

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dewasa ini mengalami peningkatan. Untuk mempertahankan pasar dan meningkatkan daya saing maka rumah sakit dituntut untuk selalu mengadakan perubahan dalam proses bisnisnya untuk mencapai tujuan tersebut. Hal yang sama juga dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Sruweng, dimana rumah sakit ini memiliki kompetitor yang cukup banyak, sehingga wajib melakukan inovasi dalam proses bisnisnya agar tidak kehilangan pelanggan dan agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan. Salah satu upaya mempertahankan pelanggan yaitu dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Hasil penelitian Tom dan Lucey (1995) menemukan lama waktu tunggu layanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam pelayanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan pelanggan.

Salah satu kunci dalam meningkatkan kecepatan pelayanan yang akan berdampak langsung pada waktu tunggu pasien adalah adanya pelayanan administrasi yang cepat. Pelayanan administrasi yang dilakukan secara manual akan memberikan efek langsung terhadap bertambahnya waktu tunggu dikarenakan semua pekerjaan dilakukan secara manual tanpa dibantu oleh

sebuah sistem yang memberikan kemudahan bagi sumber daya manusia rumah sakit untuk melayani kebutuhan administrasi pasien.

Karena hal di atas maka dipandang perlu untuk mengaplikasikan sebuah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) untuk mengatasi berbagai kesulitan yang ditimbulkan oleh pelayanan administrasi yang dilakukan secara manual, sehingga dapat meningkatkan daya saing terhadap RS kompetitor lain.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan untuk meningkatkan daya saing rumah sakit, manajemen RS PKU Muhammadiyah Sruweng tengah berupaya untuk mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang diawali dengan sistem billing terkomputerisasi, sistem inventori terkomputerisasi, dan admisi terkomputerisasi. Keuntungan menggunakan teknologi informasi antara lain untuk meningkatkan efektivitas penagihan antar muka, membantu menjaga catatan, keuangan dan meningkatkan hasil dari pelayanan kesehatan (Jao *et al.* 2009). Fahy dan Ketzler (2007) menyebutkan bahwa pengembangan sistem billing elektronik berdampak pada penurunan duplikasi penagihan, pelayanan tagihan yang cepat serta berdampak positif terhadap laba dan merupakan investasi yang potensial. Adanya sebuah sistem billing terkomputerisasi akan dapat membantu manajemen dalam melakukan pengambilan keputusan strategis, dikarenakan dalam modul sistem billing terkomputerisasi terdapat juga sistem pelaporan keuangan yang sudah terintegrasi.

Winardi (2010) menyebutkan bahwa keharusan untuk melaksanakan perubahan dewasa ini dalam lingkungan yang penuh turbulensi dan dinamika, merupakan sebuah fakta kehidupan bagi kebanyakan organisasi-organisasi. Organisasi-organisasi ini tidak boleh menunggu hingga mereka mengalami proses kemunduran, dan barulah mereka melaksanakan perubahan-perubahan, mereka secara terus menerus perlu memprediksi dan mengantisipasi kebutuhan akan perubahan. RS PKU Muhammadiyah Sruweng yang telah memutuskan untuk mengganti sistem billing yang lama yang masih berbasis manual, ke sistem billing yang berbasis komputer menandakan bahwa organisasi ini menyadari pentingnya perubahan dalam rangka menjaga kelangsungan hidup organisasi. Dengan adanya sistem billing yang berbasis komputer tersebut diharapkan akan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien khususnya dalam penurunan waktu tunggu, sehingga kepuasan pasien akan meningkat.

Adanya keinginan manajemen RS PKU Muhammadiyah Sruweng untuk mengembangkan sistem billing terkomputerisasi menarik untuk dikaji. Perubahan sistem billing yang sebelumnya dilaksanakan secara manual, secara perlahan akan digantikan oleh sebuah sistem billing yang sudah terkomputerisasi. Hal ini menandakan adanya perubahan dalam pengelolaan tagihan kepada pasien, yang dimulai sejak pasien masuk hingga keluar dari rumah sakit. Berbagai permasalahan terkait perubahan perubahan yang harus dilakukan dalam rangka mengimplementasikan sebuah sistem billing yang

baru harus dihadapi oleh manajemen rumah sakit melalui sebuah bentuk manajemen perubahan.

