BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sistem kesehatan nasional yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 mempunyai tujuan yaitu tercapainya kemampuan untuk hidup bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal di mata masyarakat. Dalam rangka meningkatkan mutu sistem informasi perlu diperhatikan juga teknologi yang menunjang dalam pengolahan data, khususnya dalam dunia komputer.

Perkembangan teknologi sekarang ini begitu pesat khususnya dalam pemanfaatan komputer sebagai alat bantu dalam mengolah data serta informasi. Dimanapun dalam kegiatan apapun dapat kita jumpai pemanfaatan komputer dengan beragam aplikasinya. Sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan bermutu juga sangat menunjang dalam memanfaatkan teknologi komputer. Dengan memanfaatkan teknologi komputer maka proses pengolahan data dapat lebih efektif dan efisien dengan kata lain sistem yang prosesnya dilakukan secara manual, maka proses sistem tersebut berjalan dengan lambat dan sering terjadi kesalahan. Dengan menggunakan teknologi komputer dapat meningkatkan mutu pelayanannya sehingga seluruh kegiatan dapat dilakukan dengan lebih baik dan selalu mengikuti perkembangan zaman.

Sebagaimana yang telah definisikan Berdasarkan pendapat o’Brien

(2003 :7) dalam Jurnal Piranti warta, Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dapat mengatur kombinasi dari orang-orang , perangkat lunak , perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan Informasi didalam Organisasi.

Penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap efisiensi kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaan. Seperti Rumah Sakit yang begitu banyak menyimpan data pasien ,data rekam medis, data obat ,data dokter ,data pelayanaan , inventory rumah sakit , ketersediaan ruang rawat inap dan yang lainya. Tentu membutuhkan suatu sistem informasi yang terintergrasi untuk mempermudah proses pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan . Rumah sakit yang mampu mengaplikasikan hal tersebut adalah rumah sakit yang mampu mengimplementasikan teknologi ke dalam rumah sakitnya. Salah satu jenis implementasi teknologi adalah dengan menggunakan sistem informasi.

Salah satu contoh adalah Rumah Sakit TNI AU dr.M.Salamun, Ciumbuleuit, Rumah Sakit milik TNI AU yang sedang berkembang dan mengembangkan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien baik pasien Rawat Jalan, Rawat Inap , dan IGD ,serta pelayanan kesehatan lainya. Dimana proses pengolahan data sudah menggunakan teknologi komputer dengan Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit telah terintegrasi. Adanya sistem informasi administrasi ini diharapkan akan memberikan kemudahan bagi karyawan dan petugas lainya dalam melayani layanan kesehatan.

Akan tetapi , dalam penelitian yang penulis lakukan , *Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit* TNI AU dr m.Salamun yang digunakan masih ada hal-hal yang harus diperbaiki. Seperti halnya masih adanya proses komputerisasi yang dibantu oleh manual, seperti masih adanya formulir pasien baru yang harus ditulis tangan dan kartu berobat dan rekam medis yang masih ditulis tangan. Hal ini tentu bisa menghambat dalam proses pelayanan administrasi pasien.

Dengan adanya sistem informasi yang bernama Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit , diharapakan dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan dalam berkerja. Kepuasan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah kepuasan karyawan dan karyawan yang dimaksud adalah karyawan pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit TNI AU dr.M.Salamun. Suatu sistem informasi sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan maupun rumah sakit. Karena sistem informasi digunakan sebagai sarana untuk bisa mendapatkan hal-hal penting di dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi rumah sakit.

Sistem informasi administrasi tumah sakit yang diterapkan di Rumah sakit TNI AU dr M.Salamun, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh rumah sakit terkait guna mencapai tujuan, tentunya berguna tidak hanya bagi pengguna sistem secara langsung, melainkan juga bagi manajemen rumah sakit.

Keterkaitan sistem informasi administrasi rumah sakit terhadap kepuasan konsumen (karyawan pengguna sistem) dikemukakan oleh, Syeok Hyung Lee (2010:4) adalah:

> *“Many of previous studies suggested that user satisfaction can be a viable variable measuring the system effectiveness. In other words, one can*

> *conclude that if the users are well satisfied with the system as they use it, then the system will be working fine. Other behavioral measures often used include system usage as a quantitative measure. In this case, information systems are developed after all to be used; therefore, frequent usages would indicate the information system's success."*

Hal tersebut dikatakan Syeok Hyung Lee menyarankan kepuasan pengguna dapat menjadi variabel yang layak untuk mengukur efektivitas sistem, dengan kata lain jika pengguna sistem puas maka sistem tersebut mengindikasikan telah berjalan dengan baik.

Menurut (Davis, 1987), lebih sering akuntan publik menggunakan komputer maka lebih besar kemungkinannya bahwa akuntan publik tersebut melakukan pekerjaannya dengan lebih baik Dan kinerja karyawan ,kinerja karyawan pengguna sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit sebagai mana pendapat Wirawan (2009), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.Menurut anderes gui (2008), kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dihasilkan seseorang (karyawan) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan indikator-indikator sebagai berikut: target pekerjaan yang dilakukan, pengetahuan kerja, tindakan dalam menyelesaikan persoalan, kerja sama, integritas.

