

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem informasi yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola semua transaksi yang mendukung fungsi manajemen, dan bisa berguna untuk pengambilan keputusan. Atau sistem informasi manajemen yakni sistem informasi yang menghasilkan Output dengan masukan Input dan berbagai proses lainnya yang hasilnya dibutuhkan untuk tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen. Sistem informasi manajemen sering sekali disebut dengan SIM, hasil dari SIM umumnya selalu menjadi pertimbangan untuk mengambil suatu keputusan dalam suatu organisasi. Dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen, berbagai macam pekerjaan yang ada hubungannya dengan analisis manajemen selalu bisa diselesaikan dengan cepat.

Dalam kaitannya dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen, penerapan yang akan di teliti pada Puskesmas yaitu Puskesmas Oesapa Kupang, dimana akan melihat bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemennya dalam pelayanan kepada pasien khususnya pasien di Kelurahan Oesapa. Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan di bidang kesehatan yang telah memiliki otonom dan bersifat swadana. Oleh sebab itu dibutuhkan yang namanya sistem informasi manajemen. Pihak puskesmas diuntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dengan manajemen yang efektif, karena informasi sangat mendukung

manajemen dalam mengambil keputusan yang dapat mengukur kemampuan pihak pelayanan puskesmas untuk lebih serius untuk bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan operasional di puskesmas. Informasi sangat berguna bagi sebuah puskesmas agar semua macam dan bentuk kegiatan dapat berjalan dengan lancar maka diperlukan sistem informasi manajemen karena memiliki peran penting dan bermanfaat dalam sebuah puskesmas, menurut Gordon B. Davis (Tahun 1998) sistem informasi manajemen adalah sistem manusia atau manusia yang dipadukan untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan indonesia, pemerintah melalui kementerian kesehatan telah mengembangkan sistem informasi kesehatan yang berjenjang. Puskesmas sebagai ujung tombak pelaksana pembangunan kesehatan didaerah dalam menjalankan program-programnya membutuhkan manajemen yang efektif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pengevaluasian program yang dijalankannya. Manajemen yang efektif dan efisien membutuhkan informasi, ketersediaan informasi dipuskesmas dihasilkan oleh sistem informasi manajemen yang berbasis pelayanan puskesmas.

Apabila sistem informasi mendukung dan memenuhi kebutuhan disebuah puskesmas, pastinya sangat menginginkan yang namanya kepuasan pasien agar pasien puas dan selalu merasa nyaman jika berada di puskesmas. Setiap puskesmas mempunyai sesuai jenis pelayanan yang standar sesuai

wilayah kerja masing-masing. Beberapa puskesmas melaksanakan jenis kegiatan pengembangan dan penunjang sesuai kemampuan sumber daya manusia dan sumber daya materil yang dimilikinya. Anggraini (2011;7) kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

Puskesmas sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu, merupakan suatu keharusan bahwa puskesmas memanfaatkan kemajuan iptek dibidang kesehatan untuk memenuhi tuntutan pelayanan tersebut. Menurut Hatta (2011) sesuai kesepakatan rencana kerja yang disusun pada pertemuan 12 Desember 2003 di Jenewa, target untuk tahun 2015 yang harus dicapai negara anggota *World sumith on the information society (WSIS)* termasuk indonesia yaitu seluruh pusat kesehatan termasuk puskesmas serta rumah sakit sudah terhubung dengan teknologi informasi dan komunikasi.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis S :1995,68).

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Oesapa, dimana akan diambil sampel dari masyarakat. Dari paparan diatas maka penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Oesapa.

Tabel 1.1
Data Pasien

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
2014	19.690	37.102	56.792
2015	13.682	26.767	40.449
2016	12.251	24.956	37.207
2017	14.237	14.689	28.926
2018	13.150	17.630	30.780

Sumber: Puskesmas Oesapa

Tabel diatas menunjukkan data pasien selama 5 tahun yang menunjukkan jumlah pasien dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 yang naik turun. Pada tahun 2014 data berjumlah 56.792 pasien yang terdiri dari pasien laki-laki sebanyak 19.690 dan pasien perempuan sebanyak 37.102. Pada tahun 2015 berjumlah 40.449 atau menurun dari tahun 2014 sebanyak 16.343 pasien yang terdiri dari pasien laki-laki sebanyak 13.682 dan pasien perempuan sebanyak 26.767. Pada tahun 2016 berjumlah 37.207 pasien atau menurun dari tahun 2015 sebanyak 3.242 pasien yang terdiri dari pasien laki-laki sebanyak 12.251 dan pasien perempuan sebanyak 24.956. Pada tahun 2017 pasien berjumlah 28.926 atau menurun dari tahun 2016 sebanyak 8.281 pasien yang terdiri dari pasien laki-laki sebanyak 14.237 dan pasien perempuan sebanyak 14.689 dan pada tahun 2018 berjumlah 30.780 atau

meningkat dari tahun 2017 sebanyak 1.854 pasien yang terdiri dari pasien laki-laki sebanyak 13.150 dan pasien perempuan sebanyak 17.630 pasien.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan pelayanan kesehatan sudah banyak pihak yang berusaha mengembangkan sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis komputer. Pihak institusi pelayanan kesehatan memilih dan mengimplementasikan aplikasi komputer dan sistem penunjangnya yang komprehensif. Sarana pelayanan kesehatan sebagai penghasil data informasi senantiasa memperhatikan masukan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Selain itu sistem komputerisasi harus fleksibel, mudah diakses dan dapat terkoneksi dengan baik sesuai dengan kebutuhan khusus setiap sarana kesehatan serta bagi kepentingan pimpinan, peneliti, pendidik maupun pengambil kebijakan (Hatta, 2011).

Berdasarkan penelitian dari Heri Herwanto (2015) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. Hasil penelitian menunjukkan dari kelima dimensi kualitas pelayanan terhadap satu dimensi reliability (kehandalan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas Simeulue Timur, sedangkan dimensi lainnya berpengaruh. Tetapi jika dilakukan pengujian secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 99.48% terhadap kepuasan pasien di puskesmas Simeulue Timur. Tingginya pengaruh kelima dimensi itu ,menunjukkan inti dari pelayanan publik yang berkualitas.

Penelitian dari Indra Mangun kusumo (2015), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A-

RSCM Jakarta”. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah secara umum tingkat kepuasan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta cukup baik. Penulis menjelaskan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan menurut persepsi responden sebesar 100,03%. Adapun analisis hubungan Chi Kuadrat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUPN Dr.Ciptomangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 unit gedung A, memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan terhadap pelanggannya, baik pada tingkat kinerja maupun pada tingkat harapan. Pada tingkat kinerja diperoleh statistic Chi-Kuadrat sebesar.

Hasil penelitian dari Farid Bintoro Aji Edy Abdurahman (2011) dengan judul pengaruh sistem informasi manajemen, pelayanan dan kepemimpinan terhadap indeks kepuasan masyarakat. hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel penelitian sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen, kinerja pelayanan, kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah: “**Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Oesapa Kupang**”.

1.3. Persoalan Penelitian

Beberapa masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas Oesapa kupang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas Oesapa kupang?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap kepuasan pasien di puskesmas Oesapa kupang.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Oesapa kupang.
2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Manfaat akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman akan teori yang berhubungan dengan Pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Oesapa Kupang yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di UKAW pada umumnya dan Fakultas Ekonomi pada khususnya.

b. Manfaat Praktis

Memberi tambahan pengetahuan dalam Pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Oesapa Kupang.