

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak besar terhadap sektor kesehatan. Teknologi informasi di Indonesia sudah relatif maju dan hampir bisa disejajarkan dengan negara lain. Hal ini bisa dilihat dari ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, jumlah komputer yang dimiliki perusahaan dan atau akses internet. Manajemen pelayanan kesehatan sebenarnya tidak jauh berbeda dengan manajemen bisnis lainnya. Kemajuan sistem informasi yang telah dicapai selama empat tahun pelaksanaan Repelita VI, antara lain tercermin dalam penggunaan teknologi informasi yang lebih efektif dan mutakhir sesuai dengan perkembangan teknologi, serta tersedianya data dan informasi yang lebih akurat dan lebih lengkap (Bappenas,2009). Perubahan yang nyata adalah semakin meningkatnya pengetahuan tentang kesehatan, strategi manajemen dan sistem administrasi.

Kemajuan teknologi berdampak besar pada tumbuhnya industri kesehatan. Termasuk juga penggunaan komputer dan sistem informasi untuk rumah sakit. Indonesia saat ini mengalami peningkatan jumlah rumah sakit atau klinik swasta yang didirikan. Beberapa rumah sakit berstandar internasional dengan berbagai fasilitas modern telah dibangun. Kualitas perawatan rumah sakit adalah hal yang penting sekaligus aspek yang nantinya mempengaruhi niat pasien untuk mendapatkan perawatan medis (Budiwan, 2016). Penggunaan komputer dan sistem informasi memang tidak bisa dihindari lagi karena memang sudah menjadi kebutuhan dalam dunia bisnis. Organisasi kesehatan secara global mengakui pentingnya berinvestasi dalam teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pemberian perawatan dan mengurangi biaya (Ozogul, 2009). Selain itu, keberadaan sistem informasi di masa sekarang ini sudah mengubah banyak hal. Terutama perilaku dan budaya masyarakat. Keberhasilan rumah sakit tergantung pada harapan, persepsi, dan penilaian pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Nadi, 2016). Saat ini sistem

informasi sudah banyak diaplikasikan di berbagai rumah sakit, di seluruh belahan dunia. Rumah sakit satu dengan yang lain pasti memiliki perbedaan dalam pengelolaan sistem informasi dari segi desain aplikasi dan implementasinya. Perbedaan ini ada karena masing masing rumah sakit pasti berbeda tingkat kebutuhan dan tujuan dalam pembuatan sistem informasi.

Inti dari sistem informasi rumah sakit, berawal dari adanya kebutuhan untuk memproses atau mengolah dan menyimpan data secara administratif serta untuk penyimpanan data klinis atau *medical record* dari pasien. Membangun strategi untuk menyediakan layanan kesehatan dengan biaya yang rendah adalah tujuan dari sebagian besar penyedia jasa layanan kesehatan di hampir seluruh dunia. Pengetahuan terhadap keberadaan sistem informasi saat ini sedemikian penting, karena sistem informasi ini menjadi jantung sebuah rumah sakit atau layanan kesehatan. Dari mulai proses perancangan sampai implementasi untuk mengolah data perkantoran sampai data klinis pasien. Lebih penting adalah hubungan antara rumah sakit

sebagai penyedia jasa layanan kesehatan dengan pemerintah sebagai pemegang wewenang regulasi

Sebagai konsekuensi dari pengelolaan sistem yang saling terkait satu sama lain ini, maka pasti dibutuhkan sebuah sistem informasi yang tangguh. Artinya sistem ini bisa digunakan untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang selain bisa dibaca oleh manajemen pengelola rumah sakit, juga bisa digunakan sebagai bahan pelaporan kepada pemegang kebijakan. Pembuatan sistem informasi memang membutuhkan biaya yang besar, karena sistem ini nantinya menjadi bagian integral yang mendukung gerak roda rumah sakit. Kualitas dari sistem informasi dan hasil dari pengolahan data ini sangat penting bagi sisi kompetitif rumah sakit itu sendiri. Sistem informasi bila tidak dibuat dan diperlakukan atau dikelola secara sistematis dan dioperasikan maka bisa dikatakan bahwa sistem yang dibangun ini akan kacau (*chaos*). Akhirnya akan berakibat negatif seperti rendahnya kualitas data dan naiknya biaya pada proses layanan terhadap pasien.

Disebutkan dalam Undang undang No 44 tentang Rumah Sakit Bab XI pasal 52 ayat 1, bahwa “Setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit”. Keberadaan Sistem Informasi Rumah Sakit diperlukan untuk penyediaan data dan informasi yang akurat dan cepat serta sebagai pendukung utama pelayanan rumah sakit.

