

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan teknologi informasi, media dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum (Abdelhak, 2007).

Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan melalui berbagai upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu didukung oleh suatu sistem kesehatan nasional. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan atau kedokteran

berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Rodrigeus, Joel, 2010).

Sistem kesehatan adalah industri informasi yang intensif di mana informasi yang dapat dipercaya dan tepat waktu adalah sumber daya yang kritis untuk perencanaan dan pemantauan penyediaan layanan. Sistem informasi kesehatan dapat menjadi alat yang ampuh untuk membuat pelayanan kesehatan lebih efektif dan jauh lebih efisien (Rodrigues, J, 2010).

Dari awal 1960-an hingga 1970-an, muncul sebuah zaman baru komputasi dalam pelayanan kesehatan. Sekelompok besar rumah sakit di Amerika Serikat dan beberapa rumah sakit di Eropa setuju pada kebutuhan untuk memajukan sistem manajemen informasi pasien. Rumah sakit berinvestasi uang, waktu dan tenaga untuk bergerak menuju sistem informasi. Pada akhir 1970an hingga 1980an telah diperkenalkan mini komputer, kemudian komputerisasi mulai dilihat sebagai peluru ajaib untuk mengendalikan dan mengelola peningkatan volume data administrasi medis dan data lainnya yang harus di proses setiap harinya. Data administrasi kesehatan terdiri dari data administrasi kesehatan, data keuangan pasien, data persediaan obat dan peralatan medis, serta data transaksi rutin termasuk

pengelolaan penagihan pasien, pembayaran asuransi, rekening buku besar piutang dan hutang, dan data umum. Data kesehatan pasien berkisar dari data demografi pasien, data klinis pasien, data pelayanan kesehatan, data epidemiologi dan data statistik populasi kesehatan (Rodrigues, J, 2010).

Saat ini sulit membayangkan pelayanan kesehatan tanpa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Industri pelayanan kesehatan mengandalkan data dan informasi untuk setiap segi pengirimannya. Besarnya jumlah data yang dihasilkan secara manual (*paper based*) sebagian besar tidak terstruktur, penggunaannya terbatas dalam mendukung pelayanan kesehatan. TIK memiliki kapasitas untuk mengubah industri kesehatan dan cara untuk memanajemen data, informasi, dan pengetahuan dan merevolusi cara dokter bekerja. Penggunaan teknologi informasi kesehatan menjanjikan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas biaya, kualitas, dan keamanan pemberian perawatan medis dalam sistem kesehatan (Rodrigues, J, 2010).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) saat ini merupakan kewajiban bagi masing-masing rumah sakit setelah ditetapkannya UU No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Pada Bab XI tentang pencatatan dan pelaporan, khususnya Pasal 52 (1) disebutkan bahwa setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Sehingga kebutuhan terhadap SIMRS adalah hal yang wajib, dikarenakan beberapa hal antara lain dukungan penyediaan informasi yang cepat dan akurat, sebagai faktor penunjang kinerja pelayanan

rumah sakit, serta transparansi dalam bidang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) seperti yang diatur dalam UU No 14 Tahun 2008.

Dari aspek pembiayaan bahwa rumah sakit memerlukan biaya operasional dan investasi yang besar dalam pelaksanaan kegiatannya, sehingga perlu didukung dengan ketersediaan pendanaan yang cukup dan berkesinambungan. Apalagi jika rumah sakit akan melakukan investasi dalam bidang teknologi informasi, dimana perubahan teknologi merupakan hal yang pasti terjadi setiap saat, sehingga investasi tersebut baik dalam bidang perangkat lunak, perangkat keras maupun tenaga SDM pelaksana akan menjadi investasi yang mahal dan berkelanjutan. Oleh karena itu, rumah sakit berada di dua sisi, yaitu harus menerapkan teknologi informasi dalam bentuk SIMRS baik perangkat lunak, perangkat keras maupun tenaga SDM sementara rumah sakit juga harus selalu *up to date* baik dari segi teknologi maupun bisnis proses atau kebijakan yang terangkum dalam bentuk perangkat lunak (Rodrigeus, Joel, 2010).

