

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi yang semakin pesat pastinya membutuhkan pengolahan data secara jelas, terstruktur, serta rinci agar para pihak pengambil keputusan dengan mudah mengawasi, mengevaluasi serta merencanakan strategi bisnis Klinik. Teknologi yang diterapkan untuk mengolah data bertujuan untuk memberikan pelayanan informasi yang berguna bagi masyarakat atau institusi sehingga pelayanan Klinik dapat terkontrol.

Aplikasi sistem informasi ini bertujuan untuk membantu pelayanan sehingga hasil yang dicapai dapat optimal, selain itu data yang ada digunakan atau oleh berbagai pihak, baik itu dari pihak internal sendiri atau dari pihak eksternal yang membutuhkan akan layanan di klinik. Karena data di klinik sangat vital keberadaannya maka alangkah baiknya sistem yang ada dievaluasi kualitasnya dengan menggunakan metode ilmiah yang sudah teruji, sehingga acuan dalam menetapkan ukuran suatu kualitas sistem dapat dipertanggungjawabkan. Pengukuran perangkat lunak juga diperlukan agar pengembangan sistem yang akan dilakukan dapat lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan proses bisnis perusahaan dengan melihat kekurangan-kekurangan yang ditemukan dari hasil pengukuran. Pengukuran dan evaluasi terhadap sebuah sistem informasi perlu dilakukan demi perbaikan sistem yang lebih baik lagi. Penerapan teknologi informasi yang berupa perangkat lunak yang berbasis dekstop maupun berbasis

website telah menjadi pilihan strategis yang efisien dan efektif bagi perusahaan dalam mendukung kegiatan proses bisnis yang dilakukan. Sehingga kualitas dari sebuah perangkat lunak menjadi sangat penting yang dapat mempengaruhi kesuksesan penerapan sebuah perangkat lunak.

Klinik Mitra Sandona merupakan salah satu klinik yang terdapat di kota Padang. Klinik Mitra Sandona sudah menerapkan suatu aplikasi untuk mempermudah pelayanan pasien dan manajemen. Tujuan dari aplikasi dipakai agar pelayanan yang diberikan kepada pasien lebih efektif dan efisien dengan demikian pasien yang datang akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan Klinik. Namun dalam implementasinya sistem informasi pelayanan pasien yang ada di Klinik Mitra Sandona belum pernah dilakukan pengukuran kualitas perangkat lunak. Evaluasi sistem informasi dan manajemen Klinik sangat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas system informasi yang digunakan selama ini, sehingga kualitas dari sistem tersebut dapat dapat diukur sesuai dengan kebutuhan atau tidak. Untuk mengukur kualitas dari sistem tersebut digunakan metode McCall. Metode McCall adalah suatu metode yang digunakan untuk menilai kualitas suatu sistem dengan memperhatikan *correctness* (ketepatan), *reliability* (keandalan), *efficiency* (efisiensi), *integrity* (Integritas) dan *usability* (kegunaan). Tahapan-tahapan pengembangan suatu sistem dimulai dari analisis sistem (*System Analys*), desain sistem (*system design*), implementasi sistem (*system Implementation*), pengujian sistem (*system testing*) dan pemeliharaan sistem (*system maintenance*). Bagian atau hal yang cukup penting dalam pengembangan sistem adalah pengujian sistem itu sendiri. Pengujian

perangkat lunak atau sistem informasi adalah salah satu elemen dari jaminan kualitas perangkat lunak yang merepresentasikan inti dari spesifikasi desain dan pengkodean.