Manajemen RS PKU Muhammadiyah Sruweng diharuskan mempersiapkan dirinya sendiri dalam kapasitasnya bukan hanya sebagai *decision maker*, tetapi juga sebagai *change agent* untuk mendukung pelaksanaan pengembangan sistem yang baru. Selain itu, karyawan sebagai *user* yang nantinya akan bersentuhan langsung dengan sistem informasi berbasis komputer dituntut pula memiliki penerimaan awal yang baik, dan tidak menolak perubahan. Lebih lanjut, baik manajemen maupun karyawan harus memiliki keinginan yang kuat untuk berpartisipasi dalam proses pengembangan SIM RS ini, menguasai *knowledge* atau pengetahuan yang cukup mengenai SIM RS, memiliki *ability* atau kemampuan dalam operasional dan perawatan SIM RS, dan pada akhirnya mampu menjadi agen penguat perubahan, agar pengembangan sistem tersebut tidak macet, dan bahkan bisa berkembang menjadi sebuah SIM RS yang bersifat menyeluruh di rumah sakit tersebut.

Sistem billing, sistem inventori, dan admisi yang berbasis komputer, merupakan sebuah langkah awal untuk pengembangan sebuah sistem informasi manajemen berbasis komputer di RS PKU Muhammadiyah Sruweng. Pengembangan sistem-sistem ini sehingga mau tidak mau harus berhasil dilaksanakan dengan baik agar mampu menjadi modal awal bagi organisasi PKU Muhammadiyah Sruweng untuk mengembangkan sebuah

sistem informasi manajemen berbasis komputer secara keseluruhan. Apabila terjadi kegagalan dalam pengembangan sistem-sistem ini, maka ditakutkan pengembangan-pengembangan selanjutnya dalam hal sistem informasi manajemen yang berbasis komputer akan terganggu.

Suatu evaluasi kesiapan sumber daya manusia di RS PKU Muhammadiyah Sruweng untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen rumah sakit, dianggap perlu untuk dilakukan. Kesiapan adalah tingkat perkembangan dari kematangan atau kedewasaan yang menguntungkan untuk mempraktekkan sesuatu (Chaplin, 1989). Sementara itu menurut Corsini (2002), kesiapan adalah berkembang atau mempersiapkan diri dalam belajar dan memperoleh beberapa tugas perkembangan atau keahlian khusus berdasarkan perkembangan fisik, sosial, dan intelektual.

Peran manajemen SDM dalam suatu organisasi sangat menentukan sukses tidaknya organisasi tersebut. Manajer SDM tidak hanya berkecimpung dalam urusan personalia saja, tetapi juga ikut serta sebagai mitra strategis, pemacu kontribusi karyawan, dan juga dapat sebagai agen perubahan seperti yang dikatakan Ulrich (1996), Peran yang dimainkan oleh para profesional SDM kenyataannya adalah multi, bukan tunggal. Para profesional SDM harus memenuhi baik peran operasional maupun peran stratejik, mereka harus sekaligus polisi dan mitra; dan mereka harus bertanggung jawab baik sasaran kualitatif maupun sasaran kuantitatif untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Serangkaian persiapan yang diperlukan dalam mempersiapkan seluruh komponen RS PKU Muhammadiyah Sruweng dalam menerima sebuah perubahan sebuah sistem informasi manajemen rumah sakit akan menjadi pokok pembahasan di dalam tesis ini, terutama dalam hal kesiapan sumber daya manusianya untuk mengimplementasikan sebuah sistem billing yang baru.

## **B. Perumusan Permasalahan**

Dari paparan dari latar belakang di atas maka dapat ditarik sebuah permasalahan yang dapat diangkat pada penelitian ini yaitu: bagaimanakah kesiapan sumber daya manusia di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dan bagaimanakah peran manajemen dalam mendukung pelaksanaan pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit.

