

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan adanya era globalisasi, perkembangan teknologi semakin meningkat dari waktu ke waktu. Terlebih di era 4.0 seperti sekarang perkembangan teknologi sudah hampir memasuki semua bidang. Perkembangan teknologi tersebut salah satunya digunakan untuk bidang kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan melalui berbagai upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu.

Perkembangan teknologi pada bidang kesehatan salah satunya dengan dikembangkannya sistem informasi pada rumah sakit guna meningkatkan kinerja dan pelayanan pada rumah sakit. Menurut Anggraeni dan Irviani (2017:1), "Sistem Informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi"

Sistem informasi harus diukur kualitasnya secara berkala, untuk meminimalkan resiko kesalahan pada sistem. "Pengukuran perangkat lunak menjadi penting karena kualitas sistem akan diketahui setelah dilakukannya pengukuran, apakah kualitas sistem tersebut termasuk kategori baik ataukah buruk" (Khairullah, dkk, 2017).

Sistem Pelayanan Informasi Pendaftaran Elektronik Mandiri (SPIDERMAN) yang ada pada RSUD M.NATSIR Solok digunakan untuk mengelola proses pendaftaran pasien yang akan berobat pada poliklinik. Pasien dapat mendaftar secara mandiri tanpa bantuan petugas. Sistem tersebut dapat mempermudah dan mempersingkat waktu pendaftaran.

Pengukuran kualitas Sistem Pelayanan Informasi Pendaftaran Elektronik Mandiri (SPIDERMAN) pada RSUD M.NATSIR Solok menggunakan metode *McCall*. “*McCall* merupakan metode pengujian perangkat lunak yang memiliki kriteria paling lengkap dan mendalam (*Product Operation*) dengan lima faktor kualitas *correctness, usability, reliability, integrity dan efficiency*. (Khairullah,dkk,2017).

Dengan mengukur kualitas Sistem Pelayanan Informasi Pendaftaran Elektronik Mandiri ini, diharapkan hasil pengukuran dapat membantu pihak RSUD M.NATSIR dalam memperbaiki dan mengembangkan sistem. Berdasarkan uraian di atas, penulis mengangkat judul penelitian **“ANALISA KUALITAS SISTEM PELAYANAN INFORMASI PENDAFTARAN ELEKTRONIK MANDIRI (SPIDERMAN) PADA RSUD M.NATSIR SOLOK DENGAN MENGGUNAKAN METODE MCCALL”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana mengukur kualitas sistem informasi SPIDERMAN yang terdapat di RSUD M.NATSIR Solok menggunakan metode McCall?.

2. Bagaimana menerapkan metode McCall pada aplikasi SPIDERMAN di RSUD M.Natsir Solok agar meminimalkan resiko kesalahan pada sistem?.
3. Bagaimana memperbaiki dan mengembangkan aplikasi SPIDERMAN di RSUD M.Natsir Solok agar dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna sistem?.

1.3 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat disimpulkan beberapa hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan metode *McCall* diharapkan dapat mengukur kualitas sistem informasi SPIDERMAN di RSUD M.Natsir Solok.
2. Dengan menerapkan metode McCall untuk mengukur kualitas aplikasi SPIDERMAN di RSUD M.Natsir Solok diharapkan dapat meminimalkan resiko kesalahan pada sistem.
3. Dengan diketahuinya cara memperbaiki dan mengembangkan aplikasi SPIDERMAN di RSUD M.Natsir Solok diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna sistem.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan dan tercapainya sesuatu yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah.

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Mengukur kualitas Sistem Pelayanan Informasi Pendaftaran Elektronik Mandiri (SPIDERMAN) dengan menggunakan metode *McCall*.

2. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan acuan faktor kualitas *McCall*.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kualitas Sistem Informasi aplikasi SPIDERMAN pada RSUD M.Natsir Solok menggunakan metode McCall.
2. Untuk meminimalkan resiko kesalahan pada sistem dengan diterapkannya metode McCall.
3. Untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna sistem.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat manfaat bagi penulis maupun bagi RSUD M.NATSIR Solok. Adapun Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh selama perkuliahan serta dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis terkait menganalisa kualitas suatu sistem.

