

Analisis Penerapan Sistem Informasi Teknologi Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia

Indriana Novita Suprpto, Wahyu Sulistiadi, Samijatun, Ismail Sangadji
Universitas Respati Indonesia
Email: indriana_novita@urindo.ac.id

Abstrak

Di dalam rumah sakit terdapat berbagai macam pelayanan yang disediakan seperti pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, instalasi gawat darurat, pelayanan penunjang seperti radiologi dan laboratorium, serta farmasi. Tujuan dari Sistem Informasi Teknologi adalah untuk mempermudah sistem kerja secara keseluruhan didalam rumah sakit. Dewasa ini, hampir seluruh rumah sakit di Indonesia berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan dengan menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit yang berbasis komputer. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia yang berlokasi di Cawang Jakarta Timur, terhitung sejak bulan Desember 2016 hingga bulan April 2017. Sampel dalam penelitian ini terbagi dalam tiga jenis yaitu tiga puluh pasien rawat jalan yang sedang menunggu di ruang tunggu pasien, delapan petugas bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia, dan tiga puluh sampel testimoni pasien lama yang pernah melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Hasil studi dokumen yang berisikan tentang sistem alur rumah sakit menunjukkan bahwa sistem alur pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia baik secara keseluruhan maupun rawat jalan, telah sesuai dengan petunjuk alur pelayanan yang telah ditetapkan Dirjen Yamed Depkes RI Tahun 1997.

Kata Kunci: Sistem Informasi Teknologi, Rawat Jalan, Kinerja

Abstract

Inside the hospital there are various kinds of services provided such as inpatient services, outpatient services, emergency services, supporting services such as radiology and laboratories, and pharmacy. The purpose of the Information Technology System is to simplify the overall work system in the hospital. Today, almost all hospitals in Indonesia are competing to improve the quality of service management by implementing a computer-based hospital management information system. This research was conducted at the Indonesian Christian University General Hospital, located in Cawang, East Jakarta, from December 2016 to April 2017. The samples in this study were divided into three types, namely thirty outpatients waiting in the patient waiting room, eight outpatient registration officer at the Indonesian Christian University General Hospital, and thirty samples of testimonials from old patients who had been outpatient at the Indonesian Christian University General Hospital. study result of documents containing the hospital flow system showed that the service flow system for patients at the Indonesian Christian General Hospital both as a whole and outpatient, was in accordance with the service flow guidelines set by the Director General of the Ministry of Health Republic of Indonesia in 1997.

Keyword : Information Technology System, Inpatient, Performance

PENDAHULUAN

Tidak dapat disangkal lagi, bahwa teknologi merupakan suatu hal yang dapat membantu kegiatan atau aktivitas manusia dewasa ini. Kemajuan teknologi pada saat ini sangatlah pesat dan mencakup berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang kesehatan (Hariyati, 2012). Telah banyak terbukti peranan – peranan penting teknologi dalam meningkatkan mutu pelayanan medis. Namun tidak sedikit pula tempat pelayanan medis seperti klinik maupun rumah sakit yang belum dapat mengaplikasikan sistem manajemen informatika teknologi secara maksimal, efisien dan merata.

Di dalam rumah sakit terdapat berbagai macam pelayanan yang disediakan seperti pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, instalasi gawat darurat, pelayanan penunjang seperti radiologi dan laboratorium, serta farmasi. Seperti yang telah diketahui bahwa penelitian penerapan sistem informasi pada rawat inap telah banyak dilakukan, namun peneliti belum menemukan adanya penelitian atas penerapan sistem informasi teknologi pada rawat jalan; dimana penerapan sistem informasi teknologi pada rawat jalan rumah sakit juga tidak kalah pentingnya. Bila ditinjau dari segi pasien, rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medis yang memberikan kesan

pertama bagi pasien sebagai konsumen (Rijadi, 1997). Bila ditinjau dari segi rumah sakit, rawat jalan juga merupakan salah satu yang dominan dari pasar rumah sakit serta merupakan sumber pendapatan yang bermakna. Sehingga hal ini sangatlah diperlukan untuk dilakukan upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan (Azwar, 1996).

