

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

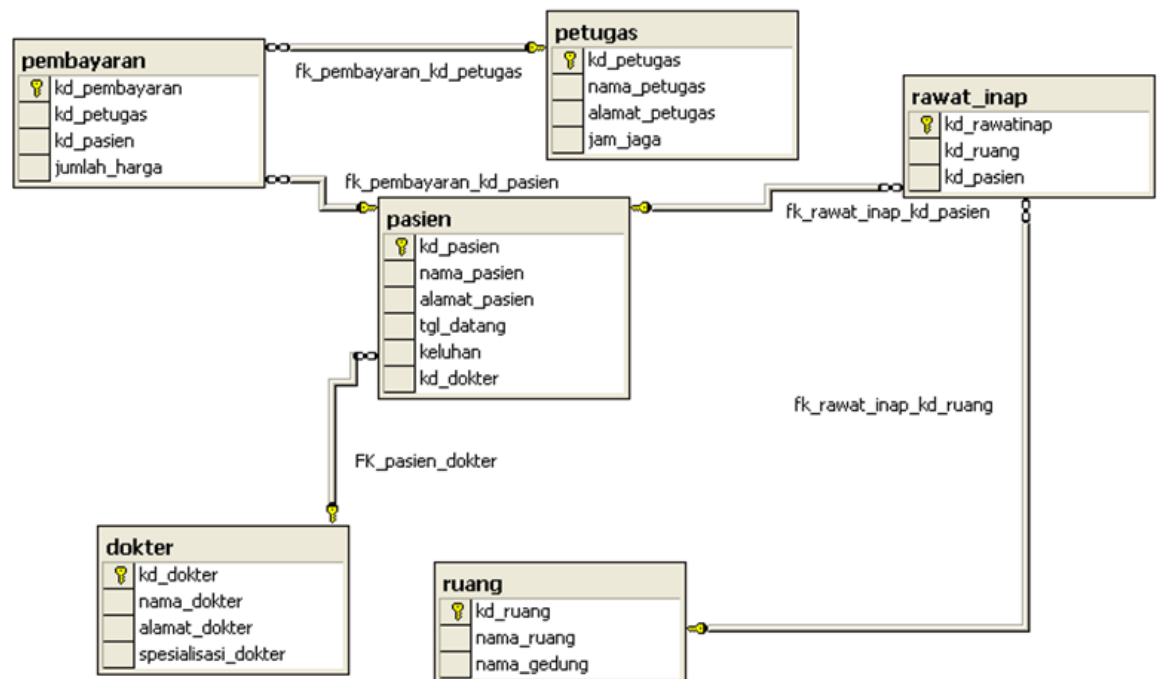
### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan semakin tinggi, hal itu disebabkan karena semakin tingginya kesadaran masyarakat akan artinya kesehatan, untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan. Rumah sakit berusaha untuk memenuhinya. Rumah sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui perencanaan pembangunan kesehatan. Tantangan yang dihadapi rumah sakit tersebut dijawab dengan peningkatan kemampuan dalam melakukan pelayanan jasa kesehatan. Bagi pengelola maupun pemilik rumah sakit agar kegiatannya tetap berkelanjutan, maka peningkatan dilakukan dengan menambah teknologi kedokteran yang ada, tenaga paramedis, tenaga ahli di bidang kesehatan, serta tenaga lainnya yang menunjang operasional rumah sakit termasuk teknologi informasi.

Teknologi informasi merupakan salah satu teknologi yang sedang berkembang pesat pada saat ini. Contohnya penggunaan komputer sebagai salah satu sarana penunjang dalam sistem informasi dapat memberikan hasil yang lebih untuk output sebuah sistem, tentunya bila sistem di dalamnya telah berjalan dengan baik. (Ekowati, 2003).

Satu dari beberapa modul sistem yang ada di rumah sakit adalah Sistem Rawat Inap (RRI), kegiatan dari sistem ini pada dasarnya adalah melayani para pasien/keluarga yang akan mendaftarkan diri untuk dirawat inap. Sistem rawat inap ini ibarat gerbang utama untuk masuk di rawat inap. Disinilah segala informasi yang akan di rawat di rekam (*Medical Record*), baik itu data pasien, penanggung biaya, kamar yang ditempati ataupun dokter yang menangani. Berikut ini gambar model sistem informasi yang digunakan di instalasi rawat inap di rumah sakit Advent.

#### Relasi dari Tabel- Tabelnya



**Gambar 1.1**

#### **Model Sistem Informasi Rawat Inap di Rumah Sakit Advent**

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber: Bagian IT Rumah Sakit Advent



**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Pengelolaan data rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Dengan dukungan teknologi informasi yang ada sekarang ini, pekerjaan pengelolaan data dengan secara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah. Pengelolaan data juga menjadi lebih akurat (Handoyo, 2008). Data yang akurat bila diproses akan menghasilkan informasi yang akurat. Informasi yang akurat sangat berguna untuk membuat keputusan, baik bagi manajemen maupun yang lain (wahyu, 2004).