## **C. Keaslian penelitian**

1. Fathia (2009), melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa kesiapan organisasi dalam implementasi sistem informasi kesehatan puskesmas di Kabupaten Barito Kuala, Propinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini menitikberatkan pada analisa kuantitas dan kualitas SDM, ketersediaan anggaran, analisis dukungan struktur organisasi, perencanaan dan kebijakan Dinas

Kesehatan setempat, dukungan pemerintah, dan komunikasi data dalam penerapan sistem informasi kesehatan puskesmas.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel tempat, waktu, jenis kegiatan, dan instrument yang dipakai. Fathia tidak menggunakan analisis *multiple role model* untuk melihat fungsi peran manajemen dalam mendukung penerapan SIM Puskesmas.

2. Marzuki (2009), melakukan penelitian yang bertujuan untuk melihat kesiapan SDM di Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Tengah terhadap penerapan sistem informasi manajemen puskesmas. Penelitian ini menitikberatkan pada analisis kesiapan SDM dan dukungan Pemerintah Daerah dan Dinas Kesehatan dalam pengembangan sistem informasi manajemen puskesmas.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel tempat, waktu, jenis kegiatan, dan instrument yang dipakai. Marzuki tidak menggunakan analisis *multiple role model* untuk melihat peran manajemen dalam mendukung pelaksanaan pengembangan SIM Puskesmas tersebut.

3. Permatasari *et all* (2004) mengadakan penelitian terhadap peran manajemen SDM ditinjau dari analisis *multiple role model* di sebuah perusahaan karet dan kelapa sawit di selatan Jawa Barat. Penelitian ini berfokus pada penilaian fungsi atau peran dari manajer SDM di

perusahaan tersebut, apakah ia cenderung sebagai *strategic partner*, *administrative expert*, *employee champion*, atau *change agent*.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah, penelitian yang dilakukan Permatasari *et all* hanya berfokus untuk memberi gambaran keempat fungsi manajemen SDM. Selain itu waktu dan tempat penelitian juga berbeda, dan tidak ada kegiatan khusus yang menjadi titik focus permasalahan.

4. Said *et all* (2004) meneliti tentang peran manajer SDM di PT.Perkebunan X. Dimana penelitian ini melihat peran manajer SDM ditinjau dari analisis *multiple role model*. Dimana manajer SDM dinilai oleh bagian-bagian lain di perusahaan dalam kemampuan dan kualitasnya untuk menjalankan keempat fungsi manajer SDM, yaitu sebagai *strategic partner*, *administrative expert*, *employee champion*, atau *change agent*.

Perbedaan dengan penelitian ini yaitu Said *et all* hanya melakukan potret gambaran analisis *multiple role model* di PT.Perkebunan X. Tidak ada kegiatan khusus yang menjadi titik fokus dalam penelitian. Selain itu waktu dan tempat penelitian juga berbeda.

#### **D. Manfaat penelitian**

- 1) Bagi manajemen RS PKU Muhammadiyah Sruweng dapat digunakan sebagai masukan dalam rangka mengawal perubahan organisasi terkait pengembangan sistem billing berbasis komputer.
- 2) Bagi peneliti lain dapat dijadikan data sekunder dalam melakukan penelitian lebih lanjut.
- 3) Bagi peneliti sendiri dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan penelitian dalam masalah masalah manajemen suatu rumah sakit.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan Umum:

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari perubahan yang terjadi di dalam organisasi RS PKU Muhammadiyah Sruweng terkait adanya pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit.

Tujuan Khusus:

1. Mengetahui kesiapan sumber daya manusia di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dalam penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit.
2. Mengetahui sikap perilaku sumber daya manusia di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dalam menerima, dan melaksanakan pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit

3. Mengetahui bagaimana peran dari manajemen dalam manage karyawan ditinjau dari analisis *multiple role model*.
4. Mengetahui bagaimana pendidikan dan pelatihan yang diperlukan untuk mempersiapkan sumber daya manusia untuk dapat menerima dan mengimplementasikan sistem informasi manajemen rumah sakit.