BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi meningkat dengan cepat. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dapat kita lihat pada suatu instansi dalam mengolah data. Instansi yang menggunakan teknologi komputer untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menyampaikan atau mengirim data dalam bentuk informasi kepada aparatur maupun masyarakat luas. Hal ini harus didukung oleh perkembangan peralatan elektronika, seperti komputer dan *software-software* pendukung, khususnya di bidang informasi.

Rumah Sakit adalah salah satu pelaksana teknis pelayanan kesehatan yang terlibat langsung dalam pengelolaan rekam medis. Upaya mampu melaksanakan aturan-aturan yang telah digariskan dalam sistem kesehatan Nasional. Pada umumnya setiap Rumah Sakit telah melaksanakan pencatatan data pasien rekam medis, hanya saja belum dilaksanakan dengan baik atau belum mengikuti sistem informasi yang benar. Penataannya masih tergantung pada kemauan atau selera pimpinan masing-masing Rumah Sakit.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1960 tentang Rekam Medis, bahwa kepada semua petugas kesehatan diwajibkan untuk menyimpan rahasia kedokteran, termasuk berkas rekam medis. Kemudian pada tahun 1972 dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 034/Birhup/1972 ada

kejelasan bagi Rumah Sakit, yang menyangkut kewajiban untuk menyelenggarakan *medical record*.

Pada umumnya tujuan dari peraturan-peraturan tersebut adalah agar setiap Rumah Sakit dapat menyelenggarakan Rekam Medis yang baik. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis/*Medical Record* ditegaskan agar semua tenaga medis dan para medis di rumah sakit yang terlibat di dalamnya dapat menyelenggarakan rekam medis dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang digariskan.

Hal ini sesuai dengan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Rekam Medik/*medicalRecord* di Rumah Sakit dengan surat Keputusan Direktur jenderal Pelayanan medik nomor HK.00.06.45.141 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Revisi Buku Petunjuk Teknis Manajemen Informasi Kesehatan Rumah Sakit, tanggal 13 April 2005. Salah satu cara yang digunakan untuk melakukan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan medis di rumah sakit dan dilanjutkan dengan penanganan berkas medis. Rekam Medis dapat meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan/peminjaman apabila pasien membutuhkannya, maupun keperluan-keperluan yang lainnya.

Rekam medis merupakan bukti tertulis atas segala tindakan yang telah diberikan kepada pasien dan dapat melindungi kepentingan hukum baik untuk pasien, dokter, rumah sakit, maupun tenaga kesehatan lainnya. Sistem informasi manajemen rumah sakit juga mempunyai peranan yang sangat penting karena merupakan sumber informasi. Informasi yang cepat, lengkap dan akurat

merupakan salah satu kunci suksesnya suatu Rumah Sakit didalam memberikan pelayanan publik, agar tertata dengan rapih dan baik.

Masa reformasi pada tahun 1998 runtuhnya orde baru, maka kekuasaan yang sentralistik berubah menjadi desentralistik. Begitupun dengan manajemen rumah sakit khususnya Rumah Sakit di Kota Bandung yang telah memasuki babak baru. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sekaligus merubah status Rumah Sakit di Kota Bandung menjadi Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah yaitu Rumah Sakit Jiwa Bandung, karena dulunya Rumah Sakit ini milik Pemerintah Pusat dirubah menjadi Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah. Kondisi seperti inilah yang memungkinkan Rumah Sakit di Kota Bandung untuk lebih memaksimalkan potensi sumber daya yang ada agar keberadaan Rumah Sakit di Kota Bandung ini tetap mandiri ditengah persaingan Rumah Sakit yang semakin hari semakin ketat.

