

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar:2010). Dalam menjalankan rumah sakit, pihak manajemen memiliki kewajiban untuk dapat membangun sebuah sistem tata kelola rumah sakit yang baik, karena hanya tata kelola yang baik yang dapat membuat rumah sakit bertahan untuk jangka waktu yang lama dengan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh penggunanya. Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, evaluasi perlu dilakukan terhadap sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang menimbulkan hambatan. Sehingga dari evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit tersebut dapat mendorong peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit seiring dengan kelancaran arus informasi yang berasal dari kegiatan operasional rumah sakit (Sari et al:2016).

Dalam penelitian ini, Peneliti akan mengevaluasi sistem informasi manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Dengan Menggunakan Metode *Hot-Fit* di tinjau dari persepsi pengguna akhir. Metode *Hot-Fit* merupakan salah satu kerangka teori yang di gunakan untuk mengevaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan. Metode *Hot-Fit* juga di tunjukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu *Human* (Manusia) – *Organization* (Organisasi) – *Technology* (Teknologi). Penelitian ini menganalisis hasil evaluasi menggunakan model hot-fit dan bertujuan untuk mengetahui adakah faktor pengaruh dari tiga variabel $X_1(\text{Human})$, $X_2(\text{Organization})$, $X_3(\text{Technology})$ terhadap Variabel $Y(\text{Net Benefit})$. Variabel dimensi yang ada dalam penelitian ini meliputi pengguna

sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang yang mengelola sistem informasi manajemen ada Beberapa orang yaitu pegawai yang bekerja di masing-masing bagian salah satunya di bagian Opd ada 14 orang, Pharmacy Opd 8 orang, pharmacy Ipd 12 orang, Purchasing 8 orang, Ipd Emergency 10 orang, Radiologi 5 orang, Operator 3 orang, Office 10 orang, Billing dan Wardclerk 15 orang dan Nurse 10 orang jadi jumlah keseluruhan pengguna sistem informasi manajemen di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang yaitu 95 orang pengguna. dalam ulasan teori di atas, maka penulis mengemukakan suatu konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus sebagai alur berpikir penulis dalam menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode *Hot-Fit*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah bagaimana cara Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode *Hot-Fit*.

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Pada peneliatan ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- 1) Untuk Mengetahui adakah pengaruh dari Sub variabel X1(*Human*) terhadap variabel Y (*Net Benefit*) pada Sistem Informasi Manajemen .
- 2) Untuk Mengetahui adakah pengaruh dari Sub variabel X2(*Organization*) terhadap variabel Y (*Net Benefit*) pada Sistem Informasi Manajemen .
- 3) Untuk Mengetahui adakah pengaruh dari Sub variabel X3(*Technology*) terhadap variabel Y (*Net Benefit*) pada Sistem Informasi Manajemen .
- 4) Untuk Mengetahui adakah pengaruh dari semua Sub variabel X1(*Human*), X2(*Organization*) dan X3(*Technology*) Secara Simultan terhadap variabel Y (*Net Benefit*) pada Sistem Informasi Manajemen .

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk Mengetahui Sejauh mana kepuasan pengguna dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang.
- 2) Dapat Mengetahui adakah Faktor Pengaruh yang didapat dari Sub Variabel X1(*Human*), X2(*Organization*), X3(*Technology*) Terhadap Variabel Y (*Net Benefit*).
- 3) Dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu yang telah ditetapkan oleh prosedur dari kampus.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu Mengevaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode *Hot-Fit*.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Alat dan Bahan

Dalam proses pembuatan hasil tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa alat dan bahan yaitu Perangkat Keras (*Hardware*) dan Perangkat Lunak (*Software*). Berikut ini merupakan alat dan bahan yang dipergunakan dalam proses pembuatan tugas akhir.

- 1) Perangkat Keras (*Hardware*)
 - a. Laptop Asus
 - b. Printer Epson L360
 - c. Hardisk
- 2) Perangkat Lunak (*Software*)
 - a. *Microsoft word* 2013
 - b. *Microsoft excel* 2013
 - c. *SPSS Versi* 23

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan Data yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Observasi

Metode pengamatan (observasi) ini dilakukan peninjauan dan penelitian langsung di lapangan sekaligus untuk meminta izin dalam melakukan penelitian disana. Observasi dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2019 di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan judul yang peneliti buat. Wawancara dilakukan di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang pada tanggal 19 sampai 20 Oktober 2019, untuk memperoleh data-data yang terkait dengan judul penelitian.

3) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan. Kuisisioner dibagikan Pada bulan November 2019 sampai bulan Januari 2020 dan kuisisioner yang saya bagikan kepada pegawai yaitu berjumlah 95 orang pegawai, yang di dapat dari masing-masing bagian mulai dari bagian Opd ada 14 orang, Pharmacy Opd 8 orang, pharmacy Ipd 12 orang, Purchasing 8 orang, Ipd Emergency 10 orang, Radiologi 5 orang, Operator 3 orang, Office 10 orang, Biling dan Wardclerk 15 orang dan Nurse 10 orang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami hasil penelitian, penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya dapat mempermudah pembaca memahami maksud dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulisan laporan ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I akan menjelaskan dimulai dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan .

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan kajian teori atau tinjauan pustaka yang berhubungan dengan pembahasan yang penulis lakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab III mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan penulis dalam melakukan penelitian Tugas Akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV dilakukan suatu penguraian dari analisis masalah, mengetahui Faktor pengaruh yang di dapat dari variabel dan mengetahui kualitas sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang.

BAB V PENUTUP

Pada bab V akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas sekaligus saran yang akan disampaikan oleh penulis untuk penelitian yang telah dilakukan.