

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini merupakan bagian yang sangat penting di berbagai bidang industri dan pelayanan untuk mendukung proses kegiatan yang akan dijalankan. Penerapan teknologi informasi ke dalam sebuah organisasi tidak hanya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja, tetapi juga digunakan untuk mendukung dan memaksimalkan sistem pada manajemen pada pengambilan keputusan yang bersifat operasional ataupun strategis.

Bentuk perkembangan teknologi informasi yang saat ini digunakan pada bidang industri dan pelayanan yaitu Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada fasilitas kesehatan. Implementasi SIM pada fasilitas kesehatan mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan. Selain mampu meningkatkan dan mendukung pelayanan Kesehatan, pengelolaan informasi melalui SIM menjadi salah satu kunci sukses dalam pencapaian visi misi perusahaan.

Sejalan dengan hal tersebut, Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman telah mengaplikasikan Sistem Informasi Manajemen Klinik untuk memberikan kemudahan serta efisien dalam pelayanan. Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang telah memiliki akreditasi paripurna pada tahun 2019. Sistem yang saat ini diterapkan pada Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman berbasis desktop yang biasa disebut dengan E-Klinik. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, E-Klinik sudah diterapkan semenjak tahun 2016 yang mencakup beberapa bagian mulai dari pendaftaran, rawat jalan, rawat inap, laboratorium, apotek, dan keuangan (*billing system*). Input dari sistem informasi ini meliputi data pasien disertai dengan medical record, diagnose dan terapi. Output yang dihasilkan dari sistem ini meliputi laporan harian dan bulanan (seperti jumlah kunjungan pasien), serta laporan strategik (seperti jenis penyakit paling banyak pada waktu tertentu).

Pada implementasi sistem tersebut terdapat beberapa kendala pada pelayanan rawat jalan yang ditemukan berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna antara lain terdapat fitur yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, kurangnya informasi yang relevan, lemahnya keamanan/kontrol pada hak akses, hasil pelaporan yang tidak akurat, waktu respon aplikasi yang cenderung lama, memerlukan perangkat keras dengan standar spesifikasi tertentu dan beberapa kendala lain yang dirasakan oleh pengguna sehingga mempengaruhi efektifitas dan efisiensi kinerja.

Berdasarkan perkembangan teknologi yang pesat dan adanya kendala yang ditemukan maka pada tahun 2021 Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman berencana untuk beralih menggunakan sistem yang lebih baik seperti Sistem Informasi Manajemen Klinik berbasis *website*. Adanya rencana perubahan sistem informasi tersebut perlu diadakan suatu evaluasi pada sistem berjalan saat ini karena untuk menangkap segala permasalahan yang ada agar sistem baru yang diterapkan akan lebih baik.

Salah satu evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja sistem berdasarkan persepsi pengguna. Pengguna dalam sistem ini meliputi *End User* yaitu operator komputer dari seluruh unit, dan orang-orang yang menggunakan output dari sistem ini (meliputi pihak manajemen dan pihak direksi), serta pelanggan yaitu individu yang terlibat dengan sistem ini (pasien).

Evaluasi dari sisi pengguna sangat penting karena pengguna merasakan langsung kebutuhan dan manfaat dari sistem. Persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya. Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya suatu program yang diterapkan, karena sebegus apapun program dan sistem yang dijalankan tidaklah akan berjalan dengan baik tanpa dukungan dari pengguna. Disinilah dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari segi pengguna.

Untuk mengetahui keinginan dan pendapat pengguna terhadap terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi sistem informasi, maka diperlukan suatu alat evaluasi yang akan ditanyakan kepada pengguna. Hal-hal yang akan ditanyakan

kepada pengguna meliputi performa, informasi, aspek ekonomi, aspek informasi, aspek keamanan, aspek efisiensi serta aspek pelayanan. Acuan yang akan digunakan untuk evaluasi sistem informasi adalah menggunakan metode PIECES yang terdiri dari 6 variabel yaitu *Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, Service*. Hal-hal yang akan dievaluasi pada Sistem Informasi Manajemen Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman adalah familiarisasi terhadap sistem, (dilihat dari pengguna dan *stakeholders*), review terhadap sistem, proses dan pelaporan, bagaimana proses sistem selama ini, apakah ada peningkatan budaya dan pembelajaran terhadap sistem, apakah pegawai menyadari tentang tanggung jawab pekerjaannya, serta apakah pegawai menginginkan perubahan sistem yang lebih baik. Evaluasi ini juga menggunakan model *improvement* yaitu evaluasi perbaikan terhadap bagaimana program bekerja, bagaimana program berfungsi, dan bagaimana mengantisipasi masalah yang dapat mengganggu pelaksanaan yang difokuskan pada pelayanan rawat jalan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui fungsi teknologi yang saat ini diterapkan dan memberikan masukan dari temuan evaluasi sistem untuk upaya pengembangan dan perbaikan sistem yang sudah ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi kinerja Sistem Informasi Manajemen di Klinik Rawat Inap dr, M. Suherman menggunakan metode PIECES ?
2. Bagaimana rekomendasi Sistem Informasi Manajemen baru berdasarkan temuan masalah dari hasil evaluasi sistem ?

## **1.3 Tujuan**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Melakukan evaluasi kinerja Sistem Informasi Manajemen Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman dengan menggunakan metode PIECES.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran Sistem Informasi Manajemen yang ada di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman.
- b. Memberikan rekomendasi sistem baru berdasarkan temuan masalah dari hasil evaluasi

## **1.4 Manfaat**

### 1.4.1 Bagi Institusi

- a. Diperoleh gambaran tentang pendapat kebutuhan pengguna terhadap kinerja Sistem Informasi Manajemen yang sedang berjalan.
- b. Diperoleh masukan untuk mengembangkan sistem berikutnya.

### 1.4.2 Bagi Peneliti

Sebagai objek untuk mengaplikasikan keilmuan yang telah dipelajari di bidang sistem informasi.