Visi dan misi dari berubahnya status Rumah Sakit adalah terwujudnya Rumah Sakit di Kota Bandung sebagai Rumah Sakit perkotaan yang nyaman. Guna mendukung meningkatnya kualitas dan produktivitas sumber daya manusia Jawa Barat tahun 2015. Upaya dalam melaksanaan visi tersebut dapat terarah maka Rumah Sakit di Kota Bandung mempunyai misi yaitu melaksanakan pelayanan kesehatan profesional, inovatif, modern, terjangkau dan memuaskan pelanggan atau pasien. Aparatur dapat menyelenggarakan pengelolaan rumah sakit dengan manajemen professional yang inovatif, proaktif, meningkatkan kerjasama lintas sektoral dan rujukan psikiatri, meningkatkan kegiatan diklat baik

internal maupun eksternal serta pendidikan di bidang pelayanan kesehatan, dan meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Perubahan status Rumah Sakit di Kota Bandung yaitu Rumah Sakit Jiwa yang dirubah menjadi rumah sakit milik pemerintah daerah, harus didukung pula oleh segenap lapisan yang ada. Dari sejumlah fasilitas pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang ada di rumah sakit di Kota bandung diantaranya yang sangat penting adalah mengenai bagaimana cara kerja pegawai medis dalam menggunakan SIMRS. Hal ini cukuplah beralasan karena sistem informasi rumah sakit inilah satu cara melayani pasien di dalam mengurus segala kepentingan pasien maupun bagian administrasi rumah sakit di Kota Bandung.

SIMRS adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data pasien, pengolahan data pasien, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Maka dengan SIMRS yang menggunakan sistem komputerisasi di dalam mengaplikasikan segala data-data akan menjadi lebih mudah dikerjakan, sehingga pencatatan data lebih cepat, akurat dan efisien. Sehingga dapat mengurangi waktu pengerjaan dan menghindari kesalahan-kesalahan yang diakibatkan kesalahan dalam pencatatan data-data pasien.

Rekam medis mempunyai pengertian yang sangat luas tidak hanya sekedar kegiatan pencatatan, akan tetapi mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penyelenggaraan rekam medis. Kegiatan dalam pencatatannya sendiri hanya merupakan salah satu kegiatan dari pada penyelenggaraan rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis adalah merupakan suatu proses kegiatan yang

dimulai pada saat diterimanya pasien di rumah sakit. Kemudian diteruskannya kegiatan pencatatan data medis pasien selama pasien itu mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit. Penanganan rekam medis meliputi penyelenggaraan penyimpanan serta pengeluaran berkas dari tempat penyimpanan untuk melayani permintaan atau peminjaman apabila dari pasien atau untuk keperluan lainnya.

Rumah Sakit di Kota Bandung mempunyai bagian rekam medis yang merupakan salah satu sumber informasi, semua itu masih berjalan secara manual dalam mengidentifikasikan pasien, pemberian diagnosa terhadap pasien dan pelaporan data pasien terutama pada bagian rawat jalan. Sehingga membuat pelayanan kepada pasien menjadi lambat. Untuk mempercepat proses tersebut, maka dibangunlah sebuah SIMRS pada Rumah Sakit di Kota Bandung. Sistem yang sudah terkomputerisasi di rumah sakit, otomatis data yang akan disimpan dan dikelola dengan baik. Hal tersebut bertujuan agar informasi yang masuk dan keluar dari rawat jalan dapat tersaji dengan tepat dan benar.