Di seluruh dunia telah menghabiskan sejumlah besar uang untuk sistem informasi. Oleh karena itu penting untuk mengevaluasi hasilnya. Evaluasi sistem informasi ini penting mengingat investasi dalam penerapan sistem informasi adalah investasi yang mahal, sehingga kegagalan dalam penerapan sistem informasi dianggap sebagai kegagalan yang mahal. Kegagalan penerapan sistem informasi masih menjadi perhatian utama bagi rumah sakit. Sehingga evaluasi penerapan sistem informasi muncul sebagai prasyarat untuk meningkatkan tingkat keberhasilan dalam pengembangan

sistem informasi. Untuk rumah sakit yang berorientasi pelanggan, persepsi pengguna dapat dianggap sebagai penentu utama keberhasilan penerapan sistem informasi (Al-adaileh, 2009). Evaluasi bukanlah tugas yang mudah dan konsekuensinya ada banyak saran untuk mengevaluasi sistem informasi. Sebagian besar literatur tentang evaluasi mengambil pandangan formal-rasional dan melihat evaluasi sebagai proses kuantitatif yaitu menghitung kemungkinan biaya atau manfaat atas dasar kriteria yang ditetapkan. Ada juga pendekatan interpretatif. Perspektif interpretatif memandang sistem informasi sebagai sistem sosial (Cronholm, S. & Goldkuhl, G, 2003).

Rumah sakit dalam mengembangkan sistem informasi pelayanan kesehatan melewati beberapa tahapan yaitu perencanaan, pembuatan, pemeliharaan, *monitoring* dan evaluasi. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdiri sejak 15 Februari 1923. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mulai beralih dari pengolahan data secara manual menjadi sistem informasi rumah sakit berbasis komputer tahun 2005 yang dinamai *E-Private Hospital Info*. Selama tiga tahun penggunaan *E-Private Hospital Info* dirasa kurang dapat memenuhi kebutuhan rumah sakit dikarenakan penggunaannya yang masih semi manual juga dikarenakan fitur-fitur yang tersedia sangat kurang dan belum memenuhi kebutuhan rumah sakit. Atas alasan tersebut kemudian pada tahun 2009 diterapkan sistem informasi rumah sakit berbasis komputer yang dinamai *My Hospital*. Sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tersebut sudah melewati tahap perencanaan, pembuatan, penggunaan (operasional), pemeliharaan, dan *monitoring*. Pada perkembangannya hingga

kini belum dilakukan evaluasi mengenai penerapan sistem informasi RS (*My Hospital*) PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Evaluasi penting untuk menentukan nilai atau besarnya sukses dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Berpijak dari permasalahan yang ada dalam penerapan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi persepsi perawat dalam penerapan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang sebelumnya belum pernah dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dari beberapa strategi dalam melakukan evaluasi penerapan sistem informasi, peneliti akan menggunakan strategi tipe dua yaitu kombinasi antara evaluasi berbasis tujuan dengan evaluasi penggunaan sistem informasi. Strategi tersebut dipilih karena strategi tersebut mengacu pada tujuan yang telah dibuat oleh rumah sakit itu sendiri. Dalam membuat sistem informasi berbeda-beda antara rumah sakit yang satu dengan rumah sakit yang lain. Tujuan pembuatan sistem informasi pastinya berdasarkan dari kebutuhan rumah sakit, dana yang dimiliki serta kemampuan dari SDM itu sendiri. Oleh karena itu, strategi evaluasi penerapan sistem informasi tipe dua ini sangat sesuai digunakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan melakukan evaluasi persepsi perawat dalam penerapan sistem informasi rumah sakit ini diharapkan dapat mengidentifikasi sejauh mana penerapan sistem informasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta serta masalah-masalah yang ada dalam penerapan sistem informasi sehingga dapat

memberikan solusi bagi perbaikan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah hasil evaluasi persepsi perawat dalam penerapan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui sejauh mana penerapan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mencapai tujuan penerapan sistem informasi rumah sakit yang telah dibuat oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Mengetahui interaksi antara perawat dan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Mengetahui persepsi perawat terhadap sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah untuk :

1. Bagi ilmu manajemen rumah sakit, diharapkan dapat menjadi literatur dalam proses pembelajaran tentang evaluasi penerapan sistem informasi rumah sakit.