Pelayanan rumah sakit mengandalkan informasi secara intensif. Informasi memainkan peranan penting dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini perlu disadari bahwa pelanggan rumah sakit dapat berupa pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal adalah pemilik, pimpinan, dan seluruh karyawan rumah sakit, sedangkan pelanggan eksternal adalah pasien, keluarga pasien, rekanan pemasok, dan juga masyarakat luas (Aditama, 2006). Pengadaan informasi yang baik didukung oleh teknologi sangat menentukan kepuasan bagi karyawan atau pelanggan internal rumah sakit.

Berikut ini disajikan jumlah karyawan pengguna sistem informasi rawat inap dari setiap bidang di rumah sakit Advent.

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Sistem Pada Divisi Rawat Inap**

No	Bidang	Jumlah Responden
1	Pembukaan	10
2	PBO	13
3	Medical record	15
4	Material	6
5	Mirsa	5
6	Diklat	1
<b>JUMLAH</b>		<b>50</b>

Sumber: Divisi Rawat Inap R.S Advent Bandung 2012

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh sistem tersebut yang diterima oleh pengguna yaitu karyawan yang menggunakan sistem tersebut untuk produktivitas kinerja mereka. Fenomena ini terbukti dari data kuisisioner pra penelitian yang dilakukan peneliti terhadap lima responden atau pengguna sistem informasi rawat inap di rumah sakit Advent.

**Tabel 1.2**  
**Data Tentang Masalah atau Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

No	Pertanyaan Kualitas Layanan	Penilaian responden Terhadap kualitas layanan (x) dan kepuasan pengguna (y)					Total respon
		STP	TP	RR	P	SP	
		1	2	3	4	5	
<b>A</b>	<b>Dimensi Tangible</b>						
1	Tingkat Ketersediaan Komputer Untuk Akses ke Sistem Informasi Rawat Inap		2		3		5
2	Tingkat ketersediaan koneksi ke jaringan Sistem Informasi Rawat Inap	0		2	3	0	5
3	Tingkat ketersediaan SDM TI atau petugas khusus	0	0	3	2	0	5
4	Tingkat ketersediaan tempat penyimpanan data secara terpusat	0	2	2	1	0	5

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

5	Tingkat ketersediaan aplikasi Sistem Informasi yang sesuai dengan tugas fungsional	0	3	0	2	0	5
6	Kondisi komputer yang digunakan selalu dalam kondisi baik	1	3	0	1	0	5
	<b>Total</b>	1	12	7	13		25
	<b>Skor</b>	4%	48%	28%	52%		
<b>B</b>	<b>Dimensi Reliability</b>						
1	Tingkat kebaruan Sistem Aplikasi yang digunakan selalu <i>up-to-date</i>	2	3	0	0	0	5
2	Tingkat kecepatan dan kemudahan akses ke Sistem Informasi Rawat Inap	0	1	0	4	0	5
3	Tingkat kecepatan akses data dan informasi Sistem Informasi Rawat Inap	0	2	1	2	0	5
4	Tingkat kemampuan Sistem Informasi menyediakan data dan informasi yang akurat	0	1	1	3	0	5
	<b>Total</b>	2	7	2	9		20
	<b>Skor</b>	10 %	35 %	10%	45%		
<b>C</b>	<b>Dimensi Responsiveness</b>						
1	Tingkat kecepatan SDM unit TI dalam menanggapi keluhan & pengaduan pengguna terhadap masalah Sistem Informasi rawat inap	0	2	1	2	0	5
2	Tingkat kecepatan SDM unit TI dalam menangani masalah yang terjadi di Sistem Informasi Rawat Inap	0	2	1	2	0	5
3	Tingkat kecepatan administrator Sistem Informasi dalam merespon di saat pengguna membutuhkan data dan informasi tambahan	1	1	0	3	0	5
4	Tingkat keamanan dan keterjaminan data dan informasi dari kerusakan dan kehilangan karena Sistem Informasi telah menyediakan <i>back-up</i> data	0	0	3	2	0	5
	<b>Total</b>	1	5	5	9		20
	<b>Skor</b>	10 %	25 %	25 %	45 %		
<b>D</b>	<b>Dimensi Assurance</b>						
1	Tingkat ketersediaan hak akses Sistem Informasi pada pengguna tertentu untuk jaminan keamanan dan kerahasiaan data dan informasi	0	0	3	2	0	5
2	Tingkat kemampuan Sistem Informasi menghindari kerusakan jaringan, data dan informasi yang disebabkan oleh <i>virus</i> dan <i>hacker</i>	1	1	2	1	0	5
3	Tingkat kompetensi SDM unit TI dalam mengatasi masalah Sistem informasi rawat inap	0	0	1	4	0	5
	<b>Total</b>	1	1	6	7		15
	<b>Skor</b>	6,6 %	6,6 %	40 %	46 %		
<b>E</b>	<b>Dimensi Empathy</b>						
1	Tingkat kemudahan SDM unit TI untuk dihubungi oleh pengguna jika menemui masalah pada sistem	0	2	1	2	0	5
2	Tingkat ketersediaan prosedur penggunaan aplikasi sistem informasi rawat inap	0	0	1	3	2	5

