BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1.Kajian Pustaka

2.1.1. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit

2.1.1.1 Efektifitas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2002 : 284), efektiv adalah ada efeknya (akibatnya,pengaruh,kesanya) ; dapat membawa hasil atau berhasil guna (tentang usaha,tindakan).

Definisi efektivitas menurut Aras (2003 : 29) , adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai keinginan dari pengguna.

2.1.1.2 Konsep Dasar Sistem

Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisir , saling berinteraksi, saling ketergantungan satu sama lainnya dan terpadu.

2.1.1.3 Pengertian Sistem

Didalam mendefinisikan sistem terdapat dua kelompok pendekatan yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya.

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur menurut Jerry FitzGerald, Andra F. FitzGerald, Waren D. Stailling, Jr dalam Jogianto (2005:1)

Mendefinisikan sistem sebagai berikut suatu sistem adalah “suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu”.

Menurut Jogianto (2005,2) pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai berikut “sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Suatu sistem mempunyai maksud tertentu ada yang menyebutkan maksud dari suatu sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan dan ada yang menyebutkan untuk mencapai suatu sasaran.

2.1.1.4 Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Komponen sistem (*components),* Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinterakasi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut *supra system.* Dan apabila suatu perusahaan dipandang sebagai suatu sistem maka sistem akutansi adalah subsistemnya. Kalau sistem akuntansi dipandang sebagai suatu sistem, maka perusahaan adalah *supra system.*
2. Batasan Sistem (*boundary)* , Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan

lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinakan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope)* dari sistem tersebut.

3. Lingkungan Luar Sistem (*environment)* , Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.
4. Penghubung sistem (*interface)* , Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lainnya.
5. Masukan sistem (*input)* , Masukan adalah energi yang dimasukan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input)* dan masukan sinyal (*signal input). Maintenance input* adalah energi yang dimasukan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran.
6. Keluaran sistem (*output)* , Keluaran adalah hasil energi yang diolah dan diklasisfikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem.

7. Pengolah sistem (*process)* , Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Seperti halnya sistem akuntansi akan mengolah data-data menjadi laporan-laporan keuangan dan laporan-laporan lain yang di butuhkan manajemen.
8. Sasaran sistem (*objectives)* , Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal)* atau sasaran (*Objectives).* Kalau sistem tidak mempunyai sasaran maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

Selain karakteristik yang telah dijelaskan diatas sistem juga dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis sistem diantaranya adalah sebagi berikut ini yaitu :

1. Sistem abstrak (*abstract system)* , Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, yaitu sistem pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhannya.Sistem fisik (*physical system).*
2. Sistem fisik adalah sistem yang ada atau tampak secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dan sebagainya.
3. Sistem alamiah (*natural system)* , Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam tidak dibuat manusia. Misalnya sistem perputaran bumi.
4. Sistem buatan manusia (*human made system)* , Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang dan dibuat oleh manusia.

Sistem buatan manusia yang melibatkan manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine sytem* atau *man-machine system.*

5. Sistem tertentu (*deterministic system)* , Sistem tertentu adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi sebelumnya. Misalnya sistem komputer karena tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program yang dijalankan.
6. Sistem tak tentu (*probabilistic system)* , Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi sebelumnya karena mengandung unsur probabilitas.
7. Sistem tertutup (*closed system)* , Sistem tertutup adalah sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarannya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada. Tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup yang ada adalah relatif tertutup (*relatively closed system).*
8. Sistem terbuka (*open system)* , Sistem terbuka adalah sistem yang yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya.

Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya.

Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa sehingga secara relatif tertutup, karena sistem terutup akan bekerja secara otomatis dan terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.

2.1.1.5 Konsep Informasi

Secara umum informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang. Informasi ini sangat berguna bagi kehidupan sehari-hari didalam pengambilan keputusan.

