

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upaya kesehatan merupakan suatu komponen Sistem Kesehatan Nasional. Untuk penyelenggaraan sistem kesehatan yang terarah diperlukan pengembangan manajemen upaya kesehatan dimana informasi merupakan sarana penunjang yang harus selalu ditingkatkan. Namun, sistem yang ada seringkali tidak berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan pengelolaannya tidak dilakukan dengan serius/non-profesional diantaranya informasi yang ada jarang di *update* atau diperbaharui, bahasanya kurang komunikatif (kurang menarik untuk dibaca), lambat untuk mengaksesnya, serta beragam masalah lainnya (Hartono, 2008).

Klinik merupakan organisasi yang padat karya/profesi, padat modal dan padat teknologi serta informasi yang dihasilkan sangat beragam. Dengan beragamnya informasi yang dihasilkan dibutuhkan pengelolaan yang serius mulai dari data yang diperoleh, diproses hingga informasi yang dihasilkan. Bagi suatu organisasi, informasi merupakan sumber daya yang berharga. Berbagai kegiatan operasional dan pengambilan keputusan tergantung dari informasi yang tersedia. Dukungan informasi yang memadai dapat mengurangi ketidakpastian dan resiko pengambilan keputusan yang salah arah (Pudjiati, 2001).

Pada era informasi seperti saat ini kegiatan suatu organisasi yang tidak terlepas dari peranan sistem informasi dan teknologi informasi, sistem informasi merupakan sarana andalan untuk memenangkan persaingan dalam dunia usaha, membantu organisasi dalam mewujudkan efisiensi proses *back office*, meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen, membantu dalam pengambilan keputusan, perencanaan kedepan, memperluas pasar dan memasarkan produk atau layanan (Jogianto, 2007).

Informasi khususnya sistem informasi diperlukan oleh manajemen organisasi atau perusahaan dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan organisasi ataupun perusahaan. Pentingnya informasi karena informasi merupakan hal terpenting yang menentukan keberhasilan dalam pengambilan keputusan dan implementasi strategi organisasi. Keberhasilan pengambilan keputusan dan implementasi strategi organisasi atau perusahaan berkaitan dengan profitabilitas perusahaan, keberlanjutan kehidupan perusahaan dan juga peningkatan daya saing perusahaan baik saat ini maupun di masa yang akan datang.

Informasi merefleksikan kebutuhan dari organisasi secara spesifik. Ketika informasi diolah menjadi alat pengambilan keputusan, sistem informasi merupakan mekanisme untuk meyakinkan bahwa informasi tersebut dapat digunakan oleh manajer dalam bentuk yang mereka inginkan dan kapanpun mereka butuhkan. Sistem informasi membantu aktivitas pengambilan keputusan di dalam organisasi lebih cepat dan akurat.

Dengan adanya sistem informasi manajemen yang menghubungkan semua sisi sistem pada organisasi, system informasi ini juga merupakan sebuah arsitektur penghubung internal dan eksternal yang erat hubungannya. Sistem informasi manajemen pada dasarnya merupakan aktivitas yang berhubungan dengan pengumpulan data, pemrosesan, penyimpanan dan pengiriman informasi yang tepat untuk alat pengambilan keputusan (Djahir dan Pratita, 2015: 25).

Sistem informasi bagi manajemen pada dasarnya berkaitan dengan proses pengumpulan, pengolahan, menyimpan dan mengirimkan informasi yang relevan untuk mendukung operasi manajemen dalam organisasi apapun. Oleh karena itu, keberhasilan pengambilan keputusan, yang merupakan pokok dari proses administrasi, sangat bergantung pada sebagian informasi yang tersedia, dan sebagian pada fungsi yang merupakan komponen dari proses. Misalnya, jika tujuan manajerial tidak ada atau tidak jelas, mungkin karena informasi yang tidak memadai, tidak ada dasar untuk pencarian. Tanpa informasi yang diperoleh melalui pencarian, tidak ada alternatif untuk membandingkan, dan tanpa perbandingan alternatif pilihan dari tindakan tertentu tidak mungkin ada untuk menghasilkan hasil yang diinginkan.

