

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan saat ini. Kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik. (Ammenwerth et al., 2007)

Kualitas pelayanan kesehatan di RS secara tidak langsung terkait erat dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan dari RS. Oleh sebab itu, penerapan sistem informasi berperan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, komunikasi, kolaborasi, dan kompetitif organisasi dalam arti dapat menyediakan informasi bagi manajemen. (Jogiyanto, 2007) Suatu sistem informasi dapat digunakan oleh organisasi untuk membantu operasional suatu organisasi menjadi lebih efisien untuk memenangkan persaingan dalam kompetisi. Sistem informasi juga merupakan faktor pembeda yang penting dalam berkompetisi agar rumah sakit menjadi lebih efisien. Sistem informasi mempunyai 3 peranan penting dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu: mendukung proses dan operasi

pelayanan kesehatan, mendukung pengambilan keputusan staf dan manajemen serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif. (Obrien, 2006)

Rumah Sakit perlu mengembangkan sistem informasi berbasis teknologi di dalam upayanya untuk mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan, dalam hal ini dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan salah satu produk sistem informasi yang dapat mendukung dan mempermudah kegiatan para ahli medis dan tenaga kesehatan lainnya dalam pelayanan kesehatan, pelaporan maupun transaksi di RS. Selain itu, SIMRS juga berperan untuk mendukung pengambilan keputusan dan mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif organisasi. (Obrien, 2006) Upaya pengembangan SIMRS perlu direncanakan dengan matang sehingga dapat diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan organisasi ataupun manajemen dalam rangka mencapai visi dan misi rumah sakit. Dalam penerapannya, suatu teknologi informasi yang baru tidak mudah dilakukan sebab akan berpengaruh pada keseluruhan organisasi, terutama dari faktor SDM sebagai penggunanya. Dalam penerapan sistem baru, faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan karena kesiapan pengguna untuk menerima suatu sistem yang baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan apakah penerapan sistem tersebut sukses atau tidak. (Kustono, 2000)

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (RSGM UMY) merupakan Rumah Sakit yang didirikan untuk menunjang Program studi Kedokteran Gigi UMY. Pendirian RSGM UMY juga dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dan pendidikan kepada masyarakat luas tentang

kesehatan gigi dan mulut. RSGM UMY menggunakan 2 Sistem Informasi, yaitu SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) dan SIAP (Sistem Informasi Akademik Profesi) untuk mengintegrasikan kebutuhan antara mahasiswa Ko. Ass, dosen, dan manajemen. Sistem Informasi Manajemen digunakan untuk proses pelayanan dan manajerial, sedangkan Sistem Informasi Akademik digunakan untuk proses pendidikan. Kedua sistem tersebut saling terkait satu dengan yang lainnya.

Sejalan dengan pengembangan sistem informasi di RSGM UMY, analisis terhadap pengguna sistem informasi yang sedang berjalan sangatlah dibutuhkan. Pengguna sistem informasi diharapkan mau dan mampu untuk menerapkan sistem informasi tersebut dalam aktivitas pekerjaannya. Apabila pengguna tidak mau menerima ataupun menggunakan sistem teknologi informasi yang ada, maka perubahan tersebut tidak akan memberi keuntungan yang berarti. Oleh sebab itu, maka dibutuhkan adanya suatu pengukuran kualitas terhadap sistem informasi RSGM.

Sistem informasi RSGM digunakan oleh beberapa jenis pengguna di dalam menjalankan aktivitasnya. Pengguna tersebut adalah mahasiswa ko ass dan manajemen yang dalam hal ini mencakup direksi, staf serta dosen. Seiring perjalanan menggunakan sistem informasi tersebut, terdapat perbedaan persepsi antara pengguna yang terdiri dari mahasiswa dan manajemen sehingga dibutuhkan adanya suatu penelitian yang bisa dijadikan dasar analisa untuk mengetahui sumber dari permasalahan tersebut.