Menurut McFadden, dkk dalam Abdul kadir (2003:31) yang dimaksud dengan informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Adapun pengertian informasi menurut Jogiyanto (2001:8) : "informasi adalah suatu kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya."

Sumber dari informasi adalah data. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata. Kejadian (event) adalah sesuatu yang terjadi pada saat tertentu.

2.1.1.5.1 Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu:

1. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyelesaikan. juga berarti bahwa informasi harus mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi

kemungkinkan banyak terjadi gangguan (noise) yang dapat merusak informasi tersebut.

2. Tepat pada waktunya, berarti informasi yang datiang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.
3. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakaianya. Relevan informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan lainnya berbeda. Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal yaitu manfaat dan biaya mendapatkan. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.

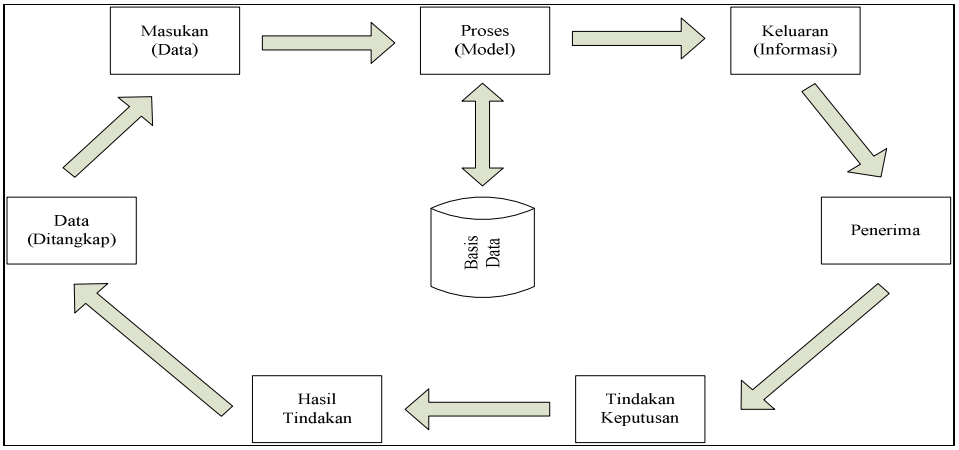
2.1.1.5.2 Siklus Informasi

Informasi merupakan suatu proses perubahan dunia menjadi informasi. Menurut McFadden dalam bukunya Abdul Kadir (2003:31) mendifinisikan informasi sebagai data yang telah di proses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.

Data yang ditolak untuk menghasilkan informasi menggunakan suatu model proses tertentu. Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi. Penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang

akan membuat sejumlah data kenbali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus.

Menurut Burch dan Grudnitski dalam bukunya Abdul Kadir (2003:31) mendeskripsikan siklus informasi adalah yang menggambarkan pengolahan data menjadi informasi dan pemakaian informasi untuk mengambil keputusan, hingga akhirnya dari tindakan hasil pengambilan keputusan tersebut dihasilkan data kembali. Adapun siklus informasi sebagai berikut:



Gambar 2.1
Siklus Informasi
Sumber: Abdul Kadir (2003:31)

Jadi hal terpenting untuk membedakan informasi dengan data, informasi itu mempunyai kandungan “makna” sedangkan data tidak. Pengertian makna disini merupakan hal yang sangat penting, karena berdasarkan maknalah penerima dapat memahami informasi tersebut dan secara lebbih jauh dapat menggunakannya untuk menarik suatu kesimpulan atau bahkan mengambil keputusan.

