

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian yang akan dilakukan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini semua aspek kehidupan manusia tidak terlepas dari peran teknologi yang terus berkembang dengan pesat. Teknologi selalu berkembang sesuai kebutuhan manusia. Demikian juga perkembangan teknologi dalam bidang informasi. Kebutuhan masyarakat akan informasi sekarang merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan yang modern. Dengan demikian perkembangan teknologi dalam bidang informasi dewasa ini sangat pesat mengikuti kebutuhan masyarakat.

Teknologi dalam bidang informasi sekarang ini sudah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas dari teknologi yang paling sederhana sampai dengan teknologi yang mutakhir. Sebagai contoh kebutuhan akan informasi melalui koran, radio, televisi, internet dan sebagainya. Informasi tersebut dapat diperoleh dimana saja, baik di rumah, diperjalanan maupun di kantor. Seakan kehidupan manusia sekarang dimanjakan dengan semakin berkembangnya teknologi dalam bidang informasi tersebut. instansi baik pemerintah maupun swasta, tidak terkecuali pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat.

Rumah sakit merupakan salah satu jenis organisasi yang sangat di perlukan oleh masyarakat umum. Aktivitas pokok rumah sakit, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan satu tujuan yang ingin dicapai yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sesuai dengan Undang-Undang No.79 tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran

bahwa sakit harus bekerja secara professional dan selalu berorientasi pada kepuasan pasien serta melindungi keselamatan pasien.

Berikut ini data kualitas pelayanan rumah sakit umum dan khusus di Bandung

Tabel 1.1
Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum dan Khusus
Berdasarkan Kelas Rumah Sakit di Kota Bandung

NO.	Rumah Sakit Umum dan Khusus	Kualitas Rumah Sakit (Kelas)
1.	Rumah Sakit Umum dan Khusus	
	Pemerintah:	
	1. RS Hasan Sadikin	A
	2. Ujung Berung	C
	3. Sartika Aceh	C
	4. Salamun	B
	5. Sariningsih	D
	Swasta:	
	1. Rajawali	C
	2. Santosa	B
	3. Kebon Jati	C
	4. Advent	B
	5. Borromeus	B
	6. Bungsu	D
	7. Santo Yusuf	C
	8. Pindad	C
	9. Muhammadiyah	C
	10. Immanuel	C
	11. Al-Islam	C

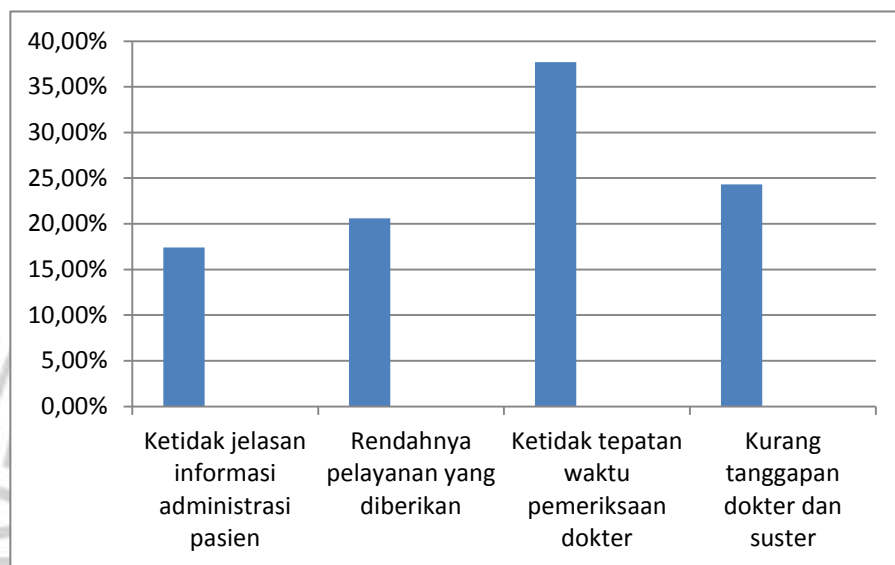
2	Rumah Sakit Khusus Pemerintah: <ol style="list-style-type: none"> 1. RS Jiwa Pusat 2. RSM Cicendo 3. RSB Astana Anyar 4. Dr. H. A. Rotinsulu Swasta: <ol style="list-style-type: none"> 1. RSK Gigi dan Mulut 2. Halmahera 3. RS Ginjal Habibie 4. RSKJ Hirup Waluya 5. RSIA Emmap 6. RSIA Limijati 7. RSIA Sukajadi 8. RSIA Hermina 9. RSIA Melinda 10. RSIA Tedja 	 A B C B D D D C D D D D D D D
---	---	---

Sumber: www.depkes.go.id (2011)

Tabel 1.1 menjelaskan setiap rumah sakit memiliki jenis kelas pelayanan yang berbeda-beda. Kelas A menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang dikategorikan sangat bagus. Kelas B menunjukkan rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang dikategorikan bagus. Kelas C menunjukkan rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang dikategorikan cukup. Sedangkan kelas D menunjukkan rumah sakit tersebut memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang dikategorikan kurang. Tabel 1.1 menunjukkan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung berada pada tingkatan kelas B yaitu bagus, yang berarti bahwa Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung telah memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan pasien yang baik.

Namun pada kenyataannya, kondisi yang dialami Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung saat ini tidak sesuai dengan yang tercantum pada data kualitas rumah sakit tersebut. Hal ini dikarenakan masih terdapat banyak keluhan pasien Rumah Sakit Cicendo Bandung akan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya yaitu jadwal dokter spesialis yang tidak tepat waktu dalam memeriksa pasien, sikap perawat yang kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien dan prosedur administrasi yang berbelit-

belit. Keluhan-keluhan tersebut muncul dari pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan langsung di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yaitu berupa pernyataan yang disampaikan melalui kotak saran. Hal ini terlihat pada persentase terbanyak komplain kotak saran periode 2011 yang tertera pada gambar 1.1



Sumber: Tata Usaha dan Litbang Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Gambar 1. 1
Persentase Kotak Saran Pasien Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung
Periode 2011

Gambar diatas menunjukkan ketidaktepatan waktu pemeriksaan dokter kepada pasien adalah persentase yang paling tinggi yaitu 37,70%. Kurang tanggapan dokter dan perawat atas keluhan yang hanya 20,30%. Rendahnya pelayanan yang diberikan oleh setiap unit pelayanan sebesar 20,60% dan yang paling rendah adalah ketidak jelasan informasi administrasi yang diberikan kepada pasien sebesar 17,40%. Hal tersebut menunjukkan kepuasan pasien akan pelayanan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung rendah, sehingga di simpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung kepada pasiennya belum optimal.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan didukung oleh data yang telah di peroleh di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, rendahnya kualitas pelayanan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung diakibatkan dari penggunaan administrasi dan pelayanan yang masih bersifat konvensional. Menurut Nurul Kompriyuni (2008:3): “Beberapa rumah sakit yang masih menggunakan sistem administrasi dan pelayanan secara konvensional, menunjukkan banyaknya kehilangan kesempatan dalam mempertahankan organisasi untuk mandiri (untuk memperoleh keuntungan).

Sesuai dengan pernyataan diatas, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Nurdin selaku Staf Tata Usaha Rumah Sakit Mata Cicendo menjelaskan bahwa sistem administrasi dan pelayanan masih bersifat konvensional. Walaupun pada tahun 2009 diimplimentasikan mulai dilakukan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang berbasis pada peralatan dan teknologi, namun secara keseluruhan dalam kenyataannya masih belum berjalan efektif.

Tugas rumah sakit selain untuk memberikan pelayanan kesehatan juga adalah memberikan pelayanan informasi. Dan dalam memberikan pelayanan informasi dibutuhkan bahan. Salah satunya kegiatan dalam pelayanan informasi adalah pengelolaan dokumen-dokumen organisasi, yang kita kenal sebagai kearsipan. Dalam bidang kearsipan, manajemen kearsipan memiliki tugas utama dalam menyediakan atau melayani kebutuhan informasi bagi pegawai dalam organisasi. Informasi yang diperoleh dari arsip tersebut akan digunakan sebagai data dan diolah menjadi informasi yang sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan pimpinan.

Kearsipan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan administrasi karena arsip merupakan pusat ingatan bagi setiap kegiatan dalam suatu instansi atau perusahaan. Tanpa arsip tidak mungkin seorang petugas arsip, dapat mengingat semua catatan dan dokumen yang lengkap.

Oleh karena itu suatu instansi atau perusahaan dalam mengelola kearsipannya harus memperhatikan sistem kearsipan yang sesuai dengan keadaan organisasinya dalam mencapai tujuannya. Dalam hal ini dapat ditunjang oleh kemajuan teknologi informasi yaitu salah satunya dengan menggunakan kearsipan elektronik.

Dengan menggunakan media elektronik diharapkan akan membantu pihak pengelola arsip untuk dapat mengelola dokumen dengan baik secara efektif dan efisien, baik dalam hal penyimpanan, pengolahan, pendistribusian, dan perawatan dokumen. Penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip inilah yang sering disebut dengan sistem pengarsipan elektronik (*Electronic Filing Sistem*) yang berbasiskan pada penggunaan komputer, seperti yang diungkapkan Sugiarto dan Wahyono (2005:123) bahwa, ‘sistem kearsipan elektronik adalah penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip yang berbasiskan pada penggunaan komputer’.

Dengan menggunakan media elektronik dalam pengelolaan arsip dalam akan diperoleh manfaat kecepatan, kemudahan, efisiensi sehingga pengelolaan arsip menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Susi Heryati, SpM selaku Wakil Kepala Bagian Umum dalam wawancara pada tanggal 3 Agustus 2012, bahwa:

Dengan meningkatnya volume arsip di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tidak sebanding dengan ruang penyimpanan arsip maka, dari itu dibutuhkan adanya konversi dari media cetak ke media elektronik. Untuk itu dibutuhkan sistem kearsipan elektronik yang baik Menurut Sugiarto dan Wahyono (2005:123) bahwa “sistem kearsipan elektronik (*electronic filling system*) adalah penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip yang berbasiskan pada penggunaan komputer” dan menurut Hendi Haryadi (2009:52) menyatakan bahwa “arsip elektronik adalah kumpulan data yang disimpan dalam bentuk data *scan-an* yang dipindahkan secara elektronik atau dilakukan dengan *digital copy* menggunakan resolusi tinggi, kemudian disimpan dalam *hard drive* atau *optical disk*”.

Patut diakui, bahwa kearsipan dewasa ini masih dipandang sebelah mata, belum menjadi perhatian utama dan tidak dianggap sebagai hal yang penting untuk dibenahi. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Hendra Sani (2008) bahwa:

Sampai saat ini masih ada organisasi atau kantor yang belum menunjukkan pengembangan di bidang kearsipan sehingga proses kegiatan administrasinya kurang begitu lancar. Dan parahnya, ini tidak dijadikan sebagai hal yang penting untuk dibenahi.

Menurut The Liang Gie (1992 : 135) Masalah-masalah pokok di bidang kearsipan yang umumnya dihadapi oleh instansi-instansi itu ialah bertahan dengan hal-hal yang berikut :

1. Tidak dapat menemukan kembali secara cepat dari bagian arsip sesuatu surat yang diperlukan oleh pimpinan instansi atau satuan organisasi lainnya.
2. Peminjaman atau pemakaian sesuatu surat oleh pimpinan atau satuan organisasi lainnya yang jangka waktunya sangat lama, bahkan kadang-kadang tidak dikembalikan.
3. Bertambahnya terus menerus surat-surat ke dalam bagian arsip tanpa ada penyingkirannya sehingga tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi.
4. Tata kerja dan peralatan kearsipan yang tidak mengikuti perkembangan dalam ilmu kearsipan modern sebagai akibat dari pegawai-pegawai arsip yang tak cakap dan kurangnya bimbingan yang teratur.

Dari kutipan-kutipan masalah di atas dapat kita simpulkan bahwa dampak dari tidak baiknya suatu sistem kearsipan biasanya akan mengakibatkan kehilangan arsip, arsip-arsip tercecer, tidak bisa terjaga kerahasiannya, dan sulit untuk menemukan kembali arsip jika diperlukan sehingga pelayanan informasi atau kepada internal organisasi tidak berjalan dengan baik atau tidak berkualitas.

Untuk mengatasi masalah tersebut The Liang Gie (1992:136) mengemukakan “perlulah dipelajari, diatur dan diper kembangkan pedoman-pedoman mengenai :

- a. Sistem penyimpanan warkat yang tepat bagi masing-masing instansi.
- b. Tata kerja penyimpanan dan pemakaian warkat.
- c. Penyusutan arsip secara teratur.
- d. Penataran pegawai-pegawai bagian arsip sehingga memiliki dan dapat mempraktekan pengetahuan di bidang kearsipan yang terbaru dan efisien.

Dari pedoman di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa diperlukan sistem penyimpanan warkat atau kearsipan yang tepat. Oleh karena itu elektronisasi sistem kearsipan dirasakan perlu agar semakin berkualitasnya pelayanan penyediaan informasi.

Kualitas pelayanan informasi dapat dilihat dari pemberian atau penyediaan informasi yang jelas, akurat, fleksibel, mudah diperoleh, dan bebas dari bias (penyimpangan). Berkualitasnya pelayanan informasi yang diberikan dapat memperlancar kegiatan dan tujuan organisasi. Dan sebaliknya pelayanan informasi yang dianggap kurang baik akan menghambat proses pengambilan keputusan yang akan dibuat. Hal ini sering terjadi pada banyak instansi baik pemerintah maupun swasta, tidak terkecuali pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat.

Apabila kearsipan diidentikkan dengan kegiatan penyimpanan surat-surat semata, atau sekedar pencatatan masuk keluarnya surat, maka pengelolanya pun tidak perlu menggunakan sistem kearsipan yang terbaik, tapi cukup secara konseptual saja. Dengan kata lain tidak perlu menggunakan sistem kearsipan secara elektronik.

Pandangan konvensional tersebut tidak tepat, dikarenakan sistem kearsipan elektronik dapat lebih memudahkan penyelenggaraan kearsipan mulai dari penerimaan, pemeliharaan sampai dengan penemuan kembali arsip, dimana dokumen yang dikelolanya tidak hanya surat, melainkan berbagai jenis dokumen tertulis, audio, visual, maupun audio visual, apalagi dewasa ini informasi berkembang sangat pesat sehingga memungkinkan dokumen yang harus diarsipkan pun semakin banyak. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, kiranya setiap instansi mengembangkan sistem kearsipan agar lebih baik lagi.

Namun pada kenyataannya, sebagian organisasi atau instansi yang masih menganggap kearsipan dengan sebelah mata. Adanya pandangan yang seperti ini

menunjukkan bahwa organisasi atau instansi tersebut kurang menyadari akan pentingnya pengelolaan arsip dalam suatu kantor dalam menunjang efektivitas suatu pekerjaan. Pemikiran-pemikiran seperti inilah yang harus dihindari terhadap arsip. Bertitik tolak dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penggunaan Kearsipan Elektronik terhadap Efektivitas Organisasi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat**”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Sebagai satu bentuk acuan kesuksesan, efektivitas organisasi merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam rangka menunjang keberadaan organisasi di tengah-tengah persaingan yang ketat. Masalah berkurangnya efektivitas organisasi dapat dilihat salah satunya pada sistem penyimpanan dan penemuan yang lamban, kehilangan arsip akibat peminjaman yang tidak tertib, kerusakan arsip akibat kurangnya perawatan, volume arsip yang banyak serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Untuk mengatasi efektivitas kerja yang kurang tersebut maka diperlukan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Sugiarto dan Wahyono (2005:17), meliputi:

1. Pegawai yang cakap sesuai dengan bidangnya
2. Keuangan yang mendukung keberhasilan pengurusan arsip
3. Peralatan yang memadai
4. Sistem penyimpanan yang baik

Sejalan dengan pendapat di atas maka salah satu langkah untuk meningkatkan efektivitas organisasi adalah dengan penggunaan peralatan yang memadai dengan pemanfaatan teknologi yaitu berupa kearsipan elektronik.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dalam rangka memberi arah dan tujuan yang jelas tentang masalah yang diteliti, penulis mengemukakan beberapa batasan dari permasalahan yang ada, yaitu:

- a. Bagaimanakah penggunaan kearsipan elektronik di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat ?
- b. Bagaimanakah tingkat efektivitas organisasi Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat ?
- c. Adakah pengaruh penggunaan karsipan elektronik terhadap efektivitas organisasi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan yang dapat mengarahkan kemana penelitian ini akan dibawa. Dengan demikian penelitian di RSM Cicendo Bandung Jawa Barat diharapkan dapat:

1. Mengetahui gambaran mengenai penggunaan kearsipan elektronik di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat.
2. Mengetahui gambaran mengenai tingkat efektivitas organisasi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat
3. Mengetahui ada tidaknya pengaruh penggunaan kearsipan elektronik terhadap efektivitas organisasi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat

1.4. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang kearsipan yang ada selama ini, serta dapat memperluas wawasan ilmu yang berkaitan dengan pengaruh

penggunaan kearsipan elektronik terhadap efektivitas organisasi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung Jawa Barat.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Bagi pihak Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan kearsipan elektronik pada bagian umum Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung yang berperan penting untuk optimalisasi efektivitas organisasi dalam mendukung pencapaian visi dan misi organisasi.

1.4.3. Kegunaan Akademik

Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi para peneliti yang akan menggunakan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan kearsipan elektronik dan efektivitas organisasi