Permasalahan yang sering muncul dalam penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit tidak selalu diiringi dengan ketidak-siapan aparatur pemerintah dan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap lembaga pemerintah. Kurangsiapnya praktik dalam penyelenggaraan dalam menjalankan kinerja, biasanya menjadi kendala dalam kurangnya sumber daya manusia sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan publik yang lebih cepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul "Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Kota Bandung".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana produktifitas aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung?
2. Bagaimana kualitas layanan aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung?
3. Bagaimana responsivitas aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung?
4. Bagaimana responsibilitas aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung?
5. Bagaimana akuntabilitas aparatur dalam pelayanan Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui produktifitas aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui responsivitas aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui responsibilitas aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui akuntabilitas aparatur dalam pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, yaitu diharapkan dapat memahami dan menambah wawasan serta dapat memberikan manfaat tentang Kinerja Aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.
2. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta dapat menjadi bahan tambahan pengembangan wawasan di bidang Ilmu Pemerintahan secara umum dan secara khusus dalam menerapkan *e-Government* melalui pembangunan SIMRS dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Secara praktis, yaitu memberikan masukan kepada Rumah Sakit di Kota Bandung mengenai Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perkembangan teknologi informasi, khususnya melalui *website* sudah demikian pesatnya, sehingga *website* sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan oleh sebagian organisasi perusahan, organisasi kemasyarakatan, partai politik termasuk oleh pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan, dikenal dengan nama *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan, terutama dalam penyimpanan data dan memperluas akses publik sehingga terciptanya akuntabilitas dan terwujudnya *good governance*.

Penggunaan teknologi dan informasi pada lembaga pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Peningkatan tersebut tidak akan lancar, jika tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif maka aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan dengan sempurna. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunagara. Menurut Anwar Prabu Mangkunagara : "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" (Mangkunegara,2006:67).

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja

birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Birokrasi Publik*, yaitu

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

(Dwiyanto 2008 : 50-51)

Kesatu, produktifitas adalah rasio output dan input suatu proses produksi dalam periode tertentu. Semakin baik hasil kerja yang dicapai aparatur dalam suatu proses kinerja, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula jika semakin buruk hasil kerja yang dicapai aparatur.

Produktivitas SIMRS di Kota Bandung, para aparatur khususnya aparatur Rumah Sakit, harus memiliki motivasi yang baik. Motivasi merupakan cara yang digunakan untuk merangsang pegawai untuk mengeluarkan dan mengembangkan kemampuannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Kedua, Kualitas meliputi biaya pelayanan, lamanya pemberian pelayanan dan kualitas sumber daya manusia yang relatif rendah. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh pasien merupakan suatu hal yang penting untuk melihat intensitas dalam sistem layanan Rumah Sakit, lamanya pemberian pelayanan kepada pasien pengguna jasa karena disebabkan adanya kendala internal dan eksternal. Apabila lamanya pemberian pelayanan dalam proses kinerja aparatur tidak cepat, maka kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS tidak dapat terlaksana dengan baik.

Kualitas layanan merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai proses dimana pasien dapat berinteraksi dengan kinerja aparatur, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan pelayanan yang efektif. Pada dasarnya, SIMRS memberikan kontribusi besar pada kinerja aparatur yaitu memberikan pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada pasien agar dapat menciptakan pelayanan yang efektif. Selain itu, kualitas layanan juga dapat menciptakan lingkungan rumah sakit yang kondusif, karena tanpa adanya kualitas layanan maka SIMRS tidak akan berjalan dan pasien juga tidak akan mendapatkan kepuasan atas kinerja aparatur.

Ketiga responsivitas pelayanan publik adalah keluhan masyarakat, sikap aparat birokrasi dan penggunaan keluhan. Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan SIMRS sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelaksanaan SIMRS menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya bagi para pasien yang ada di Rumah Sakit di Kota

Bandung. Karena, dengan SIMRS ini diharapkan pelayanan kepada pasien menjadi lebih cepat, efektif dan efisien.

Keempat, Responsibilitas merupakan kegiatan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi pelayanan yang baik dalam menggunakan SIMRS. Menurut Warsito Utomo, responsibilitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa antara lain: infrastruktur pelayanan dan aktivitas administrasi pelayanan.

Responsibilitas merupakan suatu usaha positif dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia agar secara produktif berhasil sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Responsibilitas merupakan kebutuhan dan sekaligus sebagai perangsang untuk mengarahkan sumber daya manusia ke arah tujuan yang diinginkan. Memberikan tanggungjawab kepada aparatur merupakan suatu cara agar aparatur dapat bekerja secara aktif dan berkompeten pada pelayanan SIMRS.