2.1.1.6 Sistem Informasi

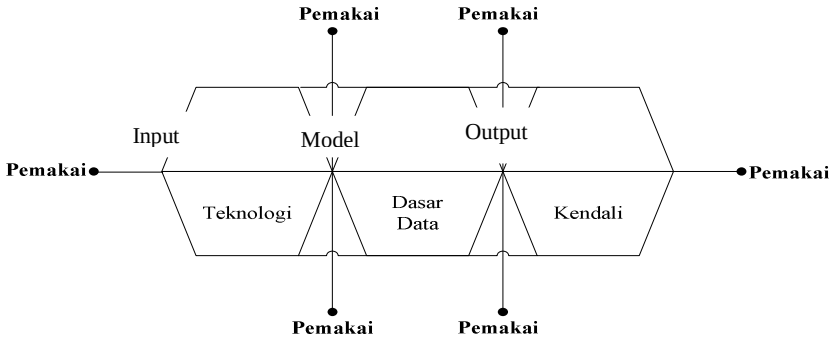
Berdasarkan pendapat o'Brien (2003 :7) dalam Jurnal Piranti warta, Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dapat mengatur kombinasi dari orang-orang , perangkat lunak , perangkat keras, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan Informasi didalam Organisasi.

Sistem informasi menurut Turban, Mclean, dan Wetherbe dalam bukunya Sugiyono (2008:11) adalah sebuah sistem yang mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik. Sedangkan sistem informasi menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam (Analisis dan Desain Sistem Informasi 2005:13) adalah suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.

Menurut Robert dan Roscoe dalam bukunya Jogiyanto (2005:11) sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Selanjutnya menurut John Burch dan Gary grudnitski dalam bukunya Jogiyanto (2005:12) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebutnya dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran

(*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*) dan blok kendali (*controls block*).



Gambar 2.2
Blok Sistem Informasi Yang Berinteraksi
Sumber: Jogiyanto (2005:12)

a. Blok masukan

   Input mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi. Input disini termasuk metode-metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.

b. Blok Model

   Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

c. Blok Keluaran

   Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

d. Blok Teknologi

Teknologi merupakan “kotak alat” (*tool-box*) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, manghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 bagian utama, yaitu *brainware*, *software* dan *hardware*.

e. Blok Basis Data

Basis data (*database*) merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan di dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa, supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efisiensi kapasistas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi dengan menggunakan perangkat lunak paket yang disebut dengan DBMS (*Database Management System*).

f. Blok Kendali

Banyak hal yang dapat merusak sistem informasi, seperti halnya bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan-kegagalan, sistem itu sendiri, kesalahan-kesalahan, ketidak efisienan, sabotase dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terlanjur terjadi kesalahan-kesalahan dapat langsung cepat diatasi.

Dari komponen-komponen blok diatas dapat disimpulkan bahwa perangkat dari sistem informasi merupakan *hardware*, *software*, *brainware*, data dan prosedur. Sedangkan kegiatan dari sistem informasi meliputi input, proses, output, pengendalian dan penyimpanan.

2.1.1.7 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen (*management information system* atau SIM) merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan menejemen.

Menurut George M. Scott dalam Jogianto (2005:14) SIM adalah ”kumpulan dari interaksi-interakasi sistem-sistem informasi baik untuk kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasi.”

Menurut Gordon B. Davis dalam buku Jogianto (2005:15) SIM adalah ”sistem manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi.”

SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. SIM merupakan kumpulan dari sistem-sistem informasi dan SIM tergantung dari besar kecilnya organisasi yang dapat terdiri dari sistem-sistem informasi sebagai berikut yaitu :

1. Sistem informasi akuntansi (*accounting information system*), menyediakan informasi dari tranksaksi keuangan.

2. Sistem informasi pemasaran (*marketing information system*), menyediakan informasi untuk promosi penjualan, kegiatan-kegiatan pemasaran dan lain-lain.
3. Sistem informasi manajemen (*inventory management information system*)
4. Sistem informasi personalia (*personal information system*)
5. Sistem informasi distribusi (*distribution information system*)
6. Sistem informasi pembelian (*purchasing information system*) .
7. Sistem informasi kekayaan (*treasury information system*)
8. Sistem informasi analisis kredit (*credit analysis information system*)
9. Sistem informasi penelitian dan pengembangan (*research and development information system*)
10. Sistem informasi teknik (*engineering information system*).