Penelitian terhadap penerapan sistem informasi teknologi terhadap kinerja pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit ini dilakukan dengan pemikiran bahwa dalam upayanya menjaga mutu pada pelayanan rawat jalan tidaklah semudah yang diperkirakan. Dimana sarana, prasarana serta jenis pelayanan rawat jalan sangatlah beraneka ragam, sehingga tidak mudah merumuskan tolak ukur yang bersifat baku. Selain hal tersebut, tenaga pelaksana bekerja pada sarana pelayanan rawat jalan umumnya terbatas; sehingga di satu pihak tidak dapat dibentuk suatu perangkat khusus yang dapat diserahkan tanggung jawab penyelenggara program menjaga mutu.

Tujuan dari Sistem Informasi Teknologi adalah untuk mempermudah sistem kerja secara keseluruhan didalam rumah sakit. Dewasa ini, hampir seluruh rumah sakit di Indonesia berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan dengan menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit yang berbasis komputer.

Sistem Informasi Teknologi yang efektif adalah sistem informasi yang dapat memudahkan kinerja dari penggunanya. Apabila sistem informasi teknologi dapat diterapkan dengan baik, maka pekerjaan menjadi lebih cepat, tepat dan akurat. Namun sebaliknya apabila penerapan sistem informasi teknologi belum dapat diaplikasikan secara baik dan menyeluruh, maka tidak akan mencapai hasil sesuai yang diinginkan dan tidaklah berbeda dalam praktisinya dengan sistem tradisional atau sebelum sistem informasi teknologi diterapkan.

Dalam pelaksanaannya ada beberapa keterbatasan dan kendala yang dihadapi, adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat beberapa jenis pasien yang mungkin menderita penyakit yang cukup berat dan bersifat kronis datang kesarana pelayanan rawat jalan, sehingga menyulitkan pekerjaan penilaian.
- b. Perilaku pasien yang datang ke sarana pelayanan rawat jalan sukar dikontrol, dan karenanya sembuh atau tidaknya suatu penyakit yang dialami tidak sepenuhnya tergantung dari mutu pelayanan yang diselenggarakan.
- c. Rekam medis yang dipergunakan pada pelayanan rawat jalan tidak selengkap pada pelayanan rawat

inap, sehingga data yang diperlukan untuk penilaian tidak selengkap pada rawat inap.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan suatu jenis metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Studi Potong Lintang (*cross sectional*), yaitu peneliti hanya melakukan observasi dan pengukuran *variable* pada satu saat tertentu saja. Pengukuran *variable* tidak terbatas harus tepat pada satu waktu bersamaan, namun mempunyai makna bahwa setiap subyek hanya dikenai satu kali pengukuran, tanpa dilakukan tindak lanjut atau pengulangan pengukuran.

Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2005). Maka penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis penerapan sistem informasi teknologi yang telah diterapkan saat ini di Rumah Sakti Umum Universitas Kristen Indonesia.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia yang berlokasi di Cawang Jakarta Timur, terhitung sejak bulan Desember 2016 hingga bulan April 2017. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada hari kerja Senin hingga Jumat dimulai pada pukul 13:00 siang hingga 17:00 WIB (Waktu

Indonesia Barat) sore hari. Lokasi penelitian adalah di sekitar bagian rawat jalan termasuk bagian penerimaan pasien datang atau pendaftaran pasien, ruang tunggu pasien rawat jalan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini terbagi dalam tiga jenis yaitu tiga puluh pasien rawat jalan yang sedang menunggu di ruang tunggu pasien, delapan petugas bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia, dan tiga puluh sampel testimoni pasien lama yang pernah melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu teknik yang cukup mudah dilakukan karena secara subyektif, peneliti mengumpulkan data dari subyek yang ditemuinya pada saat itu dan dalam jumlah secukupnya. Tiga puluh sampel dari pasien rawat jalan yang mengisi kuesioner adalah pasien rawat jalan yang telah melakukan pendaftaran atau regristrasi dan sedang duduk menunggu pelayanan kesehatan di ruang tunggu pasien rawat jalan. Delapan sampel wawancara lisan terhadap petugas pendaftaran, empat petugas yang berdiri di depan masing-masing keempat loket pendaftaran, dua petugas lainnya yang hilir mudik mengambil dokumen yang diperlukan saat pendaftaran dan dua petugas administrasi pendaftaran yang

berada didalam suatu ruangan bagian pendaftaran.