Informasi yang didapat dari aplikasi sistem informasi, antara lain dengan penerapan aplikasi *computerize systems*, dengan program SIM. Laporan keuangan dapat secara dini diketahui dengan tingkat kesalahan seminimal mungkin. Hasil akhir program sistem informasi ini berupa laporan keuangan, dari laporan keuangan tersebut para pemakai informasi dapat segera

mengambil keputusan ekonomi.

Dalam lima tahun terakhir setidaknya ada 10 klinik di Jawa Barat yang mengalami kebangkrutan dikarenakan beberapa hal diantaranya biaya operasional yang tinggi, pengambilan keputusan yang lambat, SDM tidak mumpuni. Sebagai contoh Klinik Gunung Jati Cirebon mengalami kebangkrutan pada tahun 2015 dikarenakan biaya operasional yang tinggi sementara pemasukan sangat tidak seimbang, setelah dilakukan infestigasi klinik tersebut belum menggunakan Sistem Informasi Manajemen sehingga yayasan tidak mengetahui berapa pemasukan dan pengeluaran asli klinik tersebut (Paramaatha, 2015).

Mengingat pentingnya sistem informasi maka organisasi harus mempunyai strategi yang baik dalam mengembangkannya, karena: 1) Menjadi dasar bagi organisasi dalam investasi dan implementasi sistem informasi. 2) Untuk mengurangi risiko yang timbul dalam implementasi sistem informasi, misalnya: (a) Ketidaksesuaian antara kebutuhan bisnis dengan sistem informasi yang dibangun; (b) Banyak aplikasi yang tambal sulam, sehingga data tidak bisa terintegrasi (c) Investasi yang dikeluarkan tidak memberikan manfaat seperti yang diharapkan; (d) Standar kualitas sistem informasi tidak sesuai. 3) Sebagai alat kontrol dan parameter yang efektif untuk mengkaji performa dan keberhasilan implementasi sistem informasi di suatu organisasi (Nugroho, 2008).

Menurut Rustiyanto (2011) Sistem Informasi Manajemen (SIM)

merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu organisasi dan disahkan bila diperlukan untuk memberikan data kepada manajemen untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan. Data-data tersebut diolah oleh manajemen untuk menjadi sebuah informasi.

Perbaikan dengan perubahan yang mendasar, sistematis sekaligus strategis semestinya sudah harus dilaksanakan, salah satunya adalah dalam bidang pelayanan kesehatan. Kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan kesehatan merupakan syarat mutlak untuk melakukan berbagai perubahan tersebut diatas. Sistem informasi berbasis teknologi adalah salah satu pilihan yang dapat digunakan untuk mendukung proses pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan akurat.

Sistem informasi mempunyai 3 peranan penting dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu:

1. Mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan
2. Mendukung pengambilan keputusan para staf dan pimpinan
3. Mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif (O'Brien 2010).

Pada hakekatnya sistem informasi merupakan suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, penyajian informasi, analisis data penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan (Sabarguna, 2007). Untuk mengetahui baik tidaknya kualitas yang dihasilkan, berjalan atau tidaknya aplikasi yang ada maka diperlukan suatu peninjauan

tentang SIM.

Pengelolaan data memang tak selamanya harus menggunakan komputer, bisa juga secara manual. Memang akan lebih lama dan sulit, harus disadari bagaimanapun alat dan program yang baik tanpa data yang benar maka akan menjadi mubazir sesuai dengan prinsip “*Garbage In, Garbage Out*” (Sabarguna, 2007). “Data salah menghasilkan informasi salah. Informasi salah mengakibatkan perencanaan salah. Perencanaan salah mengakibatkan penanggulangan salah. Berarti data salah mengakibatkan pemborosan biaya, tenaga, sarana dan waktu. Oleh karena itu, upayakan agar kesalahan data dapat sekecil mungkin” (Depkes RI, 1989).