2.1.1.8 Sistem Informasi Adminstrasi Rumah Sakit

Adalah sistem informasi yang memuat Registrasi Pasien Rawat Jalan (Baru , lama berdasarkan nomor Rekam Medis), Rawat Inap , IGD , Hasil Diagnosa, Klasifikasi Penyakit, Riwayat Klinik, Status akhir Pasien, dan Konsultasi .(Modul Rumah Sakit). (Modul Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit).

Berdasarkan surat keputusan Menteri Keshetan RI ,Nomor 1410/MENKES/SK/X/2003 ,Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di

Indonesia (Sistem pelaporan Rumah Sakit revisi V) maka setiap Rumah Sakit diseluruh Indonesia yang sudah teregistrasi harus mengirimkan laporanya sesuai dengan mekanisme , format , dan jenis laporan yang diterapkan dalam lampiran tersebut. Pelaporan rumah sakit yang meliputi proses pengumpulan, pengolahan data kegiata pelayanan , morbiditas , mortalitas , ketenagaan , data dasar dan peralatan Rumah Sakit baik secara manual dan komputerisasi.

Sistem ini berlaku bagi rumah sakit yang dikelola pemerintah sepeti Kementrian Kesehatan Vertikasl Pusat) , Pemda , TNI dan POLRI , Departemen lainya, BUMN serta Swasta (Yayasan social , Organisasi Keagamaan.)

2.1.2 Kepuasan

Kepuasan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah kepuasan karywan . Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005: 195). Menurut Oliver (Barnes,2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan:

> “sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.”

Sedangkan menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah :

> “Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.”

Menurut Hasibuan (2001), kepuasan karyawan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaanya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, disiplin dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Menurut Robbins, Luthans (1995), kepuasan karyawan adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi orgaanisasi.

Martoyo (2000:142) kepuasan karyawan adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Menurut Devis dan Newstrom (1985) dalam bukunya A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2001:117), kepuasan karyawan adalah sikap senang ataupun tidak senang dari pekerja terhadap pekerjaanya.

Menurut Wexley dan Yuki (1977) dalam bukunya A.A Anwar Prabu Mangkunegara, kepuasan karyawan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaanya.

Menurut Osborn (1982), kepuasan karyawan adalah derajat positif atau negative perasaan seseorang mengenai segi tugas-tugas pekerjaanya, tatanan kerja serta hubungan antar sesama pekerja

Menurut Robert Kreitner dan Angelo Kinichi (2003), mengidentifikasikan kepuasan kerja sebagai suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

2.1.2.1 Kriteria Pengukuran Kepuasan

Kepuasa dari karyawan (pengguna sistem informasi administrasi rumah sakit) sangatlah penting untuk mengukur apakah sistem yang digunakan dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan karyawan itu sendiri. Maka kepuasan haruslah dapat diukur, sehingga pembuat sistem informasi administrasi rumah sakit dapat mengetahui apakah sistemnya dapat mengoptimalkan segala sumber daya sehingga menunjang dalam memenuhi tujuan bersama dari pembuat dan pengguna sistem itu sendiri.

Ada lima dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan karyawan (user) terhadap penggunaan Sistem Informasi, menurut Norshidah Mohamed et al (2009-288), yaitu

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang digasilkan oleh sistem
2. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna,

selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format* dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Menurut 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.

2.1.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Setiap indikator kinerja diukur berdasarkan criteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran. kriteria tersebut sebagai berikut.

1. Kuantitatif (seberapa banyak)

   Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dan diukurnya, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu

2. Kualitatif (seberapa baik)

   Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai.

3. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk.

   kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk

4. Efektifitas penggunaan sumber organisasi

   Efektivitas penggunaan sumber dijadikan indicator jika untuk mengerjakan suatu pekerjaan disyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu seperti uang dan bahan baku

5. Cara melakukan pekerjaan

Digunakan sebagai standar kinerja jka kontak personal, sikap personal atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan

6. Efek atas suatu upaya

   Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang diharapkan akan diperoleh dengan bekerja

7. Metode melaksanakan tugas.

   Standar yang digunakan jika ada undang-undang, kebijakan, prosedur standar, metode, dan peraturan untuk menyelesaikan tugas atau jika cara pengecualian ditentukan tidak dapat diterima

8. Standar sejarah.

   Standar yang menyatakan hbungan antara standar masa lalu dengan standar sekarang.

9. Standar nol atau absolute

   Standar yang menyatakan tidak akan terjadi sesuatu. Standar ini dipakai jika tidak ada alternative lain.

2.1.3.2 Fungsi Evaluasi Kinerja

Dalam pengertian evaluasi kinerja, hasil dari evaluasi kinerja adalah informasi mengenai kinerja ternilai. Informasi mengenai kinerja ternilai digunakan sebagai alat manajemen kinerja karyawan dan pengambilan keputusan manajemen SDM. Fungsi evaluasi kinerja adalah

1) Memberikan balikan pada karyawan ternilai mengenai kinerjanya
2) Alat promosi dan demosi

3) Alat memotivasi ternilai
4) Sebagai alat pemutusan hubungan kerja dan merampingkan organisasi
5) Menyediakan alasan hukum untuk pengambilan kepututsan personalia
6) Penentuan dan pengukuran tujuan kerja
7) Konseling kinerja buruk
8) Mendukung perencanaan SDM
9) Menentukan kebutuhanpengembangan SDM
10) Merencanakan dan memfalidasi perekrutan tenaga baru
11) Alat manajemen kinerja organisasi
12) Pemberdayaan pegawai
13) Menghukum anggota
14) Penelitian

2.1.3.3 Standar Kinerja Dan Evaluasi Kinerja

Dalam evaluasi kinerja, ada standar yang disebut standar kinerja. Evaluasi kinerja tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan baik tanpa standar kinerja.

Fungsi standar kinerja adalah sebagai tolak ukur untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai dalam melaksanakan pekerjaanya. Standar kinerja merupakan target, sasaran, atau tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu.

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel

2.1.4.1 Hubungan Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit dengan Kepuasan Karyawan

Suatu sistem informasi sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan maupun instansi dan rumah sakit. Karena sistem informasi digunakan sebagai sarana untuk bisa mendapatkan hal-hal penting di dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi.

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

Keterkaitan sistem informasi akademik terhadap kepuasan konsumen (karyawan pengguna sistem informasi) 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.

2.1.4.2 Hubungan Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Dengan Kinerja Karyawan

Menurut (Davis, 1987), lebih sering akuntan publik menggunakan komputer maka lebih besar kemungkinannya bahwa akuntan publik tersebut melakukan pekerjaannya dengan lebih baik

2.1.4.3 Hubungan Kepuasan dan Kinerja karyawan

Menurut (Berl 2000:11) dan (Johnson 2000:403), kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sejalan juga dengan (Luthans 1995:114) salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri (the work itself). Ukuran kepuasan kerja karyawan adalah mereka menikmati pekerjaan yang mereka hadapi.

2.2. Kerangka pemikiran

Sistem informasi yang baik serta kinerja karyawanya akan mendatangkan manfaat yang baik bagi organisasi atau perusahaan, maka diperlukannya suatu tanggapan atau respon dari sejumlah karyawan yang menggunakan sistem informasi administrasi rumah sakit. Pada Sistem Informasi administrasi rumah sakit di Rumah sakit TNI AU dr.M.Salamun , sistem yang ada sudah terkomputerisasi. Maka dari itu diperlukannya suatu respon terhadap kepuasan pada seluruh Layanan administrasi Kesehatan . kepuasan karyawan sangat berpengaruh terhadap Kinerja karyawan, memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien akan membantu Proses layanan kesehatan.

