

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi berdampak pada pusat kesehatan masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang kesehatan masyarakat. Rumah Sakit sebagai penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan. Pihak Rumah Sakit merasakan akan pentingnya sarana teknologi informasi khususnya dalam informasi dan pengolahan data pasien serta pembuatan laporan - laporan yang sebelumnya memerlukan waktu dan proses lebih lama. Salah satu sistem informasi yang merupakan alternatif bagi Rumah Sakit dalam mendapatkan informasi yang diperlukan yaitu sistem informasi bagian terdepan yaitu pelayanan informasi bagi pengunjung dan pasien. Penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data kesehatan sangat penting guna mendukung keakuratan informasi dan memudahkan dalam pengambilan keputusan, sehingga memerlukan perhatian dalam penerapannya (Muslamet, Suryoputro, & Marwani, 2019). Perkembangan teknologi informasi sekarang ini sangat mempengaruhi berbagai segi kehidupan dan profesi. Salah satunya pada bidang pelayanan Kesehatan (Arif & Ambarita, 2016).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan umum yang sangat membutuhkan suatu pelayanan yang cepat, akurat dan andal dalam pelayanan kepada pasiennya. Banyaknya data yang akan dikelola serta perlunya penyampaian informasi yang cepat dalam kegiatan pelayanan rumah sakit, menjadikan teknologi informasi sebagai media yang dianggap mampu membantu pengelolaan data dan penyajian informasi yang mudah, cepat, akurat serta terintegrasi. Hal ini tertuang pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 Pasal 4 ayat 2 yang menyatakan suatu pengembangan sistem informasi Rumah Sakit harus mampu dalam meningkatkan serta mendukung proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Ali & Drastyana, 2018; Ali & Drastyana, 2018).

Pencatatan data riwayat kesehatan pasien adalah hal yang penting dalam dunia medis. Selama pasien melakukan pemeriksaan atau menjalani perawatan medis oleh dokter atau suatu instansi medis, maka status kesehatan pasien akan dicatat sebagai data rekam medis pasien dan data tersebut dapat dipakai sebagai acuan untuk pemeriksaan kesehatan pasien selanjutnya, sekaligus sebagai bukti tercatat mengenai diagnosis penyakit pasien dan pelayanan medis yang diperoleh pasien (Arif & Ambarita, 2016).

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 pemberian informasi dan pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi dengan menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan mudah, pemberian informasi dan pengelolaan data juga menjadi lebih akurat (Handoyo, Prasetyo, & Syamhariyanto, 2008). Data yang akurat bila diproses akan menghasilkan informasi yang akurat. Informasi akurat sangat berguna untuk membuat keputusan, baik bagi manajemen maupun yang lain (Winarno, 2004). Sistem pencatatan, pemberian informasi, pendaftaran bagi pengunjung dan pelaporan terpadu rumah sakit juga berfungsi untuk petugas di tingkat agar lebih bertanggung jawab dalam mencatat seluruh upaya kesehatan yang dilaksanakannya dan melaporkan secara teratur dan tepat waktu serta mampu dalam memanfaatkan data dan informasi dari data sistem pencatatan dan pelaporan terpadu rumah sakit (Sari & Nugraha, 2016).

Seiring dengan perkembangan teknologi, maka sistem informasi pelayanan kesehatan juga meningkat dengan adanya sistem yang terkomputerisasi di setiap tempat pelayanan kesehatan dan salah satunya sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur juga sudah terkomputerisasi dengan menggunakan *rsj.jambiprov.go.id*. Setelah melakukan observasi awal dengan mengakses *website* tersebut. Website *rsj.jambiprov.go.id* dalam pelaksanaannya pada menu pendaftaran, menu tersebut tidak dapat digunakan dengan semestinya padahal menurut bapak Firmansyah S.Kom, kepala bagian IT Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur, website *rsj.jambiprov.go.id* selain bertujuan untuk memberikan informasi tentang Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur juga berguna untuk memudahkan pegawai dan pengunjung agar tidak perlu mengantre untuk melakukan pendaftaran secara offline, sehingga Pelayanan yang diberikan *website* untuk melakukan pendaftaran secara online tersebut masih membingungkan, dan hal tersebut tentu saja mempengaruhi efektivitas kinerja website *rsj.jambiprov.go.id*.

Kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai, besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif ataupun negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (Nurchaya, Santosa, Maharina, Kristiyanti, & Aziz, 2021). Diperlukannya analisis kualitas Website

Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur untuk melihat apakah *Performance, Information, Economic, Control and Security, Eficiency* dan *Service* dapat memberikan hasil pengembangan website yang lebih baik dan menjadikan website berkualitas.

Metode Pieces merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan. Dengan metode ini dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan sistem. Analisis *Performance, Information, Control and Security, Economics, Efficiency, Service* (PIECES) merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi. Dari analisis ini menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut (Tullah, 2016). PIECES membantu pengembangan sistem menemukan kebutuhan pengguna (*user requirement*) (Hesvindrati, 2016).

