hep B1	Vaksin Hepatitis B Dewasa	IMUNISASI	65,000	13,100	
<input type="checkbox"/>	HB 2	Vaksin Hep B (Dws)	IMUNISASI	45,000	16,200	
<input type="checkbox"/>	Hep B 1	Vaksin Hep B	IMUNISASI	65,000	8,400	
<input type="checkbox"/>	HEP An br	Vaksin Hepatitis B Anak	IMUNISASI	50,000	25,000	
<input type="checkbox"/>	HEP B Dws	Vaksin Hepatitis B Dws	IMUNISASI	65,000	38,500	
<input type="checkbox"/>	Hep A br	Vaksin Hepatitis A (Avaxim 160 LU)	IMUNISASI	300,000	50,000	
<input type="checkbox"/>	Euvax B br	Vaksin Hepatitis B 10 ds (Euvax B)	IMUNISASI	88,000	28,200	
<input type="checkbox"/>	Hep B BA	Vaksin Hepatitis B	IMUNISASI	50,000	10,000	
<input type="checkbox"/>	HEP B	Vaksinasi Hepatitis B	IMUNISASI	65,000	1,850	

Page 1 of 2 (30 items) ◀ [1] 2 ▶

Sumber: PT. Biofarma (Persero)

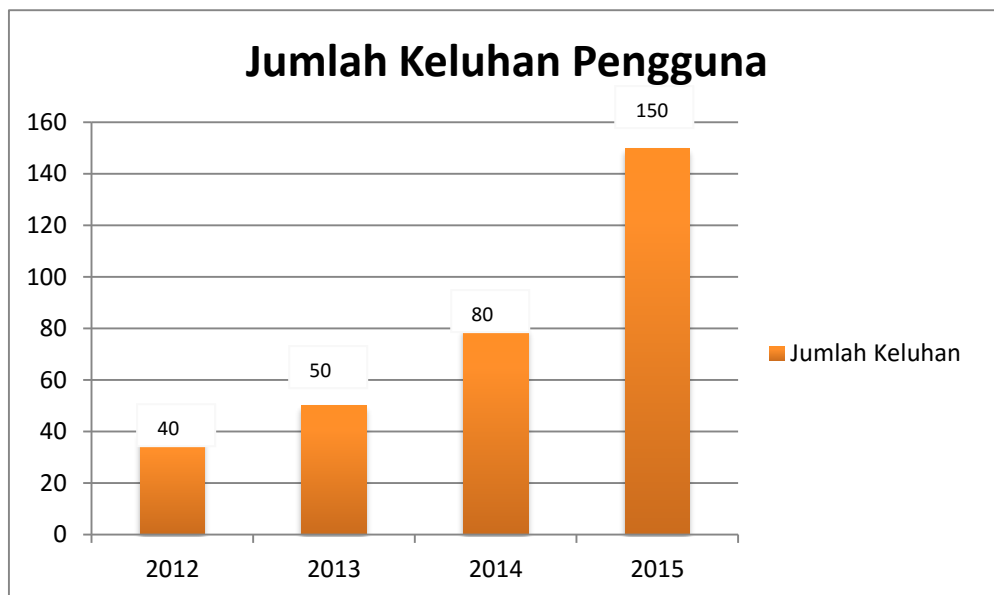
Gambar 1. 1
Contoh Tampilan Sistem Informasi Klinik dan Imunisasi

Tabel 1. 1
Harga Vaksin PT. Biofarma (Persero)

No	Jenis Vaksin	Harga (Rp)	PPN (Rp)	Jasa (Rp)	Total Harga (Rp)
1	Vaksin Polio	8.000	800	26.200	35.000
2	Vaksin Dt	15.000	1.500	23.500	40.000
3	Vaksin DPT	18.000	1.800	25.200	45.000
4	Vaksin TT	16.000	1.600	27.400	45.000
5	Vaksin DPT Combo	25.000	2.500	27.500	55.000
6	Vaksin Td	30.000	3.000	27.000	60.000
7	Vaksin Campak	40.000	4.000	26.000	70.000
8	Vaksin Pentabio	50.000	5.000	25.000	80.000
9	Vaksin Hepatitis B anak	50.000	5.000	25.000	80.000
10	Vaksin BCG	60.000	6.000	24.000	90.000
11	Vaksin Hep B Dewasa	65.000	6.500	38.500	110.000
12	Vaksin Hep A	300.000	30.000	50.000	380.000
13	Vaksin Flubio	900.00	9.000	51.000	150.000
14	Vaksin Typhoid	110.000	11.000	39.000	160.000
15	Vaksin Hib	185.000	18.500	66.500	270.000
16	Vaksin MMR	110.000	11.000	44.000	165.000
17	Vaksin Kanker Cervarix	600.000	60.000	110.000	770.000
18	Vaksin Kanker Gardasil	641.250	64.125	44.625	750.000
19	Vaksin Anti Rabies	130.000	13.000	37.000	180.000
20	Tetagam/ATS	200.000	200.00	40.000	260.000
21	PPD Test	145.000	145.00	25.500	185.000

Sumber : PT. Biofarma (Persero)

Dari gambar tersebut jika dibandingkan dengan contoh tampilan SIKL yang digunakan di divisi Klinik dan Imunisasi, untuk vaksin Hepatitis B terdapat beberapa nama pemeriksaan yang sama dengan harga yang berbeda. Sedangkan untuk harga yang digunakan hanya satu yakni harga Rp. 65.000 dengan PPN Rp. 6500 dan jasa medis Rp. 38.500. Hal ini menyebabkan pengguna Sistem informasi tersebut kesulitan dalam menginput harga dan nama pemeriksaan di dalam Sistem Informasi. Hal ini dapat menunjukkan ketidak akuratan serta ketidak tepatan waktu penyampaian informasi pada SIKL terhadap pengguna.



Sumber : PT. Biofarma (Persero)

Gambar 1. 2
Jumlah Keluhan Pengguna Terhadap SIKL

Berdasarkan hasil observasi dari bagian IT, SIKL dapat dilihat jumlah keluhan para pengguna SIKL yang diperoleh dari hasil laporan pengguna terhadap bagian IT tentang keluhan-keluhan pengguna terhadap SIKL tersebut.

Dari data diatas bisa dilihat bahwa jumlah keluhan dari tahun 2012 dengan jumlah keluhan sebanyak 40. Pada tahun 2013 bertambah 10 keluhan menjadi 50 keluhan. Pada tahun 2014 bertambah 30 keluhan menjadi 80 keluhan dan pada tahun 2015 bertambah 70 keluhan menjadi 150 keluhan.

Dari data keluhan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dari tahun 2012 hingga tahun 2015 keluhan pengguna semakin bertambah pada setiap tahunnya dengan jumlah keluhan kurang lebih sebanyak 320. Pelayanan akan sistem Klinik dan Laboratorium belum memberikan kepuasan kepada pengguna.

Berdasarkan data dari hasil wawancara penulis kepada staf IT di bagian SIKL diketahui bahwa persentase dari keluhan ini dapat dibagi ke dalam tiga kategori yang dapat dilihat melalui table 1.2

Tabel 1. 2
Persentase Kategori Keluhan

Persentase	Kategori Keluhan
30%	Hardware
50%	Software
20%	Brainware/SDM

Sumber : PT. Biofarma (Persero)

Dari data persentasi kategori keluhan di atas dapat diketahui bahwa 30% dari jumlah keluhan total sebanyak 320 keluhan pengguna cenderung mengeluh terhadap hardware 30 %, mengeluh terhadap software 50 % dan mengeluh terhadap Brainware/ SDM sebanyak 20 %.

Berikut ini disajikan data tentang perkembangan jumlah karyawan divisi klinik dan imunisasi sebagai konsumen internal.

Tabel 1. 3
Jumlah Pengguna pada Divisi Klinik dan Imunisasi

Tahun	Jumlah Pengguna (karyawan)
2012	5
2013	20
2014	27
2015	30

Sumber : PT. Biofarma (Persero)

Dapat diketahui jumlah pengguna pada divisi klinik dan imunisasi pada tahun 2012 sebanyak 5 pengguna. Pada tahun 2013 sebanyak 20 pengguna. Pada tahun 2014 sebanyak 27 pengguna dan tahun 2015 sebanyak 30 pengguna.

Dari 30 pengguna di Divisi Klinik dan Imunisasi, 20 pengguna mengisi kuesioner tentang gambaran kepuasan pengguna SIKL terhadap Kualitas Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL). Yang di jelaskan pada tabel 1.4

Tabel 1. 4
Gambaran Kepuasan Pengguna SIKL di Divisi Klinik dan Imunisasi PT.
Biofarma (Persero)

No	Indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas
1	Isi (<i>content</i>)	65%	10%	25 %
2	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	60%	25%	15%
3	Tingkat Kemudahan Penggunaan	30%	30%	40%
4	Tingkat Ketepatan (<i>Accuracy</i>)	47,5%	32,5 %	20%
5	Bentuk (<i>Format</i>)	40%	35%	25%

Sumber : data pra-penelitian 20, Responden, November 2015

Dapat dilihat dari tabel 1.4 mengenai gambaran kepuasan pengguna SIKL di Divisi Klinik dan Laboratorium bahwa kepuasan pengguna terhadap tingkat kelengkapan isi (*content*) dari SIKL hanya 25%, kepuasan pengguna terhadap tingkat ketepatan waktu dalam proses pengolahan data hanya 15%, kepuasan pengguna terhadap tingkat kemudahan penggunaan hanya 40%, kepuasan pengguna terhadap tingkat ketepatan (*Accuracy*) hanya 20%, dan kepuasan pengguna terhadap tingkat kesesuaian bentuk (*Format*) hanya 25%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap Kualitas Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL) masih rendah. Sesuai dari hasil pra-penelitian dan hasil wawancara dengan beberapa pengguna di Divisi Klinik dan Imunisasi bahwa SIKL baik dari segi isi, tingkat ketepatwaktuan dalam proses pengolahan data, tingkat kemudahan, *accuracy*, dan format masih perlu banyak dikembangkan. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada SIKL masih rendah.

Dengan adanya kualitas sistem yang baik dalam sebuah perusahaan maka akan memberikan kepuasan pada pengguna sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pekerjaan karena pada dasarnya pengembangan kualitas sistem bertujuan untuk memudahkan para pengguna dalam melakukan

pekerjaan-pekerjaannya. Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai gambaran kesuksesan dari sistem informasi yang dihubungkan kepada elemen pembentuk kesuksesan dalam beberapa aspek empiris dan konseptual (**Bailey & Sammy W., 1983 dalam Tata Sutabri 2005**).

Selain untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi maka diperlukan bagi suatu sistem memiliki kualitas yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna agar tingkat kepuasan meningkat. Maka dari itu kualitas sistem dari hasil penelitian sebelumnya terungkap bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang telah melekat pada sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi juga oleh kualitas sistem yang diukur menggunakan model pengukuran dari DeLone dan McLean, 1992. Dari pengukuran tersebut maka hanya menggunakan 5 indikator dalam pengukuran kualitas sistem diantaranya: 1. Keandalan Sistem, 2. Fleksibilitas Sistem, 3. Kenyamanan Akses Sistem, 4. Kecepatan Akses Sistem, dan 5. Keamanan Sistem. Oleh karena itu maka suatu sistem yang diimplementasikan harus berkualitas agar sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memberikan kenyamanan dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi tersebut.

Walaupun kepuasan pengguna Sistem Informasi di perusahaan merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan suatu perusahaan, namun banyak perusahaan yang mengabaikan kepuasan pengguna Sistem Informasi dengan alasan penghematan dana. Selain itu beberapa perusahaan menganggap bahwa kepuasan pengguna dalam kualitas Sistem Informasi tidak begitu penting, padahal hal ini berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Salah satu perusahaan yang mengabaikan kepuasan pengguna Sistem yaitu PT. Biofarma (Persero) divisi klinik dan imunisasi. Berdasarkan observasi langsung pada pengguna Sistem di PT. Biofarma (Persero) Divisi Klinik dan Imunisasi terdapat ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium karena sering ditemukan masalah dalam sistem tersebut.

Apabila masalah tersebut dibiarkan maka akan berbahaya untuk kelangsungan perusahaan tersebut karena akan menghambat efektivitas dan efisiensi pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, perlu adanya pengembangan Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium agar pengguna lebih mudah dalam melakukan pekerjaannya.

Oleh karena itu penulis mengambil penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Persepsi Pengguna Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium pada Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero)).**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Menurut teori DeLone McLean yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dimana kepuasan pengguna akan tercapai jika kualitas layanan, kualitas sistem serta kualitas informasi tinggi. Namun berdasarkan kondisi pada Divisi Klinik Dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero) bahwa yang menyebabkan kepuasan rendah adalah kualitas sistem informasi. Dimana informasi yang digunakan di Divisi Klinik dan Imunisasi adalah Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL).

Pada Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero) perlu meningkatkan pengembangan dalam kualitas sistem informasi untuk menunjang kinerja para pegawainya karena teknologi informasi sedang mengalami perkembangan yang semakin berkembang dan maju. Maka perusahaan harus lebih meningkatkan kembali kualitas sistem informasi yang saat ini digunakan yaitu Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium (SIKL). Agar membantu dan memenuhi kebutuhan para pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya maka kualitas pada sistem informasi tersebut perlu ditingkatkan kembali agar dapat mencapai tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika kualitas sistem informasi tersebut meningkat maka tingkat kepuasan pengguna akan ikut meningkat. Hal ini akan mempengaruhi kinerja individu yang

akan juga mempengaruhi kinerja organisasi menjadi optimal dan efektif. Dengan demikian agar tercapainya kepuasan pengguna maka Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero) harus memperhatikan dan meningkatkan kembali kualitas sistem informasi pada SIKL tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari masalah yang ada pada Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero) tersebut, penulis mengidentifikasi permasalahan utama yang terjadi adalah ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium.

Berikut ini merupakan penulisan masalah yang penulis tetapkan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana gambaran kualitas Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium menurut persepsi pengguna di Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero)
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium di Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero)
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas Sistem Informasi Klinik dan Laboratorium menurut persepsi pengguna di Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero)
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pengguna di Divisi Klinik dan Imunisasi PT. Biofarma (Persero)
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini yakni :

- **Kegunaan Teoritis**
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya Sistem Informasi Manajemen yang terkait dengan kualitas sistem dan kepuasan pengguna.
- **Kegunaan Praktis**
 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif solusi kepada organisasi jasa khususnya klinik yang dapat diaplikasikan dalam mengoptimalkan sistem informasi untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen eksternal dan diharapkan juga sebagai informasi atau acuan dan sekaligus memberikan rangsangan melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna.

