

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan semakin meningkat, hal itu disebabkan karena semakin tingginya kesadaran masyarakat akan artinya kesehatan. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan jasa layanan kesehatan, rumah sakit berusaha untuk memenuhinya. Rumah sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem yang dikembangkan melalui perencanaan pembangunan kesehatan. Tantangan yang dihadapi rumah sakit tersebut dijawab dengan peningkatan kemampuan dalam melakukan pelayanan jasa kesehatan.

Bagi pengelola maupun pemilik rumah sakit agar kegiatannya tetap berkelanjutan, maka peningkatan dilakukan dengan menambah tenaga medis dan tenaga di bidang kesehatan lainnya yang menunjang operasional rumah sakit termasuk teknologi informasi. Menurut Maharsi (2000) teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya.

Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman. Teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Menurut Sutarman (2009) teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan informasi yang dewasa ini menjadi salah satu bagian penting karena :

1. Meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen
2. Pengaruh ekonomi internasional (globalisasi)
3. Perlunya waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat

Dengan dukungan teknologi informasi yang ada sekarang ini, pekerjaan pengelolaan data dengan secara manual dapat di gantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Pelayanan rumah sakit mengandalkan informasi secara intensif. Informasi memainkan peranan penting dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan konsumen.

Dalam hal ini perlu disadari bahwa pelanggan rumah sakit dapat berupa pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah pemilik, pimpinan dan seluruh karyawan rumah sakit sedangkan pelanggan eksternal adalah pasien, keluarga pasien dan juga masyarakat luas. Pengadaan informasi yang baik didukung oleh teknologi karena sangat menentukan kepuasan bagi karyawan atau pelanggan internal rumah sakit.

Kualitas layanan sistem informasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam melaksanakan tugasnya serta berpengaruh juga terhadap jumlah pengguna. Kepuasan layanan sistem informasi yang baik tidak cukup hanya dicapai tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pengguna dan berbagai pihak yang berkepentingan. Mutu pelayanan kesehatan khususnya kualitas layanan sistem informasi kesehatan di rumah sakit, seharusnya merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan untuk memantau kepuasan layanan yang diberikan. Pemahaman terhadap kualitas layanan ini sangat penting dilakukan serta diteliti lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi rawat inap. Tanpa adanya kualitas layanan yang baik kepuasan pengguna tidak akan bisa dicapai dan tentunya akan mengganggu tujuan utama rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rawat inap yang diterapkan pada Rumah Sakit Tingkat II Dr.

AK.Gani Palembang, maka perlu dilakukan suatu penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, batasan masalah yang akan dibahas mencakup :

1. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tingkat II Dr. AK. Gani Palembang dengan melibatkan para pengguna sistem informasi rawat inap.
2. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Tingkat II Dr. AK. Gani Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat bagi peneliti, dapat menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Tingkat II Dr. AK. Gani Palembang.
2. Manfaat bagi Rumah Sakit Tingkat II Dr. AK. Gani Palembang, memberikan masukan bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan sistem informasi.

3. Manfaat bagi pihak lain, digunakan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti lain dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama serta dapat juga digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara garis besar dari laporan skripsi, berikut akan diuraikan secara singkat sistematika penulisannya. Berikut adalah penggambaran mengenai pembahasan dalam setiap bab secara singkat dan umum.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori yang mendukung penelitian ini, mulai dari studi pustaka dan studi literatur.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan, yang berisi tentang variabel penelitian, penentu sampel, jenis data, sumber data, metode pengumpul data, dan metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis sampel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan pembahasan yang menganalisis tentang pengaruh kualitas layanan sistem informasi rawat inap terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas melalui metode SPSS 15.0 *for windows* dan menggunakan tabulasi

perhitungan jawaban kuesioner melalui variabel independen dan variabel dependen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk menjadikan langkah lebih maju dan lebih baik dalam menganalisis dan memecahkan suatu masalah bagi semua pihak.