Terdapat pula tiga puluh sampel testimoni dari pasien lama yang pernah melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia, yang menyuarkan pendapat, kesan dan keluhannya melalui empat media sosial *facebook*, *website* rumah sakit, *twitter* dan *foursquare*.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dan diolah menjadi hasil-hasil analisis untuk melihat tinjauan penerapan sistem infomasi teknologi pada Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Dalam pengolahan data dilakukan dengan cara data waktu tunggu pasien rawat jalan dihitung rata-rata waktu tunggu pasien, presentase kepuasan pasien rawat jalan dihitung jumlah pernyataan baik pasien dibagi dengan jumlah sampel pasien rawat jalan yang diambil dan kemudian dikalikan seratus persen. Data kuesioner disajikan dalam lampiran.

Dalam menjamin keabsahan data, serangkaian prosedur dalam penelitian ini dilakukan, antara lain adalah:

1. Persiapan. Penelitian ini dimulai dengan peneliti meminta surat ijin penelitian dari akademik sebagai persyaratan dan mempersiapkan judul penelitian serta mengajukan ke rumah sakit. Setelah

pihak rumah sakit memberi ijin, maka peneliti melakukan studi pendahuluan dengan melakukan observasi terhadap pasien yang datang ke tempat penerimaan pasien serta melakukan wawancara dengan beberapa petugas di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Dalam studi pendahuluan tersebut diperoleh data mengenai permasalahan yang akan diambil dalam penelitian ini.

2. Pelaksanaan. Setelah serangkaian proses persiapan selesai, peneliti memasuki tahap penelitian. Pada tahap pelaksanaan ini, peneliti mulai melakukan pengumpulan data. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan peneliti yaitu berupa observasi, studi dokumentasi, dan wawancara.
3. Akhir penelitian. Pada tahap ini peneliti mengolah data-data yang telah didapatkan, data-data tersebut lalu melalui proses diseleksi demi menjamin keabsahannya untuk kemudian disusun menjadi sebuah laporan penelitian.

HASIL

3.1 Lama Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di RSUD UKI

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan. Waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stress dan penderitaan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup pasien (Wijono, 1999). Penelitian menggunakan tiga puluh buah kuesioner yang dibagikan kepada tiga puluh pasien rawat jalan yang sedang menunggu di ruang tunggu rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Didalam kuesioner tersebut dicantumkan nama pasien dan lama waktu tunggu pasien dalam satuan menit. Perhitungan lama waktu tunggu pasien rawat jalan dihitung mulai dari pasien selesai melakukan pendaftaran atau regristrasi dan kemudian duduk hingga pasien dipanggil untuk mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lama waktu tunggu rata-rata bagi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia adalah 52 menit, yang mana masih dibawah batas minimal standar pelayanan rawat jalan yang telah diatur oleh Keputusan Meteri Kesehatan Nomor 129/Menken/SK/II/2008 dengan maksimal waktu tunggu pasien rawat jalan harus dibawah atau sama dengan 60 menit. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan masih tujuh menit dibawah standar minimum waktu tunggu yang telah ditetapkan, namun sistem informasi saat pasien selesai melakukan pendaftaran dan kemudian data pasien diserahkan kepada masing-masing poliklinik yang dituju masih

dilakukan secara manual. Apabila sistem informasi telah diterapkan secara menyeluruh, seharusnya data pasien sesuai melakukan pendaftaran dapat langsung diakses oleh dokter yang menangani. Sehingga dapat mempersingkat waktu tunggu pasien rawat jalan dan sistem data pasien rawat jalan menjadi lebih teratur dan terjaga informasinya. Dengan sistem teknologi informasi yang handal, dokter dapat melakukan pencatatan kegiatan pelayanan melalui sistem. Dengan demikian, dokter tersebut bisa langsung mengetahui berapa pasien yang dilayani dalam satu hari, riwayat klinikal pasien dan apa saja obat atau pelayanan yang diberikan kepada pasien. Informasi yang sama juga dapat langsung diketahui oleh manajemen rumah sakit melalui sistem yang ada.

3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU.UKI

Waktu tunggu pasien yang lama beresiko menurunkan tingkat kepuasan pasien dan dapat menurunkan mutu pelayanan kesehatan (Inge Dhamanti, 2003). Penelitian menggunakan tiga puluh buah kuesioner yang dibagikan kepada tiga puluh pasien rawat jalan yang sedang menunggu di ruang tunggu rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia dan tiga puluh sampel testimoni pasien lama rawat jalan yang menyuarkan kesan dan keluhannya melalui empat media

sosial, yakni: *facebook, twitter, foursquare*, dan *official website* rumah sakit. Hasil presentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang diambil melalui kuesioner adalah 93.33% (Sembilan puluh tiga koma tiga puluh tiga persen). Hasil presentase tingkat kepuasan pasien lama rawat jalan yang diambil melalui testimoni adalah 86.67% (delapan puluh enam koma enam puluh tujuh persen). Maka didapatkan hasil akhir presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia adalah 90% (sembilan puluh persen). Sesuai dengan standar presentase kepuasan minimum pasien rawat jalan yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 adalah lebih atau sama dengan 90% (sembilan puluh persen). Dengan itu, presentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia berada tepat pada batas standar minimum pelayanan rawat jalan. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu pasien rawat jalan sangat berkaitan erat. Apabila dengan penerapan sistem informasi yang baik dapat mempersingkat waktu tunggu pasien rawat jalan, maka secara otomatis tingkat kepuasan pasien rawat jalan pun akan meningkat.

3.3 Struktur Organisasi di RSUD.UKI

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan (Robbins dan Coulter, 2007). Hasil penelitian dokumen yang berisikan bagan struktur organisasi di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia menunjukkan bahwa belum adanya bagan sistem informasi manajemen di dalam struktur organisasi di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Direktur utama Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia menangani langsung perihal unit sistem informasi atau sistem informasi manajemen didalam rumah sakit. Struktur organisasi pengelolaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit cukup berbeda dengan struktur organisasi yang telah ada. Perbedaan ini dikarenakan pengelolaan SIM Rumah Sakit merupakan suatu bentuk organisasi fungsional.

3.4 Sistem Alur Pasien Rawat Jalan di RSUD.UKI

Hasil studi dokumen yang berisikan tentang sistem alur rumah sakit menunjukkan bahwa sistem alur pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia baik secara keseluruhan maupun rawat jalan, telah sesuai dengan petunjuk alur pelayanan yang telah ditetapkan Dirjen Yamed

Depkes RI Tahun 1997. Dimana dijelaskan perihal awal kedatangan pasien, alur proses yang dilakukan hingga pasien rawat jalan pulang. Alur rawat jalan menggambarkan secara detail tahapan-tahapan yang dilakukan pasien rawat jalan. Dengan memiliki sistem alur pelayanan rawat jalan rumah sakit yang baik, maka sistem informasi teknologi dapat dibangun secara maksimal dan komprehensif serta mampu mendukung proses layanan rumah sakit secara keseluruhan.

