

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan masyarakat Indonesia berkaitan erat dengan sejarah kehidupan bangsa. Pelayanan kesehatan masyarakat Indonesia mulai dikembangkan setelah Indonesia merdeka atas dasar tanggung jawab pemerintah untuk melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan. Kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi serta bidang pelayanan kesehatan yang terjadi pada era globalisasi dan ditandai dengan investasi modal asing yang meningkat dengan membangun pelayanan kesehatan, sehingga berdampak pada peningkatan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Pengembangan kebijakan strategis pemerintah dalam menghadapi krisis dibidang kesehatan diantaranya yaitu dengan mengantisipasi masalah pada sektor pertanian (kekurangan pangan) yang berdampak pada sektor kesehatan yaitu kekurangan gizi. Kelompok-kelompok pra sejahtera dan sejahtera I (penduduk miskin) akan sangat resah dengan masalah ini. Disektor lain yaitu sektor ekonomi dimana harga bahan sembako yang terus meningkat dan pendapatan masyarakat secara umum masih tetap rendah (Muninjaya, 2004).

Banyak penentu tingkat kesehatan masyarakat, akan tetapi akses terhadap fasilitas kesehatan tampaknya memegang peranan penting. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh departemen kesehatan tahun 2000 bahwa rata-rata orang Indonesia jika sekali jatuh sakit dan harus dirawat

dirumah sakit maka ia harus kehilangan penghasilannya 1 sampai 2 bulan (Hermawan, 2011), bahkan 20% kelompok rendah harus kehilangan sekitar 8 bulan penghasilannya. Untuk mengatasi hal ini, sejalan dengan kebijakan menteri kesehatan dan kesejahteraan sosial RI maka pembangunan diupayakan untuk peningkatan dan pemeliharaan kesehatan dengan tidak mengabaikan pelayanan penyembuhan dan rehabilitasi serta meningkatkan pemberdayaan kesehatan untuk mencapai misi Indonesia sehat. Pemda wajib meningkatkan kapasitas puskesmas (*capacity building*) dan mobilisasi dana kesehatan untuk membantu penduduk miskin (Muninjaya, 2004).

Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan tingkat pertama (*primary health care*) untuk mengatasi gangguan kesehatan ringan dan berguna bagi masyarakat yang sehat untuk meningkatkan kesehatannya. Untuk memenuhi kebutuhan kelompok ini yang jumlahnya sangat besar (lebih kurang 85%), disetiap wilayah masyarakat harus terdapat berbagai pelayanan kesehatan seperti posyandu, puskesmas, ataupun klinik. Jumlah populasi yang besar tadi menciptakan peluang yang kemudian diambil oleh Muhammadiyah untuk mendirikan layanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat dengan kualitas mutu dan pelayanan yang baik. Dalam perkembangannya sampai saat ini sudah terdapat berbagai macam layanan kesehatan Muhammadiyah yang tersebar di D.I. Yogyakarta.

Klinik merupakan salah satu fasilitas publik kecil yang didirikan untuk malakukan perawatan kepada pasien. Klinik pada umumnya tidak hanya mengobati penyakit-penyakit ringan seperti batuk, demam dan sebagainya,

tetapi juga mampu melayani pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Sedangkan untuk penyakit-penyakit yang lebih memerlukan tindakan intesif dirujuk kerumah sakit. Sesuai fungsi sosialnya, klinik tetap diminta untuk menempatkan sekian persen pasiennya untuk berobat rawat inap.

Klinik PKU Muhammadiyah didirikan atas inisiatif dari H.M. Sudjak yang didukung dengan K.H. Ahmad Dahlan pada tanggal 25 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No. 72 Yogyakarta dengan nama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Dengan berjalannya waktu nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Klinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke Jalan Ngabean No. 12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan) pada tahun 1928. Kemudian pada tahun 1936 berpindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 20. Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun 1970-an status klinik diubah menjadi RS PKU Muhammadiyah.

Sebagai sebuah organisasi yang terjun dalam menghadirkan pelayanan kesehatan untuk masyarakat dan juga menjadi sebuah unit usaha, sudah tentu kinerja dari klinik sebagai layanan kesehatan PKU Muhammadiyah perlu kita ukur untuk mengetahui pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam mencapai tujuan. Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan

kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002). Dalam prosesnya pengukuran kinerja akan menjadi baik apabila informasi yang dipakai berkualitas.