Berdasarkan uraian yang telah penulis ungkapkan diatas, maka penulis memilih judul. **" EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH SAKIT TNI AU dr.M.SALAMUN"**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Pengertian indentifikasi masalah secara umum adalah segala sesuatu yang menjadi objek permasalahan yang akan diteliti dengan metode-metode pengumpulan dan pengolahan data. Sedangkan rumusan masalah adalah ketidak sesuaian yang ada dilapangan dengan tujuan atau harapan dari rumah sakit sehingga permasalahan atau kesenjangan tersebut haruslah dapat diatasi untuk mencapai tujuan bersama dari suatu rumah sakit ahaan. Berikut adalah identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terdapat di Rumah sakit TNI AUdr.M.Salamun

Penyusun mengidentifikasikan masalah berdasarkan analisis awal penyusunan, yaitu belum adanya penilaian tingkat kepuasan dan kinerja karyawan atas digunakannya *sistem informasi administrasi rumah sakit* .Rumusan masalah yang dapat ditarik dari identifikasi masalah, yaitu:

1. Bagaimana sistem informasi administrasi rumah sakit yang sedang berjalan saat ini di Rumah Sakit TNI AU dr. M. Salamun
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap sistem informasi administrasi rumah sakit yang digunakan.
3. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan dengan penggunaan sistem informasi administrasi rumah sakit ini.
4. Bagaimana tingkat kinerja karyawan dengan menggunakan sistem informasi administrasi rumah sakit ini.
5. Seberapa besar pengaruh sistem informasi administrasi rumah sakit terhadap kepuasan karyawan Rumah Sakit TNI AU dr. M. Salamun

6. Seberapa besar pengaruh sistem informasi administrasi rumah sakit terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit TNI AU dr. M. Salamun.
7. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit TNI AU. dr. M. Salamun.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi atau keterangan yang relevan dengan pemasalahan yang akan diteliti sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memberikan gambaran mengenai Efektivitas Sistem Informasi administrasi rumah sakit terhadap kepuasan dan kinerja karyawan .

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi administrasi rumah sakit yang sedang berjalan.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap sistem informasi administrasi rumah sakit.
3. Untuk mengetahui kepuasan karyawan setelah menggunakan sistem informasi administrasi rumah sakit ini.
4. Untuk mengetahui kinerja karyawan setelah menggunakan sistem informasi administrasi rumah sakit ini.
5. Untuk mengukur seberapa besarnya efektivitas sistem informasi administrasi rumah sakit ini terhadap kepuasan karyawan.

6. Untuk mengukur seberapa besarnya efektivitas sistem informasi administrasi rumah sakit ini terhadap kinerja karyawan.
7. Untuk mengukur seberapa besar efektivitas dari kepuasan karyawan yang telah diperoleh terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit AU. Dr. M. Salamun.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademik.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan upaya perbaikan dan memberikan masukan kepada perusahaan, dalam penelitian ini adalah layanan Kesehatan Rumah Sakit AU Dr. M. Salamun, untuk meningkatkan kualitas dari sistem informasi administrasi rumah sakit dalam upaya peningkatan kepuasan dan kinerja karyawan terhadap layanan kesehatan Rumah sakit dr.M.Salamun.

2. Bagi karyawan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dalam meningkatkan Kepuasan dan Kinerja Karyawan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini dibagi tiga:

1. Bagi penulis

Menambah dan meningkatkan wawasan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu komputer dan dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan, serta menambah dan memperkaya wawasan pengetahuan, baik teori maupun praktek, menganalisa, menginterpretasikan dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada di dalam rumah sakit terutama layanan kesehatan.

2. Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau referensi bagi peneliti atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir untuk penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama

3. Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu manajemen informatika atau sistem informasi (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika atau Sistem Informasi yang sudah ada untuk dihadapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan ilmiah ini penulis hanya membahas Administrasi Pendaftaran pasien Rawat Jalan dalam Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit , serta efektitivitasnya terhadap kepuasan dan kinerja karyawan pada rumah Sakit TNI AU dr.M.Salamun.

1.6 Lokasi dan waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan usulan penelitian ini adalah Rumah Sakit TNI AU dr.M.Salamun. Ciumbuleuit, No.203 Bandung.

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian pada Rumah Sakit TNI AU dr.M.Salamun , Ciumbuleuit yang dilaksanakan pada bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011.

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																			
		Maret'11				April '11				Mei '11				Juni '11				Juli'11			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Presurvei: a. Persiapan judul skripsi																				

	b. Persiapan teori pendukung judul skripsi	
	c. Pengajuan judul skripsi	
	d. Cari perusahaan	
2.	Proses Usulan (UP bab 1-3) Penelitan: a. Penulisan UP	
	b. Bimbingan UP	
	c. seminar UP	
	d. Revisi UP	
3.	Penyusunan Skripsi: a. Pengumpulan data	
	b. Pengolahan dan Analisis Data	
	c. Bimbingan & Penulisan Skripsi	
	d. Sidang Skripsi	