3.5 Faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi di RSUD.UKI

Terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan penerapan sistem informasi (O'Brien dan Marakas, 2005). Keempat faktor tersebut adalah faktor dukungan dari manajemen, faktor sumber daya manusia, faktor pendanaan dan yang terakhir faktor sistem atau model. Penelitian yang dimaksudkan untuk menganalisis penerapan sistem informasi teknologi yang telah diterapkan saat ini di Rumah Sakti Umum Universitas Kristen Indonesia, dilakukan secara deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2005). Maka diketahui bahwa pihak manajemen Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia sangat menyadari

akan pentingnya suatu penerapan sistem informasi yang baik guna mencapai tujuannya dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan efisien lagi. Dimana bila dilihat dukungan dari sumber daya manusianya terhadap penerapan sistem informasi yang ada selama ini, diketahui bahwa sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia baik medis maupun non medis; masih perlu adanya sosialisasi yang lebih lanjut serta keterlibatan secara langsung atas cara kerja sistem informasi yang efektif dan cara penggunaannya agar dapat mereka rasakan dalam membantu meringankan tanggung jawab dan pekerjaan mereka. Kiranya perlu juga dilakukan pengarahannya dan sosialisasi secara berkala guna mengenalkan sistem informasi yang digunakan kepada tenaga kerja yang baru dan juga penyegaran ulang informasi serta penampungan dan diskusi mengenai kendala-kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya. Dukungan pendanaan terhadap sistem informasi teknologi di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia tidak diketahui peneliti, namun dukungan metode atau model sistem yang telah diterapkan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia diketahui bahwa rumah sakit menggunakan jasa pemograman sistem *outsourcing* atau yang dibeli dari pihak ketiga.

Berdasarkan hasil penelitian, maka pemikiran untuk membuat sistem software

informasi sendiri (bukan melalui pihak *outsourcing* atau jasa pemograman) adalah hal yang mungkin dapat dipertimbangkan. Dalam halnya memilih Sistem Informasi rumah sakit yang tepat terdapat dua pilihan diantaranya adalah dengan mengembangkan sendiri sistem baru atau dengan membeli sistem yang sudah teruji di rumah sakit lainnya.

Keuntungan dalam mengembangkan sendiri sistem baru adalah:

- a. Tidak tergantung terhadap pihak lain.
- b. Solusi yang diberikan bisa sesuai dengan proses yang diinginkan.
- c. *Response time* dan *trouble shooting* permasalahan dapat lebih cepat ditangani.
- d. Pengembangan sistem nantinya tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tambahan.

Kerugian dalam mengembangkan sendiri sistem baru adalah:

- a. Waktu pengembangan lebih lama, sehingga sistem belum dapat diimplementasikan dalam waktu-waktu dekat.
- b. Perlunya penambahan tenaga *programmer*.

Keuntungan dalam membeli sistem yang telah teruji di rumah sakit lain adalah:

- a. Sistem dapat langsung diimplementasikan secepatnya.
- b. Sistem telah teruji (*trial and error*).
- c. Sistem lebih stabil.

Kerugian dalam membeli sistem yang telah teruji di rumah sakit lain adalah:

- a. Alur dan prosedur harus mengikuti alur yang diberikan sistem, kecuali dengan adanya perjanjian bahwa sistem bisa disesuaikan dengan alur yang ada di rumah sakit.
- b. Biaya pembelian sistem yang tidak murah.

3.6 Sistem Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan di RSU.UKI

Sistem pendaftaran pasien rawat jalan *online* adalah proses pendaftaran yang ditujukan bagi pasien yang bertempat tinggal jauh dari rumah sakit agar dapat mendaftar atau melakukan registrasi tanpa harus datang langsung ke rumah sakit (Huffman EK, 1994). Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia telah membuat sistem pendaftaran pasien *online* dalam *website* rumah sakit. Namun sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara online yang telah disediakan melalui *website* Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia belum berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini dikarenakan belum adanya bagian khusus dalam struktur organisasi di

Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia yang bertugas menangani langsung sistem pendaftaran online dan memfollow up serta menghubungi kembali pasien rawat jalan yang mendaftar secara online untuk konfirmasi tanggal kedatangan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Lama rata – rata waktu tunggu pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia adalah 52 (lima puluh dua) menit, yang mana telah sesuai dengan standar waktu pelayanan minimal yang telah diatur oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008, yakni kurang atau sama dengan enam puluh menit atau satu jam.
2. Tingkat kepuasan rata-rata pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia adalah 90% (sembilan puluh persen), yang mana telah sesuai dengan kepuasan standard minimal yang telah diatur oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, bahwa tingkat kepuasan pasien pada unit rawat jalan

- harus lebih atau sama dengan 90% (sembilan puluh persen).
3. Dalam struktur organisasi di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia belum terdapat bagan organisasi sistem informasi yang mana bertugas mengatur dan memastikan bahwa penerapan sistem informasi teknologi didalam rumah sakit berjalan sebagaimana mestinya.
 4. Sistem alur rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia telah sesuai dengan petunjuk alur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dirjen Yamed Depkes RI Tahun 1997.
 5. Terdapat empat faktor pendukung yang dapat mempengaruhi penerapan sistem informasi di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. Keempat faktor pendukung yang mempengaruhi sistem informasi tersebut adalah: Dukungan manajemen. Diketahui bahwa manajemen rumah sakit sangat mendukung dan menyadari pentingnya atas penggunaan sistem informasi yang baik dan benar guna meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan di rumah sakit. Dukungan Sumber Daya Manusia. Perlunya sosialisasi lebih lanjut mengenai pengertian dan penggunaan

- sistem informasi dalam meringankan tugas dan tanggung jawabnya. Komunikasi dan keterlibatan semua pengguna akan menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi di rumah sakit. Tetapi dengan adanya kesenjangan komunikasi antara pengguna dan perancang sistem informasi dapat menjadi salah satu faktor penyebab kegagalan penerapan sistem informasi. Hal ini disebabkan karena kesuksesan pengembangan dan penerapan sistem informasi tidak hanya bergantung pada penggunaan alat atau teknologinya saja, tetapi juga manusia sebagai penggunanya. Dukungan Pendanaan, tidak diketahui peneliti. Dukungan metode / model / sistem. Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia telah memiliki sistem atau model yang dibeli dari pihak *outsourcing* atau jasa pemograman. Sistem tersebut yang pada saat ini digunakan oleh Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia.
6. Sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* melalui *website* yang telah disediakan oleh Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia belum berfungsi sebagaimana mestinya. Setelah pendaftaran diajukan dan

dikirim, tidak ada respon balasan perihal pendaftaran; dan pada saat calon pasien rawat jalan mendatangi langsung bagian regristrasi pendaftaran pasien, data-data yang telah diketik dan dikirim calon pasien melalui website rumah sakit tidak ada dalam pencatatan data pasien secara *real*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agus Mulyanto. 2009. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
2. Dunn, William N. 2000. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
3. Sholeh, Soeady. Himpunan Peraturan Kesehatan. Arema, Jakarta, 1993.
4. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, strategi dan aplikasi. Vol 1. Airlangga University Press, Surabaya, 1999.
5. Departemen Kesehatan RI. Kumpulan Indikator Kesehatan Arti dan Manfaatnya. Jakarta, 1998.
6. Kumorotomo, Wahyudi. Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-organisasi Publik. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2004.
7. Daihani, Dadan Umar. Komputerisasi Pengambilan Keputusan. Gramedia, Jakarta, 2001
8. Davis, Gordon. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1999.
9. Soejitno, Soedarmo,dkk. Reformasi Perumhaskitan Indonesia. Grasindo, Jakarta, 2002.
10. Sabarguna, Boy S. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003.
11. Sabarguna, Boy S. Sistem Informasi Pemasaran Rumah Sakit Berbasis Rekam Medis. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003.
12. Whitten, Jeffery L, Bentley Conie. System Analysis & Design Methods Second Edition. Irwin Home Wood, Boston, 2001.
13. Jogiyanto, HM. Analisa dan Desain Sistem Informasi. Erlangga, Jakarta, 2001. 23. Kendall, Kendall. Analisis dan Perancangan Sistem Jilid 1. PT Prenhallindo, Jakarta, 2003