Kelima, Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat. Jika penyelenggaraan pelayanan pasien diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan SIMRS secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya. Sebaliknya jika penyelenggaraan pelayanan pasien tidak diukur dengan nilai-nilai yang baik dalam menggunakan SIMRS maka proses kinerja aparatur dalam pelayanan pasien akan mengalami kesulitan. Menurut Dwiyanto akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui indikator-indikator kinerja antara lain: acuan pelayanan, tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi dan tugas pelayanan.

Akuntabilitas terfokus pada hasil dari suatu kegiatan SIMRS di Kota Bandung. Hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara – cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Sistem pelaporan dan manajemen lainnya cenderung terkonsentrasi pada masukan (input) atau proses data pasien. Pengertian yang lebih luas, akuntabilitas pelayanan publik berarti bertanggung jawab kepada publik atau pasien.

Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya, harus selalu dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya. Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, hal ini sesuai dengan pendapat Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> "Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan

> organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian" (Handayaningrat,1982:154).

Kinerja aparatur pemerintahan daerah pada era otonomi harus lebih ditingkatkan, terutama dengan adanya aplikasi di bidang teknologi pemerintahan yang dinamakan dengan *e-Government.* Oleh karena itu kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu mengaplikasikan penerapan *e-Government*. *E-Government* itu sendiri memiliki arti menurut Edi Sutanta *e-Government* sebagai berikut

> *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha. (Sutanta, 2003:150).

Salah satu usaha pemerintah dalam menerapkan *e-Government* adalah dengan dibangunnya sistem informasi, yang dapat diakses langsung oleh masyarakat luas. Pada intinya sistem informasi merupakan alat komunikasi yang memberikan informasi kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi komputerisasi, maka diharapkan aparatur dan masyarakat bisa berkomunikasi dengan pemerintah melalui sistem informasi ini.

Munculnya *e-Government* dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah. Aplikasi *e-Government* ini biasanya berupa penyediaan sumber informasi, khususnya informasi mengenai rekam medik yang di lakukan oleh bagian administrasi rumah sakit di Kota Bandung, berupa akses data-data dalam melayani publik cepat terlaksana dan penyampaian informasi kepada publik lebih akurat. Maka pegawai dapat mengaplikasikan sistem ini dengan mudah, sehingga keterbukaan menjadi lebih efektif dan tidak adanya birokrasi yang berbelit belit.

SIMRS yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutif di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya

masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korp pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat bangga kepada korp pegawai
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan pancasila.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korp pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para aparatur. Masyarakat akan merasa bangga kepada korp pegawai apabila bekerja dengan rasa penuh tanggung jawab, maka akan adanya kegairahan usaha dalam masyarakat. Peningkatan dan pengembangan merupakan suatu tercapainya masyarakat yang adil dan makmur apabila dilandasi dengan pancasila.

Melengkapi teori tentang SIMRS maka akan di uraikan mengenai pengertian sistem, data, dan informasi. Pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu : Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan. (Kadir,2003:54)

Definisi tentang sistem di atas, maka sistem tersebut merupakan suatu kumpulan yang saling berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya dan melakukan suatu kerja sama untuk mencapai suatu tujuan yang akan di capainya. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut

bukanlah sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Sistem harus memiliki input, proses dan output. Menurut Sutanta mengemukakan bahwa:

> ”Sistem merupakan sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerjasama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu tujuan”. (Sutanta, 2003:4).

Jadi suatu sistem harus mempunyai tujuan dalam proses pelaksanaanya. Sistem ini telah dijalankan oleh pegawai melalui pembangunan SIMRS. Model umum suatu sistem terdiri atas masukan (input), pengolah (procces), dan keluaran (output). Sebagaimana dalam ditunjukan dalam bagan sebagai berikut

Bagan 1.1
Keterkaitan antara input, proses dan output



(Sumber: Sutanta, 2003:4).

