

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kesehatan menghadapi banyak tantangan seiring dengan perkembangan zaman, seperti biaya operasional yang tinggi, keamanan yang kurang terjamin, kerumitan mengakses informasi, dan buruknya kinerja keuangan (Helms, Moore dan Ahmadi, 2008). Tekanan lain seperti perbaikan pelayanan medis, tuntutan untuk mengurangi kesalahan medis, menyediakan akses informasi yang tepat waktu, dan pada saat yang sama harus bisa memonitor aktifitas pelayanan serta mengendalikan biaya operasional juga menjadi fokus tersendiri bagi institusi rumah sakit (Setyawan, 2016). Agar dapat memenuhi tuntutan tersebut rumah sakit harus memiliki sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi mampu berbagi informasi secara *real-time*, tepat dan akurat.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi kini mampu membantu industri kesehatan agar dapat berjalan lebih efektif dengan *Health Information System* (HIS) (Fernando, 2004). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Fernando (2004) sistem informasi kesehatan atau HIS meliputi infrastruktur, organisasi, lingkungan dan berbagai komponen untuk pengumpulan data, pengolahan, penyimpanan, transmisi, tampilan, penyebaran, dan penempatan informasi pada industri kesehatan. Saat ini implementasi sistem informasi dalam manajemen rumah sakit menjadi hal yang sangat penting dan memiliki peran yang sangat penting dalam bidang kesehatan nasional (Kumar, Shaikh, Chandio dan Ahmed,

2012). Penggunaan sistem informasi pada manajemen rumah sakit memberikan informasi spesifik untuk berbagai tingkat sistem kesehatan yang bertujuan untuk pengambilan keputusan yang efektif pada manajemen rumah sakit. Sistem Informasi Manajemen ini tidak dapat berjalan secara otomatis apabila tidak didukung sistem perangkat lunak atau sistem enterprise yang sudah tertanam dalam server rumah sakit tersebut.

Sistem informasi manajemen yang efektif tidak hanya memonitor kinerja dan kualitas dari jasa pelayanan kesehatan namun juga memberikan bukti-bukti konkrit dalam pengambilan keputusan dengan berperan sebagai gudang informasi untuk berbagai indikator pelayanan kesehatan yang tidak memiliki limitasi (Sharma, Rana, Prinja dan Kumar, 2015). Penggunaan sistem informasi manajemen yang membantu kinerja rumah sakit berdasarkan data yang sesuai di lapangan pada akhirnya diharapkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sebagaimana kemampuan sistem informasi manajemen yang mampu memonitoring segala aktifitas manajemen rumah sakit (Shaikh dan Rabani, 2005). Menurut badan dunia WHO, sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk proses pengambilan keputusan di setiap level dalam sebuah organisasi dan sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang mengintegrasikan pengumpulan data, pemrosesan, pelaporan, dan penggunaan informasi yang diperlakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan melalui manajemen yang lebih baik di berbagai level pelayanan. (Setyawan, 2016).

Penggunaan sistem informasi manajemen di Indonesia telah diatur juga dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan No. 192/MENKES/SK/VI/2012, hal ini memperlihatkan bahwa Indonesia juga telah ikut untuk berpartisipasi guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan untuk masyarakat. Hal ini juga didukung dengan penetrasi pengguna internet di Indonesia yang cukup tinggi yaitu sebesar 53.7% dari total masyarakat Indonesia merupakan pengguna internet aktif.

Kota Padang merupakan salah satu ibu kota provinsi di Indonesia dengan jumlah penduduk sebanyak 927,168 orang dan memiliki 29 Rumah Sakit yang tersebar di berbagai kecamatan (BPS, 2017). Dengan padatnya jumlah penduduk di Kota Padang maka bisa dikatakan bahwa peluang masyarakat mengalami sakit dan berobat ke rumah sakit cukup tinggi dan tentunya konsumen tersebut mengharapkan pelayanan yang baik serta jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Industri kesehatan di kota Padang juga akan mengalami permasalahan yang telah disebutkan, dan implementasi sistem informasi manajemen didalam penyediaan jasa pelayanan kesehatan dapat menjadi solusi bagi industri kesehatan di kota Padang. Untuk melihat seberapa besar tingkat manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya diperlukan penelitian untuk mempelajari implementasi sistem informasi dalam manajemen rumah sakit dan mengukur persepsi pengguna terhadap sistem informasi manajemen, dan faktor yang mempengaruhi manfaat yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi

manajemen setelah sistem informasi manajemen diimplementasikan di rumah sakit kota Padang. Penulis memahami dengan rumusan masalah yang ada maka penulis mengangkat penelitian ini dengan judul “**Studi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit Melalui Faktor Kualitas, Manfaat, dan Kepuasan di Kota Padang**”

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dipaparkan maka terbentuk beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut,

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi rumah sakit terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi rumah sakit terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas SDM rumah sakit terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit terhadap manfaat yang diterima oleh pengguna sistem informasi manajemen?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana pertanyaan penelitian yang telah disusun maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut,

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem pada kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas SDM pada kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi manajemen di rumah sakit kota Padang pada manfaat yang diterima pengguna.

1.4 Manfaat penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun dari segi bisnis industri kesehatan khususnya yang berada di Kota Padang.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperkuat pengetahuan dan pemahaman mengenai teori-teori yang berkaitan dengan implementasi sistem informasi manajemen, dimana pada penelitian ini menggunakan teori implementasi sistem informasi manajemen oleh DeLone dan Mclean (1992)

2. Manfaat Bisnis.

Penelitian ini dapat dijadikan pelaku bisnis di sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk lebih mengoptimalkan penggunaan sistem informasi manajemen di rumah sakit dengan meninjau aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas SDM dan kepuasan pengguna yang pada akhirnya berujung pada keuntungan yang bisa dirasakan oleh pelaku bisnis melalui manfaat yang dirasakan dari implementasi sistem informasi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian.

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Padang dengan melibatkan pekerja rumah sakit yang bersentuhan dengan sistem informasi manajemen dalam aktifitas bekerja. Hal ini dilatarbelakangi oleh ruang lingkup penelitian yang merupakan rumah sakit sehingga dapat dipahami bahwa penelitian ini sebaiknya mengikut sertakan SDM yang bekerja di rumah sakit kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti menguraikan dalam lima bab yang terbagi dalam beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Menjelaskan hal yang menjadi latar belakang penulis, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Literatur

Berisikan mengenai penjelasan konsep dan teori yang menjadi dasar acuan penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pokok bahasan.

BAB III Metode Penelitian

Mencakup objek penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Memuat analisis hasil penelitian mengenai masalah yang dibahas yaitu tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas SDM, kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan.

BAB V Penutup

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dari penelitian dan saran-saran untuk mengembangkan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

