

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

E-Business merupakan suatu bentuk kegiatan bisnis yang dapat dilakukan secara otomatis maupun semiotomatis yang memanfaatkan sistem informasi pada perangkat komputer khususnya Internet. Dengan demikian suatu perusahaan termasuk rumah sakit dapat dikelola secara efisien. Kegiatan tersebut dapat mempermudah pertukaran informasi dengan konsumen dan mitra kerja dan pasien pada rumah sakit sehingga dapat menjawab kebutuhan dan kepuasan dari konsumen (Baker *et al.*, 2003).

e-Business melibatkan proses bisnis yang mencakup seluruh rantai nilai yaitu dari pembelian dan manajemen rantai pasok, pemrosesan pesanan, penanganan pelayanan pasien dan pelanggan, serta bekerja sama dengan mitra bisnis. Standar teknis khusus untuk *e-Business* memfasilitasi pertukaran data antar rumah sakit. Solusi perangkat lunak *e-Business* memungkinkan integrasi proses bisnis intra dan inter rumah sakit. *e-Business* dapat dilakukan dengan menggunakan web, internet, intranet, ekstranet, dan bantuan perangkat seperti e-mail, telepon, sms, fax atau beberapa kombinasi dari hal tersebut.

Dalam *e-business* ada suatu bagian yang memegang peranan penting adalah *website* informasi di internet. Pada pendapat dan kapasitas yang paling sederhana, peranan *website* mungkin hanya berupa *brochurware* (media elektronik penyebar brosur produk dan jasa). Namun pada satu pendapat

organisasi yang makin profesional, fungsi dan peranan *website* menjadi sangat penting (Kertzman *et al.*, 2003).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah manusia dalam menyelesaikan semua pekerjaannya, tidak hanya dalam pekerjaannya saja tetapi dalam segala aspek kehidupan manusia, seperti pada saat pencarian informasi. Jika dahulu manusia mencari informasi sebatas pada buku, media cetak, maupun secara lisan, sekarang lebih banyak mencari informasi tersebut melalui internet. Secara tidak langsung dapat dikatakan semua serba terkomputerisasi.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan andal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya.

Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentunya banyak sekali permasalahan kompleks yang terjadi dalam proses pelayanan di rumah sakit. Banyaknya variabel di rumah sakit turut menentukan kecepatan arus informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan lingkungan rumah sakit.

Pengelolaan data di rumah sakit merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di rumah sakit. Pengelolaan data secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena kemungkinan kesalahan sangat besar. Dengan dukungan teknologi informasi yang ada sekarang

ini, pekerjaan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat.

Internet telah diakui sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Sementara pertanyaan tetap tentang keterbatasannya, kesalahan informasi, dan kesulitan dengan kerahasiaan informasi. Internet tampaknya memberikan janji sebagai alat untuk memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan, meningkatkan komunikasi, dan memfasilitasi berbagai interaksi antara pasien dan sistem pelayanan kesehatan (Baker *et al.*, 2003).

Jenis pelayanan kesehatan ini dapat menghasilkan perbaikan penting dalam pelayanan kesehatan dan kesehatan masyarakat. Memahami sejauh mana internet digunakan untuk tujuan pelayanan kesehatan dan efek itu pada penggunaan pelayanan kesehatan akan membantu mengidentifikasi sejauh mana manfaat ini dapat terwujud dan memberikan informasi yang bermanfaat pada saat ini dan masa depan Internet dalam pelayanan kesehatan (Kertzman *et al.*, 2003).

Dunia kesehatan saat ini tidak lagi dibatasi dengan ruang dan waktu. Mobilitas manusia yang tinggi menuntut dunia kesehatan mampu menyediakan layanan rumah sakit dengan mudah sesuai dengan keinginan pasien. Perkiraan lebih dari 80% orang dewasa dengan akses internet menggunakannya untuk tujuan pelayanan kesehatan. Banyak dari mereka yang menggunakan internet untuk tujuan kesehatan dan dilaporkan sering menggunakannya. Variasi dalam tingkat penggunaan Internet dalam bidang kesehatan membuat kesulitan dalam

membahas peran internet dalam pelayanan kesehatan. Informasi yang lebih jelas diperlukan untuk melihat peran internet dalam pelayanan kesehatan (Baker *et al.*, 2003).

Website rumah sakit dapat memberikan informasi dari suatu rumah sakit atau sarana representasi di internet. Yang kedua sebuah *website* merupakan saluran akses (*access channel*). Dimana dalam konteks sifat kemanusiaan dan transparansi informasi, proses komunikasi antara lembaga khususnya rumah sakit dan pasien dengan *website* menjadi salah satu media aliran akses yang memiliki nilai tambah. Ketiga, *website* merupakan media online bagi lembaga kesehatan untuk menawarkan jasanya kepada para pasien. Jika ada rumah sakit yang belum memiliki *website*, tentunya daya saing akan berkurang. Keempat, *website* merupakan tempat dimana berbagai komunitas dapat saling berinteraksi.

Pemberian pelayanan primer dapat dilakukan pada pasien pasca dirawat di rumah sakit, namun memiliki masalah terhadap *assesibilitas* terhadap pelayanan kesehatan, baik karena faktor jarak, waktu, biaya, maupun kondisi fisik pasien. Komunikasi *online* juga sangat tepat dilakukan pada semua kasus yang tidak memerlukan pelayanan sekunder lain. Pasien dan tenaga kesehatan di rumah sakit dapat melakukan konsultasi, diskusi dan *conference* secara langsung.

Pelayanan dengan sistem *online* sangat cocok digunakan dalam pelayanan primer, karena sistem ini tidak terlalu rumit, masalah yang ditangani sederhana dan dampak/risiko yang mungkin timbul tidak terlalu berat. Dalam kasus-kasus

yang memerlukan tindakan sekunder dan penatalaksanaan yang lebih spesialistik dan tindakan kompleks model pelayanan kesehatan dengan sistem *online* kurang tepat, kecuali untuk *data sharing* dengan tempat pelayanan kesehatan lain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta?”

C. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Bethesda Yogyakarta.
2. Responden pernah mencari informasi pelayanan kesehatan RS Bethesda Yogyakarta menggunakan internet.
3. *Website* yang digunakan adalah *website* RS Bethesda Yogyakarta.

D. Keaslian Penelitian

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah:

1. Penelitian ini menggunakan data yang lebih baru yaitu pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Permasalahan yang diteliti adalah mengetahui pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta.
3. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai observasi pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi organisasi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan organisasi khususnya Rumah Sakit untuk menetapkan langkah strategis yang berkaitan dengan observasi pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmu manajemen *e-business* khususnya mengenai observasi pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta. Selanjutnya hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai dasar penelitian selanjutnya dan bahan referensi terutama yang berkaitan dengan internet terhadap informasi pelayanan kesehatan.

F. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengobservasi pendapat pasien terhadap *website* RS Bethesda Yogyakarta.