Tinjauan sistem informasi mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari suatu aplikasi yang sedang digunakan. Tinjauan juga bertujuan untuk mengetahui tersedia atau tidaknya suatu informasi saat diperlukan, benar-benar tersaji bagi yang berhak, dan juga untuk mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu (Nugroho, 2008).

Dengan Sistem Informasi Manajemen yang berbasis IT maka sistem dapat terintegrasi dengan baik hal ini akan dapat meningkatkan kecepatan dalam merespon sesuatu dan pihak manajemen akan cepat mengetahui kondisi perusahaannya tanpa harus berkunjung ke kantornya. Penggunaan SIM juga efektif dan efisien dengan resiko kesalahan yang kecil.

Klinik Utama Nurdin Medical Center (Selanjutnya disebut NMC) merupakan klinik yang sedang berupaya untuk menerapkan system informasi

dan manajemen yang terkomputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang baik guna membantu pengambilan keputusan. Kenyataannya yang terjadi di klinik ini SIM yang digunakan masih manual dan semi komputer sehingga sumber data untuk pencatatan dan pelaporan di klinik ini pun menjadi terhambat. SIM yang baik adalah SIM yang mampu mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas dalam mendukung kegiatan pencatatan dan pelaporan statistik klinik. Dikatakan efektif jika SIM mampu memenuhi tujuan dari kegiatan pencatatan dan pelaporan statistik klinik sedangkan dikatakan efisien jika dalam pencapaian tujuan tersebut digunakan tenaga sumber daya yang minimal mungkin (dalam segi waktu, tenaga SDM dan biaya) (Pralystia, 2009).

Melalui data-data yang dilaporkan oleh statistik klinik hendaknya menjadi acuan dalam pengambilan keputusan oleh klinik tersebut sehingga aspek keselamatan pasien di klinik dapat lebih dipertanggungjawabkan. Bila aspek dari segi pasien tidak diperhatikan secara benar maka berdampak langsung terhadap citra pelayanan klinik, sedangkan berdampak tidak langsung mengenai pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum sehingga dapat diartikan bahwa jika siklus kegiatan pencatatan dan pelaporan tidak benar maka akan berdampak juga dalam penerima dan pemberi pelayanan kesehatan.

Produk terpenting yang dihasilkan suatu sistem informasi yang baik adalah informasi yang secara relevan dan reliable dapat membantu pengambilan keputusan strategik, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pengambilan

keputusan strategik tersebut akan berdampak langsung terhadap keberlanjutan usaha/bisnis NMC. Oleh karena itu, tesis ini akan membahas mengenai Tinjauan Sistem Informasi Manajemen Klinik dan Hubungannya terhadap Keberlanjutan Bisnis (Studi Kasus pada Nurdin Wahid Medical Center (Klinik Utama)).

B. Perumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, adalah bagaimana Sistem Informasi Manajemen yang baik dan hubungannya terhadap keberlanjutan bisnis klinik tersebut (NMC). Penelitian ini difokuskan untuk menjawab permasalahan tersebut.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana hubungan Sistem Informasi Manajemen terhadap keberlanjutan bisnis di Klinik NMC.

2. Tujuan Khusus

Keseluruhan strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana hubungan Sistem Informasi Manajemen yang baik terhadap keberlanjutan bisnis NMC.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi baru terkait hubungan Sistem Informasi Manajemen yang baik terhadap keberlanjutan bisnis. Melalui penelitian ini diharapkan akan diikuti oleh penelitian lain dengan mengembangkan variabel lainnya.

2. Bagi Masyarakat/Pihak lain

Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah wawasan dan referensi pembaca mengenai hubungan Sistem Informasi Manajemen yang baik terhadap keberlanjutan bisnis.

3. Bagi Klinik

Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi langsung terhadap Klinik NMC dalam hal perbaikan Sistem Informasi Manajemen sehingga dapat menjamin keberlanjutan bisnis Klinik NMC.

4. Bagi Peneliti

Sebagai aplikasi dari ilmu manajemen rumah sakit khususnya manajemen informasi dan manajemen strategis.