Berdasarkan informasi yang didapat, website rumah sakit jiwa ini belum pernah dianalisis maka dari itu perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apakah website ini sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan pengguna agar nantinya website ini dapat digunakan. analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas dari website berdasarkan kepuasan pengguna. Kualitas Website merupakan tingkat yang diharapkan oleh pengguna website Ketika menggunakan sebuah website tersebut (Rahmaini, 2018). Dalam melakukan kegiatan analisis sistem informasi terdapat beberapa metode atau model analisis kualitas website yang dapat digunakan, diantaranya: *Performance, Information, Economics, Control and security, Efficiency*, dan *Service* (PIECES), *Servqual*, *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), ISO 9126, *Customer Satisfaction* (CSAT) dan sebagainya. Jika dibandingkan dengan metode lain, metode PIECES lebih memiliki keunggulan, misalnya jika dibandingkan dengan metode *Servqual*. Dalam menganalisis sistem, *Servqual* hanya menggunakan variabel seperti keandalan, daya tanggap, kompetensi, kepercayaan, dan empati. Metode *Servqual* hanya menggunakan lima penilaian utama saja, sedangkan metode PIECES menggunakan enam poin penting (Anjumi, 2014). Begitu juga jika metode PIECES dibandingkan dengan metode *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Metode WCAG hanya memastikan bahwa website dapat diakses dengan baik oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau sensorik, sehingga beberapa standar WCAG mungkin tidak relevan untuk beberapa pengguna. sedangkan metode PIECES menggunakan enam poin penting. Dengan begitu, variabel pada metode

PIECES yang digunakan untuk menganalisis kualitas website lebih lengkap karena terdiri dari enam variabel penting. Penggunaan PIECES framework untuk analisis suatu sistem atau aplikasi yang dilakukan secara detail dan komprehensif, maka akan mendapatkan hasil berupa kelebihan dan kekurangan sistem serta dapat diidentifikasi dan digunakan sebagai referensi untuk pengembangan sistem atau aplikasi kedepannya (Muslih, Wardhiyana, & Widiyanto, 2021) Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis memilih metode PIECES untuk menganalisis kualitas website rumah sakit jiwa.

PIECES framework sendiri merupakan suatu model dalam menganalisis suatu website atau sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari enam poin penting yang berguna untuk dijadikan pedoman atau acuan dalam mengevaluasi sistem (Supriyatna, 2015). Secara singkat, PIECES framework mengandung hal-hal penting dalam pengevaluasian 3 sistem, yaitu: *performance, information and data, economic, control and security, efficiency, dan service*. Penelitian sebelumnya yang pernah membahas mengenai analisis kualitas website yaitu penelitian oleh Indah Klara Butar Butar dan Anie Yoraeni (2022) yang berjudul Analisis Kualitas Website PO. AGRAMAS Menggunakan Metode PIECES. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan *variabel performance, information, economy, control & security, efficiency dan variabel service* berpengaruh positif terhadap kualitas website. (Dwiyantoro, 2019) juga pernah melakukan penelitian menggunakan framework PIECES dengan judul Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi *Smart Library Amikom Resource Centre* Dengan Metode *Pieces Framework* Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semua variabel PIECES (*variabel performance, information, economy, control & security, efficiency dan service*) pada sistem *smart library* yang ada di perpustakaan dinyatakan sudah baik jika dilihat dari Analisis Pieces dan sudah cukup efektif dan efisien dalam penggunaannya. Peneliti lain yang juga melakukan penelitian menggunakan framework PIECES yaitu Christophorus Kevin Octavio (2020) dengan judul Analisis dan Evaluasi Pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Model PIECES FRAMEWORK. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tidak ditemukan sejumlah masalah pada sistem informasi rumah sakit yang diterapkan di RS. Happy Land Medical Centre dikarenakan keseluruhan variabel memiliki rata-rata baik. Dari hasil penelitian-penelitian diatas, terlihat bahwa variabel-variabel PIECES dapat digunakan untuk mengukur kualitas website.

Hal ini juga mendorong peneliti untuk menganalisis terkait kualitas website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur dengan menggunakan metode PIECES, maka dari itu peneliti mengangkat judul tentang **“Analisis**

Kualitas Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur Menggunakan Metode Pieces”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan dibahas dalam pembuatan laporan penelitian tugas akhir ini, yaitu: bagaimana menganalisis Kualitas Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service*).

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Kualitas Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur pada tingkat *Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Proposal Skripsi ini adalah :

1. Dapat mengetahui tingkat *Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service* Kualitas Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur setelah dilakukannya analisis.
2. Dapat memberikan saran rekomendasi kepada pengembang system untuk dapat meningkatkan level *Performance, Information, Economic, Control and Security, Efficiency, dan Service* dari Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur (*rsj.jambiprov.go.id*).

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan, maka skripsi ini dibatasi :

1. Ruang lingkup penelitian adalah Website Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi
2. Responden penelitian yang terfokus pada Pasien Umum Rawat Jalan dan pengunjung di Rumah Sakit Jiwa Daerah Kolonel H. M. Syukur.