Model Penjelasan bagan tersebut dapat dilihat bahwa hubungan antara *input* dengan proses dan *output* sangat berpengaruh sekali. Menunjukan bagaimana suatu sistem berpengaruh terhadap kinerja pegawai, bila sitem informasi berjalan sesuai prosedur dan didukung dengan kualitas sumber daya aparatur, maka kinerja akan terlihat berupa kepuasan dan efektifitas penerapan sistem.

Sedangkan pengertian data menurut Wahyono:

> “Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-

> kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan". (Wahyono,2004:3)

Suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya, dan suatu informasi mengambarkan kejadian-kejadian nyata yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan data, pemprosesan data, penyimpanan data dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan melalui SIMRS, merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dan merupakan salah satu bentuk model *e-Government* yaitu *government to government*. Pegawai menjalankan tugas sesuai dengan kinerjanya, maka setiap pegawai harus dituntut lebih profesional agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan tentunya ini akan berdampak terhadap pembangunan daerah.

Kinerja aparatur yang profesional jika instansi pemerintah, ditata secara benar, dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi modern yang mempunyai visi dan misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan segala pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pelayanan kepada publik dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Sehingga SIMRS ini penerapannya berjalan dengan baik.

Oleh karena itu instansi pemerintah untuk dapat mencapai tujuan melayani publik dengan baik, maka telah di buat suatu sistem informasi. Sistem ini akan mempermudah dalam memasukan data-data yang ada, agar prosesnya menjadi

lebih cepat dan akurat. Adanya penerapan sistem informasi ini akan mendukung terciptanya penggunaan e-Government di dalam instansi pemerintah.

Setelah menguraikan tentang sistem, data dan informasi di atas, maka sistem informasi menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu :

> "Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan". (Kadir,2003:10)

Definisi di atas menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah sejumlah komponen yang saling berhubungan antara manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja, dan diproses data menjadi informasi dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan. Sistem informasi juga digunakan untuk mendukung didalam pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran efektivitas dalam suatu perusahaan.

Sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencangkup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Penerapan sistem informasi merupakan salah satu upaya Rumah Sakit di Kota Bandung Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Untuk membangun *e-government* yang mempunyai tujuan, memberikan informasi mengenai rekam medis dan

diharapkan dapat bermanfaat bagi pegawai rumah sakit di Kota Bandung dan masyarakat luas pada umumnya.

SIMRS adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data pasien, pengolahan data pasien, penyajian informasi dan penyimpulan informasi yang di butuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Melihat pengertian tersebut, bahwa SIMRS merupakan salah satu bagian dari sistem informasi upaya pelayanan kesehatan perorangan.

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit di Kota Bandung melalui SIMRS salah satunya adalah pelayanan rekam medis. Rekam Medis dalam buku *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*, yaitu:

> "Rekam medis merupakan bukti tertulis tentang proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya kepada pasien. Hal ini merupakan cerminan kerja sama lebih dari satu orang tenaga kesehatan untuk menyembuhkan pasien. Bukti tertulis pelayanan dilakukan setelah pemeriksaan tindakan pengobatan, sehingga dapat dipertanggung jawabkan".(Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan).