Menurut Robert A. Leitch ; “ sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

Menurut (O’Brien 2003:7) , Bedasarkan pada jurnal Piranti Warta Vol.11 No.2 April 2008: 242-257, Sistem informasi adalah sebuah sistem yang dapat mengatur kombinasi dari orang-orang, perangkat lunak, perangkat keras, jaringn komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi di dalam organisasi.

Pengguna (user) adalah seseorang yang memakai komputer dan sistem komputer . Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan karyawan dalam upaya memberikan pelayanan kepada pasien rumah sakit TNI AU dr.M.Salamun. Dalam upaya untuk meningkatkan layanan keshatan rumah sakit dr.M.Salamun dan upaya perbaikan dan penyempurnaan kualitas layanan kesehatan.

Asumsi bahwa dengan adanya sistem informasi administrasi rumah sakit efektif terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Sistem informasi ini adalah fasilitas yang diberikan kepada karyawan untuk memberikan kepuasan terhadap karyawan dan membantu pekerjaan agar lebih efisien baik waktu atau biaya yang harus dikeluarkan. Dalam hal ini dapat diukur kepuasan karyawan yang nantinya

akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan karyawan. Adanya sistem informasi saat ini bukan hanya sekedar pelengkap, tetapi sudah menjadi suatu kebutuhan.

Menurut (hasibuan, 2001 : 202). Berdasarkan pada jurnal yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim, Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

Berdasarkan pendapat Andres Gui pada jurnal Piranti Warta Vol.11 No.2 April 2008: 207-217. “Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dihasilkan seseorang (karyawan) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan padanya dengan indicator sebagai berikut: target pekerjaan yang dilakukan, pengetahuan kerja, tindakan dalam menyelesaikan persoalan, kerjasama, integritas”.

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi administrasi rumah sakit ini sangat diperlukan guna menunjang semua kinerja yang harus dilakukan, dan dengan adanya sitem informasi administrasi rumah sakit ini diharapkan karyawan terbantu dan terpuaskan dengan adanya fasilitas sistem informasi ini. Sehingga karyawan lebih betah untuk berlama-lama berhadapan dengan komputer kerja meraka yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap kinerja meraka.

Adapun penelitian ini mempunyai perbedaan dengan para peneliti dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya adalah :