2. Bagi RSUD M.NATSIR Solok

Dapat mengetahui nilai kualitas dari sistem dan dapat meningkatkan sistem agar lebih baik dari sebelumnya.

1.7 Tinjauan Umum RSUD M.NATSIR Solok

1.7.1 Sejarah RSUD M.NATSIR

Pelayanan Kesehatan di Kota Solok pada zaman penjajahan berawal dari klinik pengobatan Korem 033 Wirayuda dan Rumah Sakit Pemerintah. Rumah Sakit Pemerintah tersebut merupakan cikal bakal RSUD Mohammad Natsir yang pada waktu itu masih bernama RSUD Solok. Berdiri sekitar tahun 40-an dan pada awalnya berlokasi di Jl. Sudirman Solok yang berdekatan dengan komplek Pasar Raya Solok dengan jumlah tempat tidur sebanyak 40 tempat tidur. Pada saat tersebut Rumah Sakit banyak membantu masyarakat yang kena korban perang, disamping memberi pelayanan kesehatan pada masyarakat Solok.

Sekitar Tahun 1979, Pelayanan yang diberikan meningkat dengan tersedianya dokter spesialis anak dan kebidanan. Dengan layanan Rawat Inap pada awalnya hanya terdiri dari bangsal umum dan kebidanan dengan \pm 60 tempat tidur. Sedangkan layanan Rawat Jalan hanya dilayani oleh satu Poli Umum.

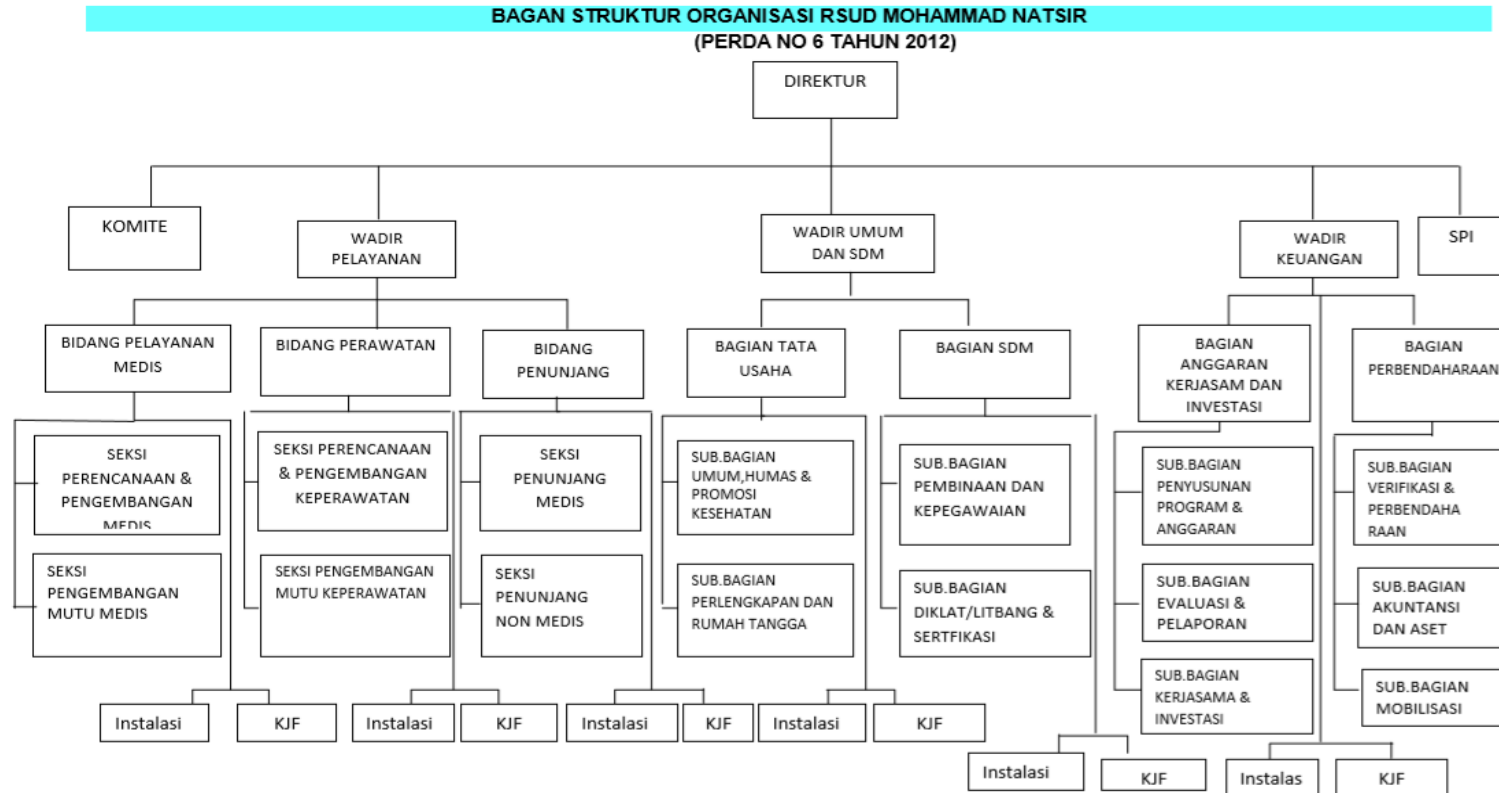
Pada tahun 1984 lokasi Rumah Sakit pindah ke Jl.Simpang Rumbio Solok, dan diresmikan oleh Gubernur Provinsi Sumatera Barat pada saat itu Ir.Azwar Anas pada tanggal 7 April 1984. Sedangkan layanan rawat inap telah berkembang dengan tambahan layanan rawat inap Anak, Penyakit Dalam dan Kebidanan. Pada saat tersebut pelayanan rawat inap juga dilakukan oleh Klinik Pengobatan Korem 033 Wirayuda berubah status menjadi Rumah Sakit Tentara (RST). Dengan pindahnya Rumah Sakit Umum ke jalan Simpang Rumbio

yang lokasinya jauh dari pusat kota, menyebabkan pasien khususnya kasus kecelakaan lebih banyak dikirim ke RST.

Pada saat ini RSUD Mohammad Natsir menjadi rumah sakit rujukan regional. Hal ini utamanya disebabkan oleh pengembangan dari tahun ke tahun yang dilakukan oleh manajemen. Hal ini dapat dilihat dengan bertambahnya sarana dan prasarana serta SDM baik tenaga Spesialis, maupun tenaga kesehatan lainnya, sehingga tahun 2011 RSUD Mohammad Natsir diusulkan perubahan status menjadi Kelas B, dan ini dapat terwujud dengan dikeluarkannya SK MenKes RI No: HK 03.05/520/2011 dan Ketetapan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor : 440 – 343 / 2011. Upaya peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan secara terus menerus mampu meningkatkan status akreditasi rumah sakit.

Pada Tahun 2019 RSUD Mohammad Natsir mempunyai dua momen penting, yaitu; yang pertama berhasil mempertahankan Akreditasi versi 2012 dengan predikat Paripurna dan yang kedua pergantian nama dari RSUD Solok menjadi RSUD Mohammad Natsir.

1.7.2 Struktur Organisasi RSUD M.NATSIR



Sumber : RSUD M.NATSIR Solok

Gambar 1.1 Struktur Organisasi RSUD M.NATSIR

1.7.3 Tugas Pokok dan Fungsi RSUD M.NATSIR

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat No.06 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja RSUD Mohammad Natsir , pada Pasal 4 dan Pasal 5 dinyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi RSUD Mohammad Natsir adalah :

1. Tugas Pokok

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara serasi,terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

2. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut diatas RSUD Mohammad Natsir mempunyai fungsi-fungsi Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan Pelayanan Medis
- b. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
- c. Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan
- d. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan
- e. Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
- f. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan
- g. Penyelenggaraan Administrasi Umum dan Keuangan

Fungsi – fungsi diatas dilaksanakan oleh seorang direktur sebagai koordinator.