Melihat Pengertian di atas, bahwa rekam medis merupakan catatan atau tulisan mengenai segala macam pelayanan yang diberikan kepada pasien sejak petama kali pasien datang berobat, ini merupakan cerminan pelayanan tenaga kesehatan rekam medis untuk menyembuhkan pasien. Oleh karena itu dengan adanya SIMRS pelayanan rekam medis akan berjalan dengan cepat dan akurat.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kinerja adalah hasil kerja aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab.
2. Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam peyelenggaraan SIMRS, sebagai alat untuk mencapai tujuan khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.
3. Kinerja Aparatur untuk mengukur suatu keberhasilan pelayanan SIMRS Di Kota Bandung dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:
    1) Produktivitas adalah rasio output dan input yang terkait dengan kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS tentang data pasien di Rumah Sakit di Kota Bandung, yang meliputi:
        a. Input adalah masukan data pasien ke sebuah pengolahan data dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.
        b. Output adalah hasil dari kegiatan kinerja aparatur Rumah Sakit mengenai pelayanan SIMRS.
    2) Kualitas layanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan, pelayanan yang baik apabila aparatur Rumah Sakit dapat menyediakan input pelayanan, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung, yang meliputi:
        a. Biaya pelayanan adalah suatu pembayaran administrasi pelayanan yang baik harus dinikmati oleh publik secara keseluruhan.
        b. Lamanya pelayanan adalah suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh kinerja aparatur Rumah Sakit.

c. Kualitas Sumber Daya Manusia adalah kinerja aparatur yang mempunyai kualitas keahlian yang tinggi dalam melaksanakan SIMRS di Kota Bandung.

3) Responsivitas adalah kemampuan aparatur untuk mengenali kebutuhan pasien, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan SIMRS sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung, yang meliputi:

a. Keluhan masyarakat adalah suatu proses kabutuhan masyarakat yang dapat dipenuhi oleh suatu kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

b. Sikap aparat birokrasi adalah suatu sikap respon menerima dan netral dalam pelayanan masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

c. Penggunaan keluhan adalah suatu proses dalam kemampuan aparatur dalam pelayanan masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan sistem informasi manajemen rumah sakit di Kota Bandung.

4) Responsibilitas adalah kegiatan pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi pelayanan yang baik dalam menggunakan SIMRS, yang meliputi:

a. Infrastruktur pelayanan adalah fasilitas pelayanan di Rumah Sakit di Kota Bandung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

b. Aktivitas admnistrasi pelayanan adalah keseluruhan proses kegiatan pelaksanaan yang dilakukan aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

5) Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan sistem informasi manajemen rumah sakit dalam pelayanan yang diukur dengan nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan sistem informasi manajemen rumah sakit di Kota Bandung, yang meliputi:

a. Acuan pelayanan adalah pelayanan yang mengarah pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa, khususnya kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

b. Tindakan aparat birokrasi adalah suatu perlakuan yang sama dari aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung tanpa membeda-bedakan masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit di Kota Bandung.

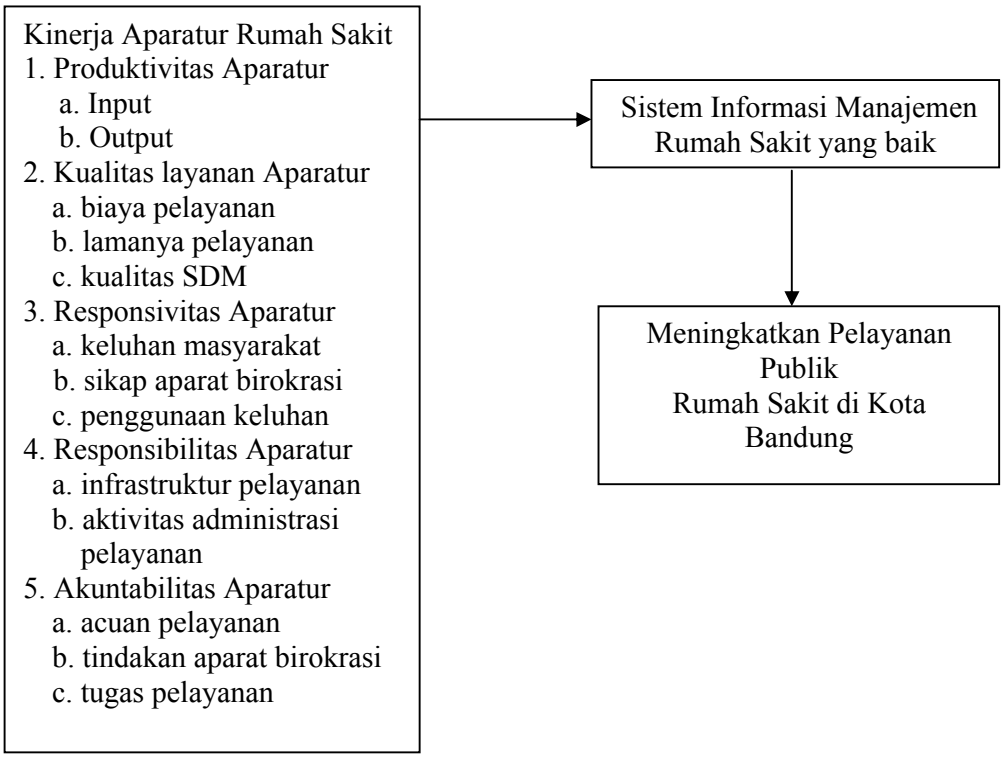
c. Tugas pelayanan adalah suatu pelayanan yang dipikul oleh aparatur atau Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat dan bertanggung jawab.

4. Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan pasien oleh aparatur penyelenggara SIMRS di Kota Bandung.

5. SIMRS adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data pasien, pengolahan data pasien, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit di Kota Bandung.

6. Pelayanan SIMRS adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan pasien oleh aparatur penyelenggara SIMRS serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik yang berurusan dengan pengumpulan data pasien, pengolahan data pasien, penyajian informasi, dan penyimpulan informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit dengan tujuan agar dapat meningkatkan pelayanan pasien.

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Dikutip dari buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif adalah:

> "Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau

> beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci". (Suyanto, 2005:17-18)

Metode deskriptif bertujuan untuk menjelaskan masalah secara rinci, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif*, bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*".(Sugiyono, 2007:1)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, yaitu cara untuk memperoleh dan mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari buku, dokumen, diktat dan peraturan maupun tulisan-tulisan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi lapangan, terdiri dari :

a. Observasi, yaitu cara memperoleh data dengan cara pengamatan langsung ke obyek penelitian dengan mengadakan pencatatan menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.
b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan keterangan melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan aparatur pemerintah yang ada di Rumah Sakit Kota Bandung dan pasien yang pernah dirawat langsung oleh aparatur Rumah Sakit.
c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Tehnik penentuan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan tehnik *Purposive*, yaitu

> Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2005:54).

Penentuan dan pengambilan informan pada proses kinerja aparatur dalam pelayanan SIMRS di Kota Bandung. Peneliti mengambil beberapa orang aparatur

Rumah Sakit di Kota Bandung yang dianggap memiliki cukup informasi tentang SIMRS di Kota Bandung.

Adapun informan yang merupakan aparatur Rumah Sakit dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Bagian penunjang medik Rumah Sakit TNI Angkatan Udara TK II Dr. M. Salamun yaitu Bapak Yatna Supriatna alasan peneliti memilih sebagai pucuk pimpinan bidang penunjang medik.
2. Kepala Bagian penunjang medik Rumah Sakit Jiwa Bandung yaitu Bapak Asep Kamil alasan peneliti memilih karena mengetahui segalanya yang ada dibidang penunjang medik.
3. Kepala Sub Bagian Pelaporan dan Informasi Rumah Sakit TNI Angkatan Udara TK II Dr. M. Salamun yaitu Bapak Mudibyo, S.A.P, alasan peneliti memilih karena sebagai tempat pengolahan data pasien dan informasi
4. Kepala Sub Bagian Pelaporan dan Informasi Rumah Sakit Jiwa Bandung yaitu Ibu Elistarmini alasan peneliti memilih karena menetahui data yang dikirimkan atau dilaporkan keluar (DinKes Kota, DinKes Provinsi, dan lain-lain).
5. Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit TNI Angkatan Udara TK II Dr. M. Salamun yaitu Bapak Wargono, S.Kep., alasan peneliti memilih karena dianggap sebagai pemberi pelayanan informasi kepada pihak intern.
6. Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Jiwa Bandung yaitu Ibu Yeti Sudendi, S.Sos, alasan peneliti, karena rekam medis merupakan pusat dari

informasi di rumah sakit dari mulai mengentri data, pengolahan data sampai ke informasi dan laporan.