Evaluasi kualitas suatu system informasi atau perangkat lunak penting dilakukan agar kondisi dari sistem tersebut diketahui kualitasnya sedini mungkin, sehingga dari hasil evaluasi sistem tersebut diketahui kesesuaian antara proses layanan di Klinik dengan aplikasi yang dipakai, dan evaluasi ini dijadikan dasar pemegang keputusan untuk menentukan apakah sistem ini dipakai atau diganti dengan yang lain. Dari hasil evaluasi ini akan menunjukkan berupa persentase kualitas system informasi manajemen di Klinik Mitra Sandona berdasarkan penilaian atau sudut pandang pengguna dengan menggunakan salah satu metode untuk mengukur kualitas suatu sistem yaitu teori McCall, dari hasil tersebut diharapkan manajemen atau pemangku kebijakan mengetahui kualitas dari sistem yang dipakainya sehingga kedepannya pemangku kebijakan dapat membuat perencanaan dalam pengembangan sistem ini berdasarkan hasil yang didapat dari uji kualitas sistem yang dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari hasil pengujian ini akan sangat membantu tim pengembang internal di Klinik dalam merancang pengembangan sistem lebih lanjut. Tim pengembang sistem akan memperhatikan dan mempertimbangkan segala masukan yang didapatkan dari hasil evaluasi tersebut, setiap komponen dan setiap fungsi dari hasil evaluasi dijadikan dasar dalam hal perancangan sistem selanjutnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis berinisiatif melakukan analisis kualitas pada sistem Pelayanan Informasi Pendaftaran Elektronik Mandiri pada

KLINIK MITRA SANDONA Padang, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“PENGUKURAN SISTEM INFORMASI KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE MCCALL PADA KLINIK MITRA SANDONA”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

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

1. Bagaimana cara mengukur kualitas sistem informasi kesehatan pada Klinik Mitra Sandona?
2. Bagaimana menciptakan sebuah aplikasi berbasis desktop yang dapat mengukur kualitas dari sistem informasi kesehatan pada Klinik Mitra Sandona?
3. Bagaimana menerapkan metode McCall untuk membantu proses dalam pengukuran kualitas Sistem Informasi pada Klinik Mitra Sandona?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Aplikasi Pengukuran Kualitas Sistem Informasi ini menerapkan metode McCall dan dirancang menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic 2010 dan database MySql
2. Output dari sistem ini berupa penilaian dari kualitas Sistem Informasi pada Klinik Mitra Sandona

#### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan menerapkan metode McCall diharapkan dapat membantu pengguna dalam mengukur sistem informasi kesehatan di Klinik Mitra Sadona.
2. Diharapkan menerapkan metode McCall diharapkan dapat mengukur kualitas Sistem Informasi kesehatan pada Klinik Mitra Sadona.
3. Diharapkan menggunakan metode McCall dan menetapkan indikator penilaiannya diharapkan dapat membantu dalam pengukuran kualitas Sistem Informasi Kesehatan pada Klinik Mitra Sadona.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas Sistem Pelayanan Informasi kesehatan pada Klinik Mitra Sandona Padang.
2. Merancang sistem yang dapat mengetahui kekurangan pada sistem pelayanan informasi kesehatan pada Klinik Mitra Sandona Padang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk para pengembang sistem agar memudahkan dalam pengembangan dan meningkatkan tingkat

kualitas Sistem Pelayanan Informasi kesehatan pada Klinik Mitra Sandona Padang.

2. Pembaca dapat mengetahui bagaimana cara mengukur kualitas suatu sistem dengan menggunakan metode McCall.
3. Menguji metode MCCALL dengan aplikasi evaluasi kualitas sistem informasi perpustakaan.
4. Mengetahui tingkat kepuasan sistem bagi pengunjung.

### **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Tinjauan perusahaan adalah sebuah penelitian tentang sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta deskripsi jabatan yang ada pada perusahaan yang akan menjadi tempat dilakukannya Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Pada Klinik Mitra Sandona Menggunakan Bahasa Pemrograman Visual Basic.

Sistem informasi yang diukur adalah Klinik Mitra Sandona yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan Kesehatan. Berikut ini hal-hal yang akan diuraikan pada tinjauan perusahaan adalah sejarah perusahaan Klinik Mitra Sandona, dan struktur organisasi yang ada.