2. Bagi pegawai RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan yang konstruktif dalam penerapan sistem informasi rumah sakit di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan terkait penerapan sistem informasi rumah sakit di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dalam menentukan kebijakan terutama terkait dengan penerapan sistem informasi rumah sakit di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan diharapkan dapat dijadikan acuan dalam melakukan perbaikan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

Sepengetahuan peneliti, belum ada penelitian tentang evaluasi persepsi perawat dalam penerapan sistem informasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Namun penelitian ini merujuk pada penelitian diantaranya:

1. Cronholm, S. & Goldkuhl, G. (2003) dengan judul penelitiannya “*Six Generic Types of Information System Evaluation*” Penelitian tersebut bertujuan untuk memberikan kontribusi pada keputusan bagaimana melakukan evaluasi tergantung pada konteks evaluasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa dari tiga strategi umum bagaimana melakukan evaluasi dan dua strategi umum apa yang akan di evaluasi didapatkan enam tipe evaluasi yaitu evaluasi berbasis tujuan kombinasi sistem informasi, evaluasi berbasis tujuan kombinasi penggunaan sistem informasi, evaluasi bebas tujuan kombinasi sistem

informasi, evaluasi bebas tujuan kombinasi penggunaan sistem informasi, evaluasi berbasis kriteria kombinasi sistem informasi, dan evaluasi berbasis kriteria kombinasi penggunaan sistem informasi.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti menggunakan satu strategi evaluasi sistem informasi yaitu kombinasi antara strategi evaluasi berbasis tujuan dengan evaluasi penggunaan sistem informasi. Perbedaan lainnya yaitu jurnal tersebut tidak diaplikasikan di rumah sakit, baru dalam tahapan teori. Sedangkan pada penelitian ini diaplikasikan di rumah sakit secara langsung untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Vasilecas, O. dkk., yang membahas mengenai “*Evaluation of Information Systems Procurement: Goal and Task- Driven Approaches*”, Penelitian tersebut dilakukan untuk menguraikan tentang evaluasi pengadaan sistem informasi dengan pendekatan evaluasi berbasis tujuan dan evaluasi berbasis tugas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan evaluasi berbasis tujuan dan evaluasi berbasis tugas atau pendekatan lainnya menentukan tingkatan tertinggi dari tujuan sistem informasi. Tujuan tersebut harus dirinci menjadi tugas-tugas dengan tingkat yang lebih rendah. Untuk menyelesaikannya, evaluator dapat menerapkan strategi dan metodologi yang berbeda. Pendekatan evaluasi berbasis tujuan dan pendekatan evaluasi berbasis tugas merupakan pendekatan yang paling universal. Perbedaannya pada pendekatan evaluasi berbasis tujuan ruang lingkupnya lebih luas, berbeda dengan evaluasi berbasis tugas dengan ruang lingkup yang lebih sempit.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti menggunakan satu strategi evaluasi sistem informasi yaitu kombinasi antara strategi evaluasi berbasis tujuan dengan evaluasi penggunaan sistem informasi. Perbedaan lainnya yaitu jurnal tersebut tidak diaplikasikan di rumah sakit, baru dalam tahapan teori. Sedangkan pada penelitian ini diaplikasikan di rumah sakit secara langsung untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Al-adaileh, R. (2009) dengan judul penelitiannya "*An Evaluation of Information Systems Success: A user Perspective – the Case of Jordan Telecom Group*". Penelitian tersebut bertujuan untuk menguji secara empiris model evaluasi untuk keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna. Hasil penelitian tersebut menyatakan ada empat hal yang berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna yaitu kemanfaatan, kualitas sistem informasi, dukungan manajemen, dan kemampuan teknis dari pengguna.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada institusi yang diteliti, pada penelitian tersebut dilakukan di perusahaan telekomunikasi sedangkan pada penelitian ini akan dilakukan di rumah sakit.