

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan, 2010). Kesehatan merupakan kebutuhan setiap manusia dan merupakan hal yang tidak terlepas dari kehidupan sehari-hari, oleh karena itu, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan harus memiliki standar demi menjaga kualitas dari pelayanan rumah sakit itu sendiri. Menurut (Ryadi, 2016), institusi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, harus memenuhi standar persyaratan yang bertujuan untuk tidak merugikan pasien dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator standar yang dimaksud diantaranya: kemungkinan terhadap layanan, efektivitas, efisiensi, dan kontinuitas.

Rumah Sakit Bethesda merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM) yang terletak di Kota Yogyakarta. Rumah Sakit Bethesda memiliki motto yaitu “Tolong Dulu Urusan Belakang”. Untuk memenuhi motto tersebut dan standar pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Bethesda dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan secara cepat, efisien, efektif dan tentunya aman. Untuk itu dibutuhkan sistem informasi yang membantu operasional sehari-hari di Rumah Sakit Bethesda.

Menurut (Laudon & Laudon, 2014), Sistem Informasi dapat didefinisikan sebagai suatu komponen yang terhubung satu sama lain, memiliki fungsi untuk mengumpulkan, mengolah, dan mengeluarkan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Penggunaan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan sangat berdampak. Dengan sistem informasi itu sendiri, dapat memungkinkan untuk peningkatan pelayanan kesehatan. Menurut (IQBAL et al., 2021), Rekam medis yang disimpan dalam sistem informasi rumah sakit mampu membantu institusi kesehatan dalam pengambilan keputusan medis akan tetapi tentunya menimbulkan resiko kebocoran data pasien yang ada. Untuk mencegah resiko tersebut salah satunya adalah dengan pemenuhan standar *knowledge management*.

Menurut IBM (2020), Manajemen Sistem Informasi merupakan proses mulai dari mendapatkan, mengidentifikasi, hingga menyebarkan informasi di dalam sebuah

organisasi. Informasi menjadi sangat vital dalam pelayanan kesehatan sebab apabila pengetahuan tidak mudah diakses, akan berdampak pada waktu yang dihabiskan untuk mencari informasi yang relevan sehingga pelayanan kesehatan dapat tertunda. Tertundanya pelayanan kesehatan dapat menyebabkan hal serius dan tentunya tidak sesuai dengan moto dari Rumah Sakit Bethesda. Dalam sebuah tesis yang ditulis oleh Maryam Lami Abdullahi (2021), pengaruh dari *flow* atau alur informasi dalam manajemen kesehatan dalam rumah sakit umum di Kota Niger, Nigeria berpengaruh terhadap kegiatan operasional pelayanan kesehatan dan tentunya kepuasan pasien itu sendiri yang berdampak terhadap kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Demi menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien rumah sakit, diperlukan pertahanan kualitas pelayanan yang dilakukan. Pertahanan hingga peningkatan kualitas pelayanan tidak akan terlepas dari bagaimana suatu lembaga atau organisasi, dalam hal ini Rumah Sakit Bethesda, melakukan manajemen sistem informasi yang dimilikinya.

Menurut hasil ulasan dari aplikasi mobile RS. Bethesda Yogyakarta, diperoleh ulasan yang mayoritas mengeluhkan mengenai pendaftaran yang tidak sesuai antara poli yang dipilih, nomor rekam medis yang tidak terdata, hingga jadwal yang tidak sesuai dengan kenyataan. Padahal, Manajemen Informasi dalam rumah sakit penting dilakukan karena kompleksitas kegiatan bisnis atau operasional yang semakin meningkat dan kemampuan komputer yang semakin baik (Wijoyo et al., 2021). Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis manajemen terhadap sistem informasi yang dimiliki oleh Rumah Sakit Bethesda dengan standar yang diakui dan dapat dipertanggungjawabkan. Standar yang penulis gunakan adalah standar COBIT. Menurut Haes, Grembergen, dkk (2020), Dengan menggunakan COBIT, analisis tidak hanya berfokus kepada departemen teknologi informasi tetapi mencakup seluruh pihak dan teknologi yang terlibat dalam pemrosesan informasi yang diterapkan pada organisasi atau lembaga, dalam hal ini adalah rumah sakit. Produk kerangka kerja terbaru dari COBIT adalah COBIT 2019. COBIT 2019 merupakan kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen informasi serta teknologi perusahaan (Haes et al., 2018). Dalam konsepnya, COBIT 2019 dibagi menjadi kedalam 5 domain dengan dua domain objektif berbeda, objektif tata keola dan objektif manajemen (Haes et al., 2018). Kelima domain ini yang menjadi alasan COBIT 2019 dipilih oleh penulis untuk melakukan analisis manajemen sistem informasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis mempunyai gagasan untuk membantu Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dalam peningkatan pelayanan Kesehatan melalui peningkatan manajemen sistem informasi dalam penelitian dengan judul

“ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PADA RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA DENGAN STANDAR COBIT 2019”, dengan mengharapkan untuk peningkatan pelayanan terhadap pasien dan proses manajemen informasi yang berstandar COBIT 2019 dengan harapan secara tidak langsung akan meningkatkan kualitas kesehatan di masyarakat sekitar.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka rumusan permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menganalisis SIMRS Bethesda Yogyakarta dengan framework COBIT 2019?
2. Apakah rekomendasi yang diberikan dapat meningkatkan kualitas kapabilitas sistem informasi manajemen Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Pada penelitian ini berfokus pada domain *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM)⁰³, *Align, Plan, and Organize* (APO)¹², *Align, Plan, and Organize* (APO)¹³, *Build, Acquire and Implement* (BAI)¹⁰ dan *Deliver, Service, and Support* (DSS)⁰⁴.
2. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, dokumen pendukung, kuesioner, wawancara, dan observasi secara langsung.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang di dalamnya termasuk tenaga medis dengan parameter yang bekerja pada poli umum dan farmasi, serta non medis dari Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta dengan parameter pegawai yang bertanggungjawab, melaksanakan tugas, dan yang mengetahui informasi terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
4. Pengujian data hasil penyebaran kuisisioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi *Statistical Program for Social Science* (SPSS) serta menghitung *gap analysis*.
5. Hasil analisis berupa penilaian tingkat kapabilitas dan tingkat kematangan disertai rekomendasi terkait proses domain yang digunakan.

1.4. Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Menganalisis tingkat kapabilitas sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) Rumah Sakit Bethesda Kota Yogyakarta.
2. Memberikan rekomendasi kepada manajemen rumah sakit Bethesda Kota Yogyakarta terkait tata kelola SIMRS sesuai kerangka kerja COBIT 2019.

1.5. Manfaat

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu manajemen Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta terkait aspek pengoptimalan risiko, pengelolaan risiko, pengelolaan keamanan, dan pengelolaan konfigurasi atau pengaturan.
2. Peningkatan efisiensi operasional: Sistem informasi yang baik dapat membantu dalam mengelola alur informasi dan proses operasional di rumah sakit. Dengan menggunakan standar COBIT 2019, Rumah Sakit Bethesda dapat mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam manajemen sistem informasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam operasional sehari-hari.
3. Menjadi referensi atau rujukan bagi penelitian berikutnya, khususnya mengenai analisis Sistem Informasi Manajemen pada sebuah institusi kesehatan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019
4. Peningkatan kualitas kesehatan di masyarakat: Melalui peningkatan pelayanan kesehatan dan manajemen sistem informasi yang baik, Rumah Sakit Bethesda dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kesehatan di masyarakat sekitar. Dengan memastikan pelayanan yang baik dan efektif, rumah sakit dapat membantu mengurangi masalah kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

1.6. Luaran Penelitian

Luaran dari penelitian ini adalah hasil analisis tingkat kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta terkait domain EDM03, APO12, APO13, BAI10 dan DSS04 serta artikel ilmiah yang diterbitkan oleh jurnal ilmiah.

1.7.Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan, Manfaat, Luaran yang Diharapkan, serta Sistematika Penulisan dari penelitian ini.

BAB 2: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori sebagai acuan dalam penyusunan proposal skripsi yang mendukung judul dari kegiatan penelitian ini.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan Tahap Penelitian, Uraian Penelitian, Alat dan Bahan yang Digunakan, serta Jadwal Kegiatan.

BAB 4: PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai judul yang diajukan.

BAB 5: PENUTUP

Bab ini berisikan simpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan dan saran terhadap objek penelitian.