Tabel 2.1

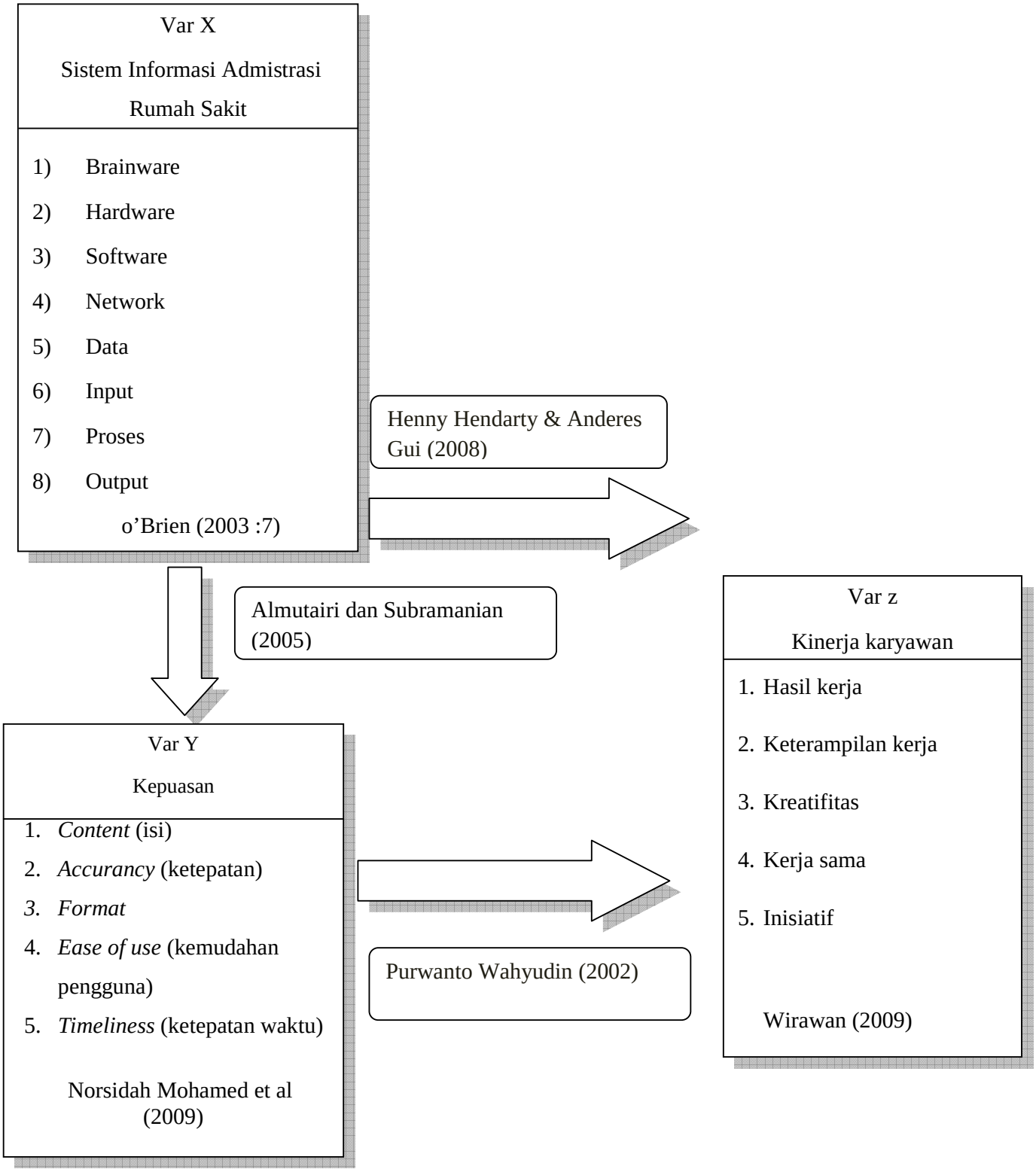
Perbedaan dengan Penelitian sebelumnya

Nama	Judul	Hasil peneliti sebelumnya	Persamaan	Perbedaan
1. Mochamad Wahyudi (1995)	Analisis Hubungan Sistem Informasi Akademik Dan Kompetensi Teknis Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan	Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara efektivitas sistem informasi KRS Online dengan kepuasan mahasiswa.	Kesamaan dalam tiga variabel yang diteliti	Peneliti terdahulu menggunakan regresi berganda, sedangkan penulis menggunakan jalur
2. Anderes Gui (2008)	Studi korelasional antara efektifitas sistem informasi collect order dengan kinerja pengguna pada PT TTM	Terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara efektivitas sistem informasi Collect Order dengan kinerja pengguna kinerja, lamanya penggunaan komputer dengan kinerja	Mengetahui tanggapan responden adanya pengaruh sistem informasi terhadap kinerja karyawan	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan dua variabel, sedangkan peulis menggunakan tiga variabel
3. Nuzsep Almigo (2004)	Hubungan antara kepuasan	Adanya hubungan positif yang	Mengetahui tangapan responden	Peneliti terdahulu meneliti

