

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Jaminan mutu layanan kesehatan atau *Quality Assurance in Healthcare* merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat penting serta mendasar dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien. Profesional layanan kesehatan, baik perorangan ataupun kelompok, harus selalu berupaya memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien. Saat ini pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan telah menjadi suatu kiat manajemen yang sistematis serta terus menerus dievaluasi dan disempurnakan. Jaminan mutu layanan kesehatan telah menyumbangkan banyak hal kepada layanan kesehatan, baik menyangkut organisasi, perencanaan ataupun penyelenggaraan layanan kesehatan itu sendiri (Pohan, 2007).

Pelayanan kesehatan yang bermutu merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien. Pasien akan merasakan kepuasan jika harapan dan kebutuhannya terpenuhi. Namun, bila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapannya, maka yang dirasakan pasien adalah ketidakpuasan (Azwar, 1996).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan alat ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medis modern, yang semuanya terikat bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik (Siregar, 2004). Rumah sakit

memiliki tugas melaksanakan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan kegiatan penyembuhan penderita dan pemulihan keadaan cacat badan dan jiwa yang dilaksanakan secara terpadu, sehingga dalam pelayanan kesehatan harus seefisien mungkin.

Dalam menunjang kinerja pelayanan rumah sakit saat ini, banyak rumah sakit yang sudah menggunakan komputerisasi. Komputerisasi ini berpusat dalam sistem informasi. Sistem informasi digunakan oleh organisasi untuk membantu operasi organisasi menjadi lebih efisien sampai dengan perannya sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Selain untuk membantu operasi rutin rumah sakit agar menjadi lebih efisien, sistem informasi juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama (O'Brien, 2006). Sistem informasi digunakan untuk menyediakan informasi bagi manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan saat ini. Dimana kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik (Ammenwerth et

al. 2006). Sistem informasi mempunyai 3 peranan penting dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu: mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan, mendukung pengambilan keputusan staf dan manajemen serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif (Obrien, 2006).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem mesin pemakai yang terintegrasi yang menyediakan informasi untuk menunjang operasi manajemen dan fungsi-fungsi pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi. Sistem tersebut memanfaatkan perangkat keras dan lunak komputer, dan prosedur-prosedur manual, seperti model-model untuk analisis, perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan; dan suatu *database* (Gaol, 2008).

Sistem informasi rumah sakit (SIMRS) dapat dicirikan dengan fungsinya melalui informasi dan jenis layanan yang ditawarkan. Untuk mendukung perawatan pasien dan administrasinya, SIMRS mendukung penyediaan informasi, terutama tentang pasien, dalam cara yang benar, relevan dan terbarukan, mudah diakses oleh orang yang tepat pada tempat atau lokasi yang berbeda dan dalam format yang dapat digunakan. Transaksi data pelayanan dikumpulkan, disimpan, diproses, dan didokumentasikan untuk menghasilkan informasi tentang kualitas perawatan pasien dan tentang kinerja rumah sakit serta biaya. Ini mengisyaratkan bahwa sistem informasi rumah sakit harus mampu mengkomunikasikan data berkualitas tinggi antara berbagai unit di rumah sakit (Winter et al, 2001).

Penggunaan sistem informasi rumah sakit (SIMRS) masih sering terjadinya kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi yang dibedakan menjadi 2 aspek, yang pertama adalah aspek teknis, yakni aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi. Kualitas teknis yang buruk menyangkut masih banyaknya kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik, dan bahkan kesalahan informasi. Aspek yang kedua adalah aspek non-teknis. Kegagalan non-teknis berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan (Jogiyanto, 2007).

Salah satu rumah sakit di Yogyakarta yang sudah menggunakan komputersasi sebagai alat penunjang dalam kinerja adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) UMY. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) UMY merupakan rumah sakit khusus yang menangani masalah gigi dan mulut. Sejak berdirinya rumah sakit ini pada tahun 2008 sudah menggunakan komputersasi sebagai alat penunjang yang dianggap sangat membantu kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Arah kebijakan pembangunan kesehatan adalah pencapaian visi Indonesia sehat, termasuk peningkatan status kesehatan gigi. Untuk itu perlu didukung oleh sarana pelayanan kesehatan gigi yang bermutu, efisiensi, merata dan terjangkau. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) merupakan salah satu rumah sakit khusus yang diharapkan mampu berperan dalam meningkatkan kesehatan gigi dan mulut melalui pelayanan kesehatan yang komprehensif.

Kegiatan RSGM meliputi pelayanan, pendidikan, dan penelitian. Kegiatan pelayanan meliputi pelayanan gigi primer, sekunder dan tersier dengan standar pelayanan prima serta pelayanan penunjang yang meliputi laboratorium, radiology dan laboratorium pemrosesan bahan. Kegiatan pendidikan melalui penyediaan sarana pendidikan dan latihan bagi jenjang diploma, S1, S2, dan S3 serta Sp dibidang kedokteran gigi. Kegiatan penelitian dan pengembangan diarahkan kepada kajian-kajian yang terkait dengan pengembangan ilmu kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan, pengobatan yang efektif dan efisien serta *centre of excellent* untuk pelayanan gigi spesialistik.