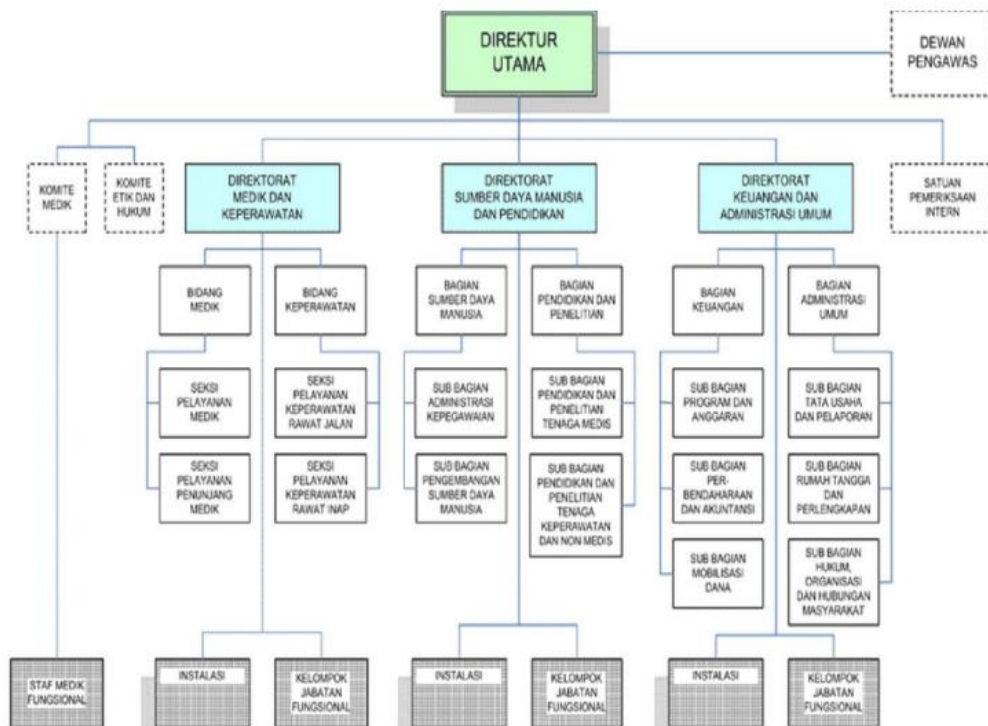
#### **1.7.1 Sejarah Klinik Mitra Sandona**

Klinik Mitra Sandona didirikan berdasarkan akta notaris no. 14 tanggal 12 September 2011 yang ditanda tangani dihadapan Oktalinda, SH, Mkn, Notaris di Padang. Perusahaan berkedudukan di Padang. Perseroan dapat membuka kantor cabang atau kantor perwakilan, baik di dalam maupun di luar wilayah Republik Indonesia sebagaimana yang ditetapkan Direksi dengan persetujuan salah seorang dari anggota Komisaris. Perseroan ini didirikan untuk jangka waktu yang tidak

ditentukan lamanya. Maksud dan tujuan didirikan perusahaan ini adalah menjalankan usaha – usaha dalam bidang jasa pelayanan kesehatan.

### 1.7.2 Struktur Organisasi Klinik Mitra Sandona

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Dalam operasionalnya masing-masing direktur ini dibantu oleh beberapa direktorat serta diawasi oleh satu badan pengawas. Struktur organisasi Klinik Mitra Sandona secara umum dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Klinik Mitra Sandona**

### 1.7.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Klinik Mitra Sandona memiliki struktur organisasi mulai dari Direktur utama sampai pada kelompok fungsional. Adapun penjelasan dari tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi adalah sebagai berikut. :

1. Direktur Utama
  - a. Implementasi visi dan misi perusahaan
  - b. Menyusun strategi bisnis perusahaan
  - c. Melakukan evaluasi terhadap perusahaan
  - d. Melakukan rapat
2. Direktorat Medik Dan Keperawatan
  - a. Penyusunan rencana kebutuhan pelayanan medis, elektromedis dan rehab medis.
  - b. Pengelolaan dan penyajian data pelayanan medis, eektromedis dan rehab medis
3. Direktorat Sumber Daya Manusia Dan Pendidikan
  - a. Mendesain organisasi
  - b. Mengatur cara dan sistem penilaian kinerja masing-masing karyawan
  - c. Mengatur para karyawan
  - d. Mengembangkan potensi karyawan dan organisasi
  - e. Mengatur sistem asas manfaat, penghargaan dan tingkat kepatuhan karyawan.



#### 4. Direktorat Keuangan Dan Administrasi Umum

- a. Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan, serta pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku