

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia bisnis saat ini mencatat perkembangan yang menakjubkan, terutama dalam industri jasa yang telah mendominasi persaingan pasar. Sektor jasa juga mengalami peningkatan pesat. Salah satu jenis industri jasa yang juga mengalami perkembangan pesat yang dimaksud adalah industri rumah sakit. Paradigma rumah sakit sekarang ini yang bergerak dalam bidang sosial telah berubah kearah bisnis membuat banyak orang berminat menanamkan sahamnya di rumah sakit sehingga mendorong meningkatnya pertumbuhan industri rumah sakit. Terutama industri rumah sakit di Jawa Barat, khususnya Bandung, sejak tahun 2003 hingga tahun 2008 telah berdiri enam rumah sakit. Untuk lebih jelasnya pertumbuhan rumah sakit di Bandung dapat dilihat melalui tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Pertumbuhan Jumlah Rumah Sakit Pemerintah & Swasta di Bandung

Tahun	Jumlah Rumah Sakit
2003	28
2004	30
2005	29
2006	33
2007	34
2008	34
2009	35
2010	35

Sumber : Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Barat 2008

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kondisi perkembangan jasa rumah sakit dari tahun 2003 sampai tahun 2008 mengalami peningkatan jumlah rumah sakit di Bandung. Dengan tingkat pertumbuhan sebesar 1,4% pertahun, dari tahun 2003 dengan jumlah rumah sakit sebanyak 28 rumah sakit, pada tahun 2004 jumlah unit rumah sakit bertambah sebanyak 2 rumah sakit menjadi 30 unit rumah sakit, pada tahun 2005 jumlah rumah sakit mengalami pengurangan sebanyak 1 unit rumah sakit menjadi 29 unit rumah sakit, pada tahun 2006 jumlah rumah sakit mengalami penambahan sebanyak 4 unit rumah sakit sehingga pada tahun ini menjadi 33 unit rumah sakit, pada tahun 2007 jumlah rumah sakit mengalami penambahan jumlah rumah sakit sebanyak 1 unit rumah sakit sehingga pada tahun ini jumlah rumah sakit menjadi 34 unit rumah sakit, pada tahun 2008 jumlah rumah sakit tidak mengalami penambahan jumlah atau dengan kata lain sama dengan tahun yang sebelumnya.

Khusus untuk rumah sakit swasta, tidak sedikit dari rumah sakit yang baru dibangun belakangan ini dilengkapi dengan teknologi sistem informasi yang terbaru dan fasilitas yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien.

Rumah sakit 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.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi 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 pelayanan yang begitu luas, tentunya banyak permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan rumah sakit. Banyaknya variabel di rumah sakit merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kecepatan arus informasi bagi pengguna dan lingkungan rumah sakit. Variabel di rumah sakit antara lain data pasien, data dokter, data kamar, data obat-obatan, data pelayanan dan lain-lain (Handoyo, 2008).

Dalam melakukan pemasaran jasanya, suatu organisasi terutama rumah sakit harus mengetahui betul apa yang menjadi kebutuhannya, bagaimana cara yang baik dalam melakukan pemasaran jasa, sarana dan prasarana apa yang menjadi kebutuhan organisasinya, dan teknologi apa yang dapat menciptakan kepuasan karyawannya 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-janji perusahaan kepada *customer*, perusahaan harus menyediakan peralatan dan teknologi dengan kualitas layanan yang handal sehingga dalam menggunakan peralatan dan teknologi tersebut para karyawan sebagai konsumen internal dan juga sebagai pengguna mengalami kepuasan. Pengadaan teknologi yang baik sangat menentukan kepuasan bagi karyawan atau konsumen internal rumah sakit.

Sistem informasi rekam medis (SIRM) merupakan salah satu peralatan dan teknologi yang digunakan oleh Rumah Sakit Immanuel Bandung dan sistem informasi rekam medis ini merupakan bagian dari sistem informasi manajemen

rumah sakit sangat dibutuhkan dalam menunjang proses pelayanan pihak rumah sakit. Rekam medis (RM) merupakan salah satu sumber informasi sekaligus sarana komunikasi yang dibutuhkan baik oleh penderita, maupun pemberi pelayanan kesehatan dan pihak-pihak terkait lain (klinisi, manajemen RSU, asuransi dan sebagainya) untuk pertimbangan dalam menentukan suatu kebijakan tata laksana/pengelolaan atau tindakan medis.

Dari hasil observasi ke rumah sakit yang sejenis seperti Rumah Sakit Advent, Sistem informasi rekam medis yang digunakan oleh rumah sakit tersebut masih belum baik karena masih adanya pencatatan data dengan menggunakan tangan sehingga kemungkinan pencatatan data yang kurang lengkap. Hasil observasi penulis terhadap rumah sakit S.Boromeus mendapatkan bahwa *software* atau perangkat lunak yang digunakan hanya satu yaitu EMR sehingga pengolahan data yang dihasilkan standard.

Rumah sakit Immanuel adalah salah satu rumah sakit umum swasta tipe B yang menggunakan sistem informasi rekam medis pada seluruh instalasi pelayanannya terutama pada instalasi rawat inapnya. *Software* atau perangkat lunak dari sistem informasi yang digunakan oleh rumah sakit Immanuel Bandung ini adalah dan EMR (2010) *visual basic* dengan *Data Base SQL Server 2000*. Keunggulan dari sistem informasi rekam medis ini jika dibandingkan dengan sistem informasi rekam medis yang digunakan oleh rumah sakit di sekitar yang menjadi saingan yang hanya menggunakan aplikasi EMR adalah sistem ini dilengkapi dengan *Software* atau perangkat lunak *Clarion* dengan *database SQL*

Anywhere 10 sehingga data lebih terintegrasi, data lebih akurat, kecepatan proses pemanggilan data yang lebih baik, dan kemudahan akses.

Namun dalam kenyataan setelah penggunaan sistem informasi ini memiliki banyak kekurangan. Fenomena ini terbukti dari data akan banyaknya keluhan yang dilakukan oleh karyawan rumah sakit sebagai pengguna.

TABEL 1.2
Jumlah Keluhan Pengguna terhadap Sistem
Informasi Rekam Medis di Rumah Sakit Immanuel Bandung selama
5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Keluhan
2006	4.119
2007	4.539
2008	4.989
2009	4.983
2010	4.865
Jumlah total keluhan	24.495

Sumber : SIRM Immanuel Bandung 2010

Dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah keluhan dari tahun 2006 dengan jumlah keluhan sebanyak 4.119 keluhan. Pada tahun 2007 bertambah sebanyak 420 keluhan sehingga menjadi 4.539 keluhan. Pada tahun 2008 jumlah keluhan bertambah sebanyak 450 keluhan dari tahun 2007 sehingga menjadi 4.989 keluhan. Pada tahun 2009 jumlah keluhan berkurang sejumlah 6 keluhan dari tahun sebelumnya sehingga pada tahun ini berjumlah 4.983 keluhan. Pada tahun 2010 jumlah keluhan berkurang sebanyak 118 keluhan dari 4.983 pada tahun 2009 menjadi 4.865 keluhan. Jadi, selama kurun lima tahun terakhir jumlah total keluhan yang dilakukan konsumen internal terhadap sistem informasi rekam medis ini adalah sebanyak 24.495 keluhan atau ketidakpuasan.

Dari data keluhan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dari tahun 2006 hingga tahun 2010 keluhan pengguna sangat tinggi dengan jumlah pengguna yang mengeluh kurang lebih sebanyak 900 orang. Pelayanan akan sistem informasi rekam medis yang digunakan dari tahun 2006 sampai 2010 oleh pengguna belum menciptakan kepuasan.

Dari hasil wawancara penulis kepada salah satu petugas IT di bagian SIRM, bapak Andry mengatakan bahwa persentase dari keluhan ini dapat dibagi ke dalam tiga kategori yang dapat dilihat melalui tabel 1.2

TABEL 1.3
Tabel Persentasi Kategori Keluhan

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

Sumber : SIRM Immanuel Bandung 2010

Dari data persentasi kategori keluhan di atas dapat diketahui bahwa 30% dari jumlah keluhan total atau sebanyak 7.348 keluhan para pengguna cenderung mengeluh terhadap *hardware* (perangkat keras) dari sistem informasi tersebut, sebanyak 20% dari jumlah keluhan total atau sebanyak 4.899 keluhan para pengguna cenderung mengeluh terhadap *software* (perangkat lunak) dan 50% dari jumlah keluhan total atau sejumlah 12.247 keluhan para teknisi cenderung mengeluh terhadap cara penggunaan yang salah dari pengguna itu sendiri. Kualitas layanan sistem informasi rekam medis yang digunakan belum dapat menciptakan kepuasan yang maksimal.

Kualitas layanan sistem informasi ini pun mempunyai hubungan terhadap kepuasan para internal marketingnya dalam melaksanakan tugasnya berhubungan langsung dengan pelanggan external.

Berikut ini disajikan data tentang perkembangan jumlah karyawan divisi rekam medis sebagai konsumen internal.

Tabel 1.4
Jumlah Pengguna pada Divisi Rekam Medis

Tahun	Jumlah Pengguna (karyawan)
2006	39
2007	18
2008	18
2009	18
2010	30

Sumber: Divisi Rekam Medis R.S Immanuel Bandung 2010

Dapat diketahui jumlah pengguna (karyawan) pada divisi rekam medis pada tahun 2006 berjumlah 39 orang. pada tahun 2007 jumlah pengguna berkurang sebanyak 21 orang sehingga berjumlah 18 orang . Pada tahun 2008 jumlah pengguna tidak mengalami perubahan hingga sampai tahun tahun 2009 berjumlah 18 Orang. Pada tahun 2010 jumlah pengguna mengalami penambahan sebanyak 13 orang sehingga menjadi 31 orang.

Perubahan jumlah karyawan pada tahun 2006 sejumlah 39 orang menjadi 18 orang pada tahun 2007 hingga tahun. Pada tahun 2010 jumlah ruang lingkup tugas divisi rekam medis dikembalikan seperti semula dan jumlah karyawannya ditambahkan kembali sehingga menjadi 30 karyawan hingga saat ini.

Kualitas layanan sistem informasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam melaksanakan tugasnya serta berpengaruh juga terhadap jumlah pengguna.

Banyak cara yang digunakan oleh pihak manajemen untuk meminimalisasikan keluhan yang salah satunya dengan memperbaharui sistem *software* perangkat lunak namun tidak menghasilkan perubahan. Beliau juga mengatakan bahwa sistem informasi yang digunakan tergantung dari program apa yang diperlukan sehingga ketika terdapat keperluan yang baru, memerlukan waktu yang lama untuk membuat *softwarena*. Sebelum *softwarena* tercipta, sudah banyak keluhan yang dilakukan oleh penggunanya.

Kepuasan layanan sistem informasi yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan (*satisfied assurance*) mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan keinginan pengguna, dan berbagai pihak yang berkepentingan. Mutu pelayanan kesehatan khususnya kualitas layanan sistem informasi kesehatan di rumah sakit, seharusnya merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan untuk memantau kepuasan pelayanan yang diberikan,

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rekam Medis Terhadap Kepuasan Pengguna di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Menelusuri perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi semakin lama semakin luas dalam berbagai bidang jasa, terutama rumah sakit menjadikan sistem informasi sebagai sarana organisasi yang sangat dibutuhkan dalam menunjang dan meningkatkan proses pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi rumah sakit Immanuel sebagai organisasi jasa swasta untuk dapat mengaplikasikan sistem informasi terutama sistem informasi rekam medis ini dalam meningkatkan kepuasan internal marketing dan external marketingnya.

Kepuasan dalam menyampaikan janji-janji rumah sakit sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai konsumen internal yang menjadi lini terdepan dalam berhubungan langsung dengan konsumen akhir. Kepuasan dalam menyampaikan janji-janji perusahaan atau rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan dari peralatan atau teknologi yang disiapkan oleh manajemen atau *provider* bagi karyawannya. Kualitas peralatan atau teknologi yang rendah dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menyampaikan janji-janji perusahaan. Dalam hal ini keunggulan dari kualitas layanan sistem informasi rekam medis dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menyampaikan janji-janji yang dibuat oleh rumah sakit. Diduga bahwa kualitas layanan sistem informasi rekam medis dapat mempengaruhi kepuasan karyawan divisi rekam medis dalam menyampaikan janji-janji yang dibuat oleh rumah sakit.

Kepuasan bagi karyawan rumah sakit sebagai lini terdepan dalam melakukan pelayanannya merupakan suatu harapan bagi pihak manajemen rumah sakit. Untuk itu, kualitas layanan sistem informasi rekam medis yang harus

disiapkan oleh pihak rumah sakit harus ditingkatkan agar dapat mewujudkan harapan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, penulis mencoba mengidentifikasi masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

“Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi rekam medis yang sedang berlangsung terhadap kepuasan pengguna di instalasi rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung”.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah-masalah pokok sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan sistem informasi rekam medis pada instalasi rawat inap rumah sakit Immanuel Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi rekam medis pada instalasi rawat inap di rumah sakit Immanuel Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem informasi rekam medis terhadap kepuasan pengguna pada Instalasi rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis secara mendalam mengenai kualitas layanan sistem informasi rekam medis di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung.

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran kualitas layanan sistem informasi rekam medis di Rumah Sakit Immanuel Bandung.
2. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi rekam medis di Rumah Sakit Immanuel Bandung khususnya di Instalasi rawat inap.
3. Pengaruh kualitas layanan sistem informasi rekam medis terhadap kepuasan pengguna instalasi rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkannya. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Ilmiah

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya mengenai sistem informasi manajemen yang berkaitan dengan kepuasan pengguna.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif solusi kepada organisasi jasa khususnya rumah sakit yang dapat diaplikasikan dalam mengoptimalkan sistem informasi rekam medis untuk mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan diharapkan juga sebagai informasi atau acuan dan sekaligus untuk memberikan rangsangan dalam

melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas layanan sistem informasi rekam medis terhadap kepuasan pengguna.

