

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, sekarang ini kesadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan juga semakin meningkat. Kesehatan menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat modern, selain itu kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pembangunan pada suatu negara. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan juga berdampak pada peran lembaga kesehatan baik pemerintah maupun swasta. Lembaga kesehatan berperan dalam upaya melayani kebutuhan masyarakat akan pentingnya kesehatan.

Untuk mewujudkan kesehatan pada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang yang memberikan jaminan pemeriharaan kesehatan yang tercakup dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam Bab II pasal 2 dan 3 Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan disebutkan bahwa:

2. “Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan, gender dan nondiskriminatif dan norma-norma agama.”
3. “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis”

Berdasarkan Undang-Undang tersebut sudah jelas bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan oleh pemerintah kepada semua masyarakat yang membutuhkan tanpa pengecualian, selain itu kesehatan juga berupaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta investasi pembangunan sumber daya manusia. Dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, terutama pelayanan kesehatan kepada masyarakat pemerintah harus dapat memenuhinya, salah satunya dengan dibangunnya fasilitas-fasilitas umum bidang pelayanan kesehatan (rumah sakit, puskesmas, klinik dan lain-lain). Rumah sakit merupakan salah satu lembaga publik yang bergerak di bidang jasa (pelayanan kesehatan) yang dituntut untuk memberikan layanan yang tepat dan cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa dan menangani masalah kesehatan, rumah sakit mempunyai tujuan sosial maupun finansial. Dalam memenuhi misi sosialnya rumah sakit mempunyai tujuan untuk menyembuhkan pasien.

Seiring dengan berkembangnya informasi dan teknologi, semua organisasi yang ada di Indonesia di tuntut untuk dapat menerapkan serta memanfaatkan teknologi informasi tersebut guna menunjang kelangsungan organisasinya. Dengan kata lain kesuksesan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan informasi yang relevan serta proses pengolahan data yang tepat. Begitu halnya dengan rumah sakit, rumah sakit dituntut untuk dapat terus memberikan pelayan yang sebaik-baiknya bagi para pasiennya. Sistem informasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah rumah sakit. Sistem informasi ini akan memberikan masukan dalam rangka pengembangan organisasi.

Dengan adanya input yang diberikan maka akan lebih memudahkan bagi terlaksananya suatu tujuan organisasi. Informasi tersebut dapat berwujud pola kerja, susunan dari kegiatan yang saling tergantung dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, melaksanakan dan mempermudah kegiatan utama organisasi.

Berhubungan dengan sistem informasi, pemerintah juga telah mengatur sistem informasi dalam dalam Undang Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pada Bab XIV pasal 168 ayat 1 dan 2, pada Undang-Undang tersebut disebutkan:

- “1. Untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi kesehatan
2. Informasi kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sistem informasi dan lintas sektor”

Dengan adanya pasal diatas maka sistem informasi sangat penting dilakukan untuk kegiatan pelayanan kesehatan. Sistem informasi dapat menunjang pelayanan yang efektif dan efisien, memberikan masukan dalam rangka pengembangan organisasi serta dapat menunjang pelaksanaan manajemen kesehatan. Selain itu sistem informasi tidak hanya dilakukan dalam satu lingkup yang sama saja tetapi bisa dilakukan antar lingkup. Perkembangan sistem informasi dapat berpengaruh terhadap kemajuan suatu organisasi maka dari itu setiap organisasi sudah semestinya terus berupaya memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

Perkembangan teknologi dan informasi sekarang ini juga menandai bahwa informasi dan pengolahan data merupakan hal penting dalam suatu organisasi. Banyak organisasi yang mencurahkan perhatiannya pada penciptaan informasi

yang bermanfaat. Sistem informasi manajemen merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh organisasi guna mengembangkan organisasinya, adapun sistem informasi yang digunakan oleh rumah sakit sekarang ini menggunakan sistem informasi berbasis komputerisasi. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan rumah sakit dapat dilakukan lebih efektif dan efisien. Pengalaman dimasa lalu menunjukkan bahwa sistem manajemen rumah sakit yang dilakukan secara manual akan membutuhkan waktu yang lebih lama, bahkan ada data-data yang diperlukan hilang. Pelayanan dari sebuah rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah rumah sakit itu sendiri, bahkan merupakan salah satu faktor penentu mutu dan citra rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sukoharjo merupakan rumah sakit daerah yang merupakan rujukan dari puskesmas di Kabupaten Sukoharjo. Rumah sakit ini telah meningkat kelas dari C menjadi kelas B non pendidikan. Rumah sakit tipe B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis terbatas. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan RSUD terus berupaya meningkatkan pelayanannya, salah satunya dengan menggunakan sistem informasi berbasis komputer. Sistem ini dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan baik dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas yang disediakan, hal ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan yang telah diberikan masyarakat terhadap RSUD. Melalui sistem informasi ini juga dapat ditentukan keputusan manajemen dalam mengambil keputusan yang mendukung pelayanan menjadi lebih baik.

Sebagai organisasi pemerintah yang bergerak pada pelayanan publik, RSUD Kabupaten Sukoharjo perlu menyediakan pelayanan informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kegiatan organisasinya. Dengan memberikan pelayanan serta menyediakan informasi yang tepat maka tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai. Tanpa disadari informasi menjadi suatu hal yang penting dalam perkembangan organisasi. Informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem informasi pelayanan kesehatan, adapun maksud dari pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang No. 26 tahun 2009 tentang Kesehatan adalah:

“suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat”

Dari pengertian pelayanan kesehatan di atas sudah jelas bahwa pelayanan kesehatan dilakukan untuk dapat mengupayakan kesehatan bagi yang membutuhkan baik yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah maupun masyarakat. Bentuk pemberian pelayanan kesehatan ini nampak dari proses perawatan, yaitu mulai dari pasien datang kemudian dilakukan serangkaian tindakan oleh tenaga medis secara sistematis guna membantu mengatasi masalah pasien. Dalam proses ini selalu berhubungan dengan penggunaan informasi yang tersedia.

Kabupaten Sukoharjo memiliki 12 Kecamatan dengan jumlah penduduk 846.127 jiwa (data Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo) dengan jumlah

penduduk tersebut jumlah kunjungan pasien yang berobat ke RSUD dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Table 1.1
Jumlah Pasien Rawat Jalan
RSUD Kabupaten Sukoharjo Tahun 2008-2012

No.	Tahun	Jumlah pasien rawat jalan			Jumlah
		Umum	Askes	Jamkesmas	
1	2008	23.042	23.251	7.704	53.997
2	2009	22.791	23.494	15.262	61.547
3	2010	23.843	26.337	16.405	66.585
4	2011	23.822	26.655	18.949	69.426
5	2012	23.444	22.969	18.949	65.362

Sumber: RSUD Kabupaten Sukoharjo

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, tetapi pada tahun 2012 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan. Terlepas dari penurunan yang terjadi pada tahun 2012 jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya mengalami peningkatan pihak RSUD terus memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal tenaga dan fasilitas yang disediakan kepada pasien. Selain itu meningkatnya jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah terutama bidang kesehatan meningkat.

Dalam usaha mengatasi jumlah pasien yang setiap tahunnya mengalami peningkatan, pihak RSUD Sukoharjo berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan menyediakan dokter (umum dan spesialis), tenaga medis maupun non medis untuk melayani pasien yang berobat. Adapun jumlah karyawan yang ada di RSUD Kabupaten Sukoharjo dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan RSUD Kabupaten Sukoharjo Tahun 2011

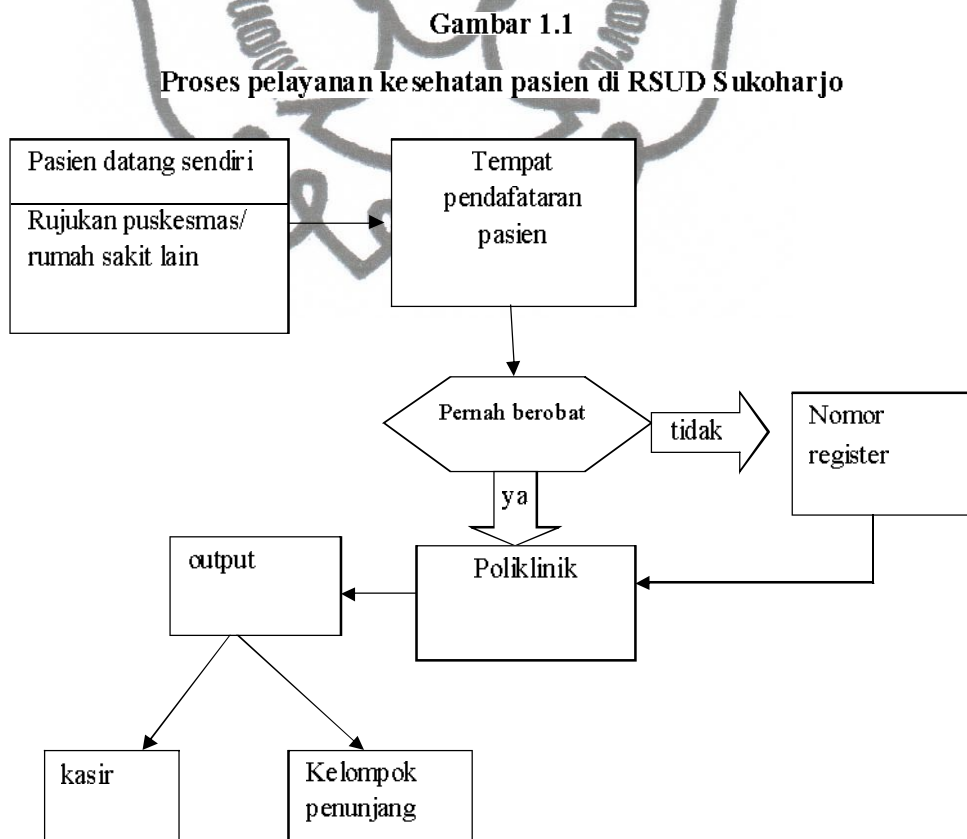
Nomor	Jenis karyawan	Jumlah
1.	Dokter Umum	26 orang
2.	Dokter Gigi dan Mulut	5 orang
3.	Dokter Spesialis	26 orang
4.	Perawat	193 orang
5.	Bidan	37 orang
6.	Farmasi	31 orang
7.	Tenaga kesehatan lainnya	73 orang
8.	Tenaga non Kesehatan	161 orang
Jumlah		551 orang

Sumber: RSUD Kabupaten Sukoharjo

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa RSUD Kabupaten Sukoharjo mempunyai tenaga ahli pada bidangnya masing-masing. Ketersediaan tenaga ahli tersebut adalah untuk menunjang kegiatan pelayanan yang diberikan supaya maksimal. Adanya dokter spesialis diharapkan juga akan menambah kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas yang diberikan. Jumlah tenaga di RSUD Kabupaten Sukoharjo (baik dokter maupun perawat) dirasa masih kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dari tahun ke tahun semakin meningkat, akan tetapi

RSUD selalu berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin bagi pasiennya. Kerjasama dan informasi yang terjadi antara pasien, perawat maupun dokter sudah seharusnya berjalan dengan baik agar proses pelayanan yang diberikan dapat maksimal.

Dalam menunjang kegiatan operasional maupun pelayanannya, saat ini RSUD sudah menggunakan sistem komputerisasi. Hal ini dapat dilihat mulai dari proses pengumpulan data, pencatatan, proses pengolahan data sampai menjadi informasi dan penyimpanan. Adapun alur dari proses tersebut dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: RSUD Kabupaten Sukoharjo

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa awal sebuah informasi pelayanan pasien berasal dari data (pasien). Pasien yang datang kemudian dicatat data-data yang diperlukan dan mendapatkan nomor register yang digunakan sebagai *primary key*. Selanjutnya dilakukan pengolahan data yang berupa penyampaian hasil informasi kepada pasien maupun poliklinik yang akan dituju. Setelah dilakukannya proses tersebut pasien dapat melakukan pemeriksaan dan membayar biaya pelayanan dikasir. Hasil dari informasi tersebut selain diberikan untuk pasien diberikan pula untuk rumah sakit dan luar rumah sakit. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan laporan pada Dinas Kesehatan mengenai kegiatan pelayanan yang telah dilakukan pihak rumah sakit. Selain untuk pihak eksternal, hasil dari informasi tersebut juga digunakan oleh pihak internal rumah sakit guna mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan selain itu juga digunakan sebagai arsip.

Sistem informasi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Sukoharjo sudah dilakukan semaksimal mungkin dengan mengoptimalkan fasilitas serta sumber daya yang ada. Walaupun demikian tidak sedikit pasien yang masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD. Banyak pasien yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan terlebih untuk masalah lama waktu mengantri, proses yang berbelit-belit serta pegawai yang kurang ramah masih sering dirasakan para pasien. Meski demikian pihak RSUD membuka diri terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pasien serta terus berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan. Dalam melakukan perbaikan pelayanan kesehatan RSUD mendonasi (menyewa) sebuah program atau *aplikasi*

dari sebuah vendor yaitu *Pilar Hospital*. Sebelum menggunakan program tersebut RSUD telah mempunyai program sendiri yang digunakan untuk melayani kebutuhan pasien dengan bantuan konsultan dari luar.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sukoharjo”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten (RSUD) Sukoharjo?”

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas dan pasti, karena tujuan penelitian akan menjadi pedoman dalam mengadakan penelitian. Ada beberapa tujuan dari dilakukannya penelitian mengenai Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sukoharjo ini, yaitu:

1. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui gambaran mengenai sistem informasi pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sukoharjo.

2. Tujuan Fungsional

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, serta sebagai bahan pemikiran dalam melanjutkan dan

commit to user

meningkatkan sistem informasi pelayanan kesehatan terutama di RSUD Kabupaten Sukoharjo.

3. Tujuan Individual

Untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S-1) pada jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan akan dapat digunakan sebagai dasar untuk menambah pengetahuan tentang Ilmu Administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti, serta dapat memberikan masukan bagi RSUD Sukoharjo terkait dengan pengembangan sistem informasi pelayanan kesehatan yang diberikan.
- b. Memberikan gambaran yang lebih nyata kepada masyarakat mengenai sistem informasi pelayanan kesehatan rumah sakit, terutama di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sukoharjo dan sebagai pengetahuan tambahan untuk dapat dibaca dan dipelajari lebih lanjut khususnya untuk mahasiswa Ilmu Administrasi Negara.