Pengukuran kinerja sebuah perusahaan juga dapat dilihat dari laporan keuangan perusahaan tersebut. Menurut SAK dalam As Syifa (2014) “laporan keuangan adalah catatan informasi keuangan suatu perusahaan pada suatu periode akuntansi yang dapat digunakan untuk menggambarkan kinerja perusahaan.” Standar akuntansi yang dikeluarkan oleh Ikatan Akuntansi Indonesia tahun 2009 menjelaskan bahwa laporan keuangan mempunyai tujuan yaitu untuk menyajikan informasi yang menyangkut posisi keuangan, perubahan posisi keuangan, serta kinerja suatu perusahaan yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi laporan keuangan tidak menyediakan semua informasi yang mungkin dibutuhkan pemakai dalam mengambil keputusan ekonomi karena secara umum menggambarkan pengaruh keuangan dan kejadian masa lalu, dan tidak diwajibkan menyediakan informasi.

Klinik sebagai layanan kesehatan pada dasarnya adalah sebuah kegiatan pelayanan tentang kesehatan pasien yang harus memiliki sebuah data informasi yang dikelola dengan baik agar pelayanan dapat tepat sasaran. Kualitas informasi pada perkembangannya sudah menjadi salah satu urat nadi perusahaan yang seharusnya terus dikembangkan agar perusahaan memiliki

keunggulan yang kompetitif untuk menunjang kinerja perusahaan menjadi lebih baik lagi. Kualitas informasi harus menjadi fokus bagi vendor dan pengembang karena memiliki pengaruh yang sangat besar bagi kepuasan konsumen.

Untuk menghasilkan kualitas informasi yang baik perlu adanya sistem informasi. Sistem informasi menurut Sidharta dalam E Irawati (2013) “Sebuah sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen manual dan komponen-komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, memproses data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai” dan menurut Jogiyanto dalam E Irawati (2013) sistem informasi didefinisikan sebagai “Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya”. Susanto dan purnama (2012) menjelaskan bahwa masih “adanya kelemahan dalam sistem pencatatan rekam medis pasien. Data rekam medis pasien hanya tersimpan secara lokal dimana pasien tersebut menjalani pemeriksaan dan perawatan medis secara langsung. Tidak memungkinkan melakukan pertukaran data secara langsung. Dengan dibangunnya sistem informasi rekam medis berbasis web-base maka didapatkan hasil bahwa sistem tersebut akan mampu mengurangi terjadinya pasien yang mempunyai rekam medis ganda.” Aplikasi rekam medis seperti ini akan sangat membantu dalam menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya sehingga informasi yang dikelola menjadi informasi yang berkualitas yang dapat dipergunakan secara optimal.

Sama halnya dengan kualitas informasi yang merupakan urat nadi dan harus terus dikembangkan, kapabilitas operasional juga sangat perlu dipertimbangkan dalam perusahaan terlebih kapabilitas operasional adalah salah satu penentu untuk dapat berjalannya perusahaan dengan baik. Kapabilitas operasional juga menjadi hal penting dalam kinerja sebuah organisasi. Wu dkk. (2010) selanjutnya menyatakan bahwa konsep kesatuan, integrasi dan arah berkaitan dengan sumber daya dan operasional Praktik sebenarnya berasal dari kapabilitas operasional. perlu adanya kapabilitas operasional untuk mengelola kualitas informasi agar dapat meningkatkan kinerja seperti yang dikatakan Shu-Mei Tseng (2017) bahwa hubungan antar kualitas informasi, kapabilitas operasional, dan kinerja perusahaan saling terkait erat. Latar belakang masalah tersebut membuat penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN KAPABILITAS OPERASIONAL SEBAGAI MEDIASI (Studi pada Lembaga Layanan Kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta)”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja perusahaan pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kapabilitas operasional pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bagaimana pengaruh kapabilitas operasional terhadap kinerja perusahaan pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta

4. Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi dan kinerja perusahaan yang akan dimediasi oleh kapabilitas operasional

C. Tujuan Penelitian

Menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja perusahaan pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta.

1. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja perusahaan pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta
2. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kapabilitas operasional pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh kapabilitas operasional terhadap kinerja perusahaan pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kinerja perusahaan yang akan dimediasi oleh kapabilitas operasional pada lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi Muhammadiyah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam perkembangan lembaga layanan kesehatan yang dimiliki oleh Muhammadiyah Yogyakarta agar pelayanan kesehatan berjalan dengan lebih baik dan lebih kompetitif.

2. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan oleh pihak - pihak terkait, khususnya pihak lembaga layanan kesehatan Muhammadiyah dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

3. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini sebagai penerapan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan yang diharapkan dapat memberi bekal dan menambah wawasan peneliti dalam menjalani dunia kerja yang sesungguhnya dalam bidang informasi, kapabilitas, dan kinerja.