Perkembangan Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai rumah sakit swasta mulai memaksimalkan kemampuan kompetisi dengan menerapkan dan memberlakukan sistem informasi berbasis komputer untuk mengelola sumber daya yang ada. Untuk memperoleh informasi yang cepat, tepat, akurat dan dapat dipercaya maka semenjak berdirinya Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mulai menggunakan dan mengaplikasikan Sistem Informasi berbasis komputer. Saat awal beroperasinya RSGM sudah membangun sendiri sistem informasinya, yang tentunya disesuaikan berdasarkan kebutuhan

RSGM yang tidak hanya digunakan untuk melayani pasien umum tetapi juga digunakan untuk praktek mahasiswa kedokteran gigi. Sistem yang dibangun terintegrasi antara pelayanan dan pendidikan. Layaknya sebuah sistem informasi di perusahaan pastinya ada sebuah alur berjalannya sistem informasi. Alur ini pasti didukung dengan standar prosedur operasional. Berdasarkan penelusuran data awal dari hasil wawancara dengan Administrator sistem informasi di RSGM ditemukan beberapa informasi diantaranya adalah :

1. Alur dan diagram system informasi dan alur pelayanan RSGMP sudah diatur
2. penambahan dan atau perbaikan *features* sistem informasi dilakukan atas kehendak dan kebutuhan perusahaan atau apabila ada kebijakan baru dari RSGM.
3. sementara perbaikan dari sisi *user*/pengguna dilakukan apabila ada *bug*/celah dari aplikasi yang digunakan oleh *user*/pengguna.

4. bahwa ada pengguna sistem informasi masih ada yang belum menggunakan identitas (*id*) masing masing pada saat *log in* ke sistem.
5. Saat *entry data* yang dilakukan oleh mahasiswa pada saat melakukan tindakan perawatan, apabila melakukan pembatalan *entry* tindakan harus menghubungi administrator secara langsung.
6. Belum ada jadwal rutin atau periodik tentang pelaksanaan evaluasi sistem informasi rumah sakit, terutama penggunaannya oleh staf

Berdasarkan beberapa data yang tersebut diatas terutama point 4 sampai 6 diasumsikan bahwa memang sistem informasi RSGM Universitas Muhammadiyah perlu dilaksanakan dievaluasi.

Penelitian ini mengkaji ruang lingkup permasalahan sebagai berikut, yang pertama bagaimana membangun kerangka kerja evaluasi sistem informasi, dari sisi persepsi kemudahan (*perceived usefulness*) persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) dan niat perilaku (*behavioral intentions*) terhadap

sistem informasi. Penggunaan sistem informasi di sebuah rumah sakit seperti layaknya di instansi atau perusahaan lain juga harus dievaluasi. Karena seiring dengan berkembang dan beragamnya kebutuhan pengguna terhadap fungsi dan kemampuan aplikasi sistem informasi khususnya sistem informasi rumah sakit, terutama RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berfungsi sebagai rumah sakit yang melayani masyarakat umum juga merupakan rumah sakit pendidikan. Evaluasi adalah kegiatan pengumpulan data dan informasi untuk kemudian dibandingkan dengan kriteria, kemudian diambil kesimpulan. Kesimpulan inilah yang disebut sebagai hasil evaluasi. Penelitian evaluatif dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang implementasi kebijakan, dengan demikian manfaat hasil penelitiannya juga untuk pihak yang membuat kebijakan. Berdasarkan data hasil penelitian tersebut, pengambil kebijakan dapat meningkatkan mutu dari implementasi kebijakan (Arikunto,2014). Adanya evaluasi memungkinkan sebuah lembaga dapat ditingkatkan mutu kerjanya, atau dengan kata lain penelitian evaluatif ini mempunyai manfaat sebagai

pengembangan kualitas atau *quality improvement* sebuah organisasi.

Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Diharapkan agar rumah sakit yang telah dievaluasi lebih mengerti dan memahami hambatan maupun keuntungan dari penggunaan sistem yang selama ini digunakan, dan juga dapat dijadikan tolok ukur dan masukan untuk pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selanjutnya

Memperhatikan hal tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut dan mengevaluasi tentang penggunaan sistem informasi oleh pengguna di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana pelaksanaan dan penggunaan sistem informasi di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **C. Tujuan Penelitian**

### **Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk, mengetahui implementasi sistem informasi RSGM dari sisi pengguna dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*

### **Tujuan Khusus**

1 Mengetahui persepsi sumber daya manusia dalam menerima dan melaksanakan pengembangan sistem informasi rumah sakit di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan :

*1. Perceived Importance Of Data Security*

(Persepsi Pentingnya Keamanan Data)

2. *Perceived Importance Of Documentation*  
(Persepsi Pentingnya Dokumentasi)
3. *Perceived Importance Of IT Utilization*  
(Persepsi Pentingnya Pemanfaatan Teknologi Informasi)
4. *Perceived Importance Of Standardization*  
(Persepsi Pentingnya Standarisasi)
5. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan)
6. *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)
7. *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi ilmu manajemen rumah sakit diharapkan penelitian ini akan menjadi literatur dalam proses pembelajaran tentang evaluasi sistem informasi di rumah sakit
2. Bagi pegawai rumah sakit dapat menjadi masukan yang konstruktif dalam rangka penerapan dan pelaksanaan sistem informasi

3. Bagi rumah sakit diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dalam menentukan kebijakan terutama yang berhubungan dengan penerapan sistem informasi rumah sakit di rumah sakit yang bersangkutan dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperbaiki sistem.