Sejak awal berdirinya RSGM UMY sudah menggunakan komputerisasi sebagai alat bantu informasi, hal ini dirasakan sangat membantu pengguna dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak manajemen RSGM maka pada bulan April 2014 sistem informasi manajemen (SIM) menggunakan SIM yang baru. Adanya perubahan sistem tersebut perlu diadakan suatu evaluasi lebih lanjut untuk menangkap segala permasalahan yang ada pada SIM yang baru agar sistem baru yang diterapkan akan lebih baik.

Evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas (nilai dan arti) daripada sesuatu, berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu untuk membuat suatu keputusan. Evaluasi merupakan komponen penting dan tahap yang harus ditempuh untuk mengetahui keefektifan sesuatu hal. Hasil yang diperoleh dapat dijadikan umpan balik (*feed-back*) dalam

memperbaiki dan menyempurnakan program dan kegiatan pembelajaran (Arifin, 2012).

Salah satu metode evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja suatu sistem adalah metode PIECES. Metode PIECES terdiri dari *Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, Service* (Whitten, 2007). Peneliti menggunakan metode ini dalam mengevaluasi SIM RSGM UMY karena metode tersebut mengarah kepada persepsi pengguna. Pengguna dalam sistem ini meliputi operator komputer dari setiap unit. Metode ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi bermacam-macam prosedur operasional dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi terkait, maupun lembaga pemerintahan. Hasil analisa menggunakan metode PIECES berupa penilaian mengenai kelebihan dan kekurangan dari SIM RSGM UMY.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut : Bagaimana kinerja Sistem Informasi Manajemen dalam mendukung proses manajemen di Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY yang dievaluasi dengan metode PIECES?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Melakukan evaluasi kinerja sistem informasi di RSGM UMY dengan metode PIECES.

2. Tujuan Khusus :

- a. Mengetahui gambaran SIMRS yang ada di RSGM UMY
- b. Menganalisis kinerja SIMRS berdasarkan aspek *Performance*
- c. Menganalisis kinerja SIMRS berdasarkan aspek *Information/Data*
- d. Menganalisis kinerja SIMRS berdasarkan aspek *Control/Security*
- e. Menganalisis kinerja SIMRS berdasarkan aspek *Economic*
- f. Menganalisis kinerja SIMRS berdasarkan aspek *Efficiency*
- g. Menganalisis kinerja SIMRS berdasarkan aspek *Service*

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Rumah Sakit.

- a. Diperoleh suatu gambaran tentang pendapat dan keinginan pengguna terhadap kinerja sistem informasi manajemen.
- b. Diperoleh masukan untuk pengembangan sistem berikutnya.

2. Bagi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit UMY.

Sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa, dan bahan sumbangan pemikiran tentang evaluasi kinerja sistem informasi manajemen.

3. Bagi Peneliti

Sebagai wahana untuk mengaplikasikan keilmuan yang telah dipelajari dibidang sistem informasi manajemen kesehatan dan pelayanan kesehatan berbasis komputer.

4. Bagi Peneliti Lain

- a. Diperoleh data yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian penelitian serupa di institusi yang lain.

- b. Diperoleh suatu gambaran tentang keinginan pengguna yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan penelitian yang lebih luas.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian Nurshelly, 2012. Penelitian ini berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Manajemen di Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bhakti Yudha Depok”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh evaluasi dan rekomendasi kebijakan SIMRS yang komprehensif bagi bagian rawat jalan RSUD Bhakti Yudha Depok pada tahun 2012.
2. Penelitian Apit Riana, 2006. Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Ditinjau dari Aspek Persepsi Pengguna dalam Mendukung Proses Manajemen di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Penelitian Hariana et al. 2013. Penelitian ini berjudul “Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di DIY”. Penelitian ini untuk menilai pengelolaan sistem informasi rumah sakit, penggunaan dan kedalaman sistem informasi di rumah sakit, serta pertukaran data elektronik.
4. Penelitian Cheng San dan Johnn Yee, 2013. Penelitian ini berjudul “*The Modified Technology Acceptance Model for Private Clinical Physicians in Penang, Malaysia*”. Penelitian ini untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi di klinik swasta.
5. Penelitian Heidari et al. 2013. Penelitian ini berjudul “*Effective factors in Information Technology (IT) acceptance in the view of the nurses working in*

ICU". Penelitian ini untuk mengetahui pemahaman perawat terhadap IT dalam mencegah kejadian yang tidak menyenangkan akibat kesalahan medis.

Penelitian diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, perbedaannya pada subyek, tujuan, metode penelitian, serta tempat penelitian. Subyek penelitian adalah semua orang yang berkaitan dengan sistem informasi mulai dari Manajemen tingkat atas, sampai operator/ pelaksana tingkat bawah di RSGM UMY. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif evaluatif dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian yang memberikan gambaran tentang persepsi pengguna terhadap sistem informasi yang sedang berjalan di Gigi dan Mulut UMY, dimana penelitian ini hanya dilakukan pada suatu saat tertentu. Penelitian ini memakai kuesioner dan wawancara mendalam pada beberapa subyek penelitian yang diambil secara *random sampling*.