7. Kepala Instalasi Bidang Pelayanan Rumah Sakit TNI Angkatan Udara TK II Dr. M. Salamun yaitu Ibu Erna Multianingsih alasan peneliti memilih karena langsung melayani pasien.
8. Kepala Instalasi Bidang Pelayanan yaitu Bapak Maman Suparman, alasan peneliti memilih Bidang Pelayanan yang dianggap sebagai bukti pemberian pelayanan dan perencanaan ke depan.
9. Pasien Rumah Sakit Jiwa Bandung yaitu Khusnul Khotimah, Farid, Sholihin, Mila Siti, Agus Suryadi, alasan peneliti memilih karena merasakan langsung pelayanan SIMRS.
10. Pasien Rumah Sakit TNI Angkatan Udara TK II Dr. M. Salamun yaitu Arif Rahman, Hamzah Azis, Lela, Iis Trinawati, Endang Rohman mengetahui cara pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Rumah Sakit di Kota Bandung dan caranya peneliti telah mewawancarai langsung kepada pasien yang berada di loket pembayaran.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisas data yang digunakan dalam penulisan ini terdapat tiga teknik, yang dikutip dari Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

Pertama, reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dengan

demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data pasien dalam SIMRS dan mencarinya jika diperlukan dan proses analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sehingga dapat dibuat kesimpulan.

Kedua, penyajian data setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja SIMRS selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Ketiga, penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dengan demikian dalam penarikan kesimpulan dengan menggunakan metode kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak dapat menjawab rumusan masalah, karena seperti yang dikemukakan diatas bahwa masalah dan rumusan masalah dalam metode penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti di lapangan yaitu Rumah Sakit di Kota Bandung.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi Penelitian ini adalah Rumah Sakit – Rumah Sakit di Kota Bandung yaitu Rumah Sakit Jiwa Bandung. Jl. LL RE Martadinata No. 11 Bandung 40115 Telp. (022) 4203651. Fax. 0224205447, dan Rumah Sakit TNI Angkatan Udara TK II Dr. M. Salamun. Jl Ciumbuleuit No 203. Telp (022) 2032090. Fax 022 2031624. Sedangkan jadwal penelitian ini berlangsung 13 (Tiga Belas) bulan dengan perincian sebagai berikut:

1. Observasi awal di Rumah Sakit di Kota Bandung, pada bulan Februari 2009.
2. Pengajuan Judul Usulan Penelitian kepada Dosen Pembimbing, pada bulan Maret 2009.
3. Penyusunan Usulan Penelitian, pada bulan Maret– April 2009.
4. Seminar Usulan Penelitian, pada bulan Mei 2009.
5. Pengajuan Surat ijin penelitian kepada Rumah Sakit yang menjadi objek penelitian, pada bulan Mei 2009.
6. Pelaksanaan Penelitian di Rumah Sakit yang terkait selama satu sampai sembilan bulan, pada bulan Mei 2009 – Januari 2010
7. Penulisan Skripsi pada bulan Juni 2009 – Januari 2010.
8. Sidang Skripsi pada bulan Februari 2010

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Waktu	Tahun 2009	Tahun 2010

	Kegiatan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Observasi Awal													
2	Pengajuan Judul U.P													
3	Penyusunan U.P													
4	Seminar U.P													
5	Pengajuan surat ijin													
6	Pelaksanaan penelitian													
7	Penulisan skripsi													
8	Sidang Skripsi													