	kerja dengan produktivitas kerja karyawan	signifikan antara kepuasan kerja dengan produktifitas kerja.	adanya pengaruh kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan.	menggunakan dua variabel, sedangkan peulis menggunakan tiga variabel
4. Heny Hendarty (2008)	Korelasi antara efektivitas sistem informasi KRS online dengan kepuasan mahasiswa universitas bina nusantara	Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara efektivitas sistem informasi KRS Online dengan kepuasan mahasiswa.	Mengetahui tanggapan responden adanya kepuasan pengguna terhadap sistem informasi	Sistem yang digunakan peneliti terdahulu berbasis web, sedangkan penulis meneliti sistem berbasis desktop
5. Rr. Sri Handayani & Warsito Kawedar (2004)	Pengaruh komputer mikro terhadap kinerja dan kepuasan kerja auditor	Terdapat pengaruh yang signifikan antara lamanya penggunaan komputer dengan kepuasan kinerja, lamanya penggunaan komputer dengan kinerja	Kesamaan dalam tiga variabel yang diteliti,mengetahui tanggapan responden adanya peranan sistem informasi terhadap kepuasan dan kinerja karyawan	Peneliti terdahulu mengembangkan dua belas hipotesis, sedangkan penulis mengambangkan enam hipotesis
6. Purwanto (2002)	Pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pusatpendi	Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan kerja dapat menjelaskanvariasi kinerja karyawan	Mengetahui tanggapan responden adanya pengaruh kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan dua variabel, sedangkan peulis menggunakan tiga variabel

	dikan komputer akuntansi IMKA di surakarta	sebesar 99,5% sedangkan sisanya 0,5% dijelaskan oleh faktor kepuasan kerja lain diluar model.		
7. Henny Hendarty & Anderes Gui (2008)	Korelasi Antara Efektifitas Sistem Informasi Penjualan Dengan Kinerja User	Terdapat hubungan yang positif pada tingkat sedang antara efektifitas sistem informasi penjualan dengan kinerja user	Mengetahui tanggapan responden adanya pengaruh dari sistem informasi terhadap kinerja	Peneliti terdahulu meneliti menggunakan dua variabel, sedangkan peulis menggunakan tiga variabel
8. Donie Margavinto Nurrokhman & purwanti 2007	Analisis dan Perancangan Redeveloping Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Budhi Asih Cawang Jakarta	Masih terdapat beberapa kekurangan dalam Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit , sehingga perlu adanya perancangan dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi rumah Sakit	Kesamaan dalam Analisa Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit	Peneliti terdahulu menganalisa , merancang , dan mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit , sedangkan penulis hanya menganalisa

Dalam kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran, yaitu



Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Menurut HM. Sonny Sumarsono (2004:37) hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Dengan demikian hipotesis dapat diartikan sebagai teori yang kurang sempurna, dapat pula dirumuskan dengan cara lain hipotesis berarti kesimpulan yang belum final karena belum diuji atau belum dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan sementara pemecahan masalah, yang setelah diuji mungkin benar atau mungkin salah

Menurut Abdurrahmat Fathoni (2006:20) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.

Menurut Kerlinger (Nazir, 2005:151) menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan antara dua variabel atau lebih.

Ciri-ciri hipotesis yang baik menurut Furchan adalah :

1. Hipotesis harus mempunyai daya penjelas.
2. Hipotesis harus menyatakan hubungan yang diharapkan ada di antara variabel-variabel.
3. Hipotesis harus dapat diuji.
4. Hipotesis hendaknya konsisten dengan pengetahuan yang sudah ada.
5. Hipotesis hendaknya dinyatakan sederhana dan seringkas mungkin.
6. Hipotesis statistik dirumuskan dengan simbol-simbol statistik, dan antara hipotesis nol (H_0) dan alternatif selalu dipasangkan. Dengan dipasangkan itu

maka dapat dibuat keputusan yang tegas, mana yang diterima dan mana yang ditolak.

Hipotesis yang dapat penulis ambil dari tema penelitian ini adalah:

“ *Sistem Informasi Administrasi Rumah sakit Efektiv Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan* “