

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

E-Government pada dasarnya berfokus kepada pengelolaan informasi dalam birokrasi dengan menggunakan teknologi informasi (TI). Teknologi informasi dewasa ini sudah menjadi tulang punggung pemerintah dalam menjalankan tugas dan tujuannya. Komputerisasi di lembaga pemerintah sudah dimulai sejak dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 5 tahun 2000, tentang dibentuknya Badan Koordinasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia gugus tugas nasional yang berfungsi untuk meningkatkan penggunaan media elektronik untuk memfasilitasi fungsi pemerintah, hubungan, interaksi, dan transaksi (Habibi, n.d.).

E-Government adalah salah satu bentuk dari upaya pemerintah di dalam memangkas biaya dan waktu, serta memperkecil kemungkinan adanya praktik korupsi di dalam proses pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Implementasi *e-government* (e-Gov) saat ini sudah menyentuh semua organisasi pemerintah dimana perkembangan semakin cepat sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov. Perkembangan e-Gov semakin diperkuat dengan diterbitkannya Perpres No.95/2018 yang menandai perwujudan reformasi birokrasi dan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Rumah sakit pemerintah menjadi bagian yang tidak terlepas dari penerapan e-Gov dalam pelayanan publik.

Penggunaan sistem informasi/teknologi informasi di rumah sakit sudah menjadi hal yang umum saat ini, dengan pemanfaatan tersebut diharapkan rumah sakit mampu meningkatkan efisiensi biaya, efektivitas kerja, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya merupakan rumah sakit milik pemerintah Kota Denpasar yang sudah berdiri sejak tahun 1921. RSUD Wangaya adalah rumah sakit pemerintah tipe B pendidikan dan dengan terbitnya Keputusan Walikota Kota Denpasar Nomor 96 Tahun 2