Terdapat beberapa parameter yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi, salah satunya adalah *usability*. Secara umum *usability* mengacu pada sejauh mana pengguna dari suatu sistem informasi mampu menggunakan produk teknologi informasi untuk mencapai tujuannya, serta sejauh mana kepuasan dari penggunanya dalam memakai dan mengoperasikan sistem informasi. *Usability* itu sendiri adalah metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain, dalam konteks ini adalah penggunaan dari suatu sistem informasi. (Jacob Nielsen, 2012)

Manfaat yang diperoleh dari hasil pengukuran *usability* dapat adalah sebagai berikut: (Tullis et al., 2008)

- a. Masukan dari hasil pengolahan data. Dimana hal ini akan lebih obyektif apabila dibandingkan dengan pendapat dari diri sendiri
- b. Dapat digunakan apabila ingin membandingkan *usability* dari dua jenis produk
- c. Dapat digunakan untuk mengklasifikasi jika ada suatu permasalahan dalam suatu produk
- d. Dapat membuat suatu perkiraan atau prediksi yang sebenarnya dari penggunaan suatu produk
- e. Dapat memberikan gambaran mengenai suatu produk berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan

Instrumen penelitian sebagai alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan dalam mengukur *usability* dalam

penelitian ini adalah paket *USE Questionnaire (Usefulness, Satisfaction and Ease of Use)*, dimana terdapat 4 (empat) aspek yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dalam suatu SIM. Aspek yang digunakan tersebut adalah: aspek kebergunaan (*usefulness*), aspek kemudahan menggunakan (*ease of use*), aspek kemudahan mempelajari (*ease of learning*) serta aspek kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna sistem informasi. Aspek-aspek tersebut kemudian disusun dalam bentuk skor dengan menggunakan skala *Likert*.

Berdasarkan instrumen tersebut, peneliti melakukan riset mengenai pengukuran mengenai aspek kebergunaan, kemudahan penggunaan, kemudahan mempelajari dan kepuasan dari sistem informasi yang dipakai oleh RSGM UMY. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit dalam perbaikan dan pengembangan SIMRS lebih lanjut dalam upaya memenuhi kebutuhan RS. Sistem informasi yang relevan dengan kebutuhan RS akan menunjukkan tercapainya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dari sistem informasi yang diterapkan. Sistem informasi yang berkualitas dapat memberikan kepuasan dan tambahan manfaat bagi pengguna untuk mempermudah semua aktivitas sehari-hari, khususnya di RSGM UMY.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dapat diamati dan dianalisis dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi dari pengguna sistem informasi RSGM, dalam hal ini mahasiswa dan manajemen dilihat dari aspek kebergunaan (*usefulness*),

kemudahan menggunakan (*ease of use*), kemudahan mempelajari (*ease of learning*) serta kepuasan dari pengguna (*satisfaction*) terhadap aplikasi Sistem Informasi Manajemen RSGM dengan menggunakan *USE Questionnaire*

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum:

Mengukur *usability* dari penggunaan Sistem Informasi Manajemen dengan metode *menggunakan USE questionnaire* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut, UMY

#### 2. Tujuan Khusus:

- a. Menganalisis kebergunaan (*usefulness*) dari Sistem Informasi Manajemen yang dimiliki oleh RSGM UMY dilihat dari persepsi mahasiswa dan manajemen
- b. Menganalisis kemudahan pengguna (*ease of use*) dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen yang dimiliki oleh RSGM UMY dilihat dari persepsi mahasiswa dan manajemen
- c. Menganalisis kemudahan mempelajari (*ease of learning*) dari pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen yang dimiliki oleh RSGM UMY dilihat dari persepsi mahasiswa dan manajemen
- d. Menganalisis kepuasan (*satisfaction*) pengguna Sistem Informasi Manajemen yang dimiliki oleh RSGM UMY dilihat dari persepsi mahasiswa dan manajemen

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

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bidang perumahsakit, khususnya di bidang sistem informasi rumah sakit yang berbasis komputer;

2. Bagi RSGM

Penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan dari pengguna SIM RSGM dan diharapkan dapat mengembangkan dan memperbaiki sistem apabila masih terdapat kekurangan, sehingga menjadi lebih baik dan mudah digunakan oleh pengguna di kemudian hari

3. Bagi tim pengembang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang tepat, akurat dan dapat diandalkan guna mendukung pengembangan SIM RSGM sehingga dapat meningkatkan kualitas dari SIM RSGM tersebut

4. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian serupa di institusi yang lain