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3	Tingkat ketersediaan fasilitas bantuan aplikasi sistem informasi (menu help) bagi pengguna dalam pengoperasiannya	0	2	1	2	0	5
	<b>Total</b>		4	3	7	2	15
	<b>Skor</b>		26 %	20 %	46%	13 %	

Sumber : Data kuisioner pra UP terhadap lima orang responden pengguna sistem informasi rawat inap di Rumah Sakit Advent

Dari data kuisioner pra UP diatas terlihat bahwa penilaian responden atau pengguna sistem informasi rawat inap terhadap kualitas layanan sistem masih terdapat responden yang sangat tidak puas terhadap dimensi *tangible* sebesar 4 %, pada dimensi *reability* sebesar 10 %, pada dimensi *responsiveness* sebesar 10 %, pada dimensi *assurance* sebesar 6,6 %, dan penilaian tidak puas terhadap pernyataan yang diberikan oleh peneliti pada dimensi dimensi *tangible* sebesar 48 %, dimensi *reability* sebesar 35 %, dimensi *responsiveness* sebesar 25 %, dimensi *assurance* 6,6 % sebesar dan dimensi *empathy* sebesar 26 % sedangkan pernyataan sangat puas dari responden hanya ada pada dimensi *empathy* sebesar 13 %. Hal ini menunjukkan masih terdapat permasalahan kepuasan pengguna karena kurang optimalnya kualitas layanan sistem informasi rawat inap yang dirasakan.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang sering terjadi mengenai kepuasan pengguna penulis memandang pentingnya peran sebuah sistem yang akurat, cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna yang memakai sistem. Karena itu penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna”**

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## 1.2 Identifikasi Masalah

Kebutuhan akan informasi merupakan suatu hal yang mutlak harus ada pada setiap organisasi. Sistem informasi merupakan faktor penentu keberhasilan pengembangan suatu organisasi. Ketepatan dan kecepatan penemuan kembali setiap data dan informasi yang dibutuhkan akan dapat membantu pimpinan dalam proses pengambilan keputusan khususnya dalam keputusan untuk melakukan tindakan perbaikan secara terus-menerus dalam pelayanan. Sistem informasi adalah faktor yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Oleh karena itu setiap organisasi yang menghendaki adanya kelancaran kerja dan kelangsungan bisnis harus menyelenggarakan sistem informasi manajemen dengan baik.

Salah satu hambatan dalam pelayanan kesehatan pada suatu rumah sakit adalah pengolahan data pada rumah sakit yang mencakup data-data administratif dan fungsional secara efektif dan efisien. Untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan kesehatan dalam rumah sakit keberadaan teknologi informasi merupakan salah satu faktor penunjang untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, yang merupakan tujuan bisnis proses dari suatu rumah sakit.

Perencanaan suatu sistem informasi rumah sakit dilakukan dengan mempertimbangkan dua faktor yang informasi dan proses, yang berbasis pada struktur manajemen rumah sakit yang bersangkutan. Secara garis besar struktur manajemen suatu rumah sakit dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian struktural dan fungsional. Aktivitas pada bagian struktural lebih berhubungan dengan penanganan aspek administratif dari rumah sakit yang bersangkutan seperti pembayaran dan perlengkapan dimana salah satu dari aktivitas tersebut

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna



adalah sistem informasi rawat inap, sedangkan aktivitas pada bagian fungsional lebih terfokus pada sisi pelayanan kesehatan pada pasien.

Pada umumnya setiap Rumah Sakit memiliki sistem informasi rawat inap mengingat sistem ini merupakan gerbang utama pasien untuk masuk ruang rawat inap. Penerapan sistem ini akan menampung segala informasi pasien yang nantinya digunakan oleh karyawan untuk mendapatkan informasi mengenai pasien secara lebih cepat, akurat dan tepat. Akan tetapi dalam prosesnya masih banyak kekurangan daripada kualitas layanan sistem tersebut dalam pemberian informasi yang tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan karyawan sebagai pengguna sistem tersebut.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan sistem informasi rawat inap di rumah Sakit Advent menurut persepsi pengguna.
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi rawat inap.
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran kualitas layanan sistem informasi rawat inap di rumah sakit Advent menurut persepsi pengguna.

**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi rawat inap.
3. Pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya tentang sistem informasi manajemen yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan SIM terhadap kepuasan pengguna.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Rumah Sakit Advent sebagai lembaga tempat penelitian ini dilakukan, untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas layanan sistem informasi yang diberikan serta pengaruhnya terhadap kepuasan penggunanya dan penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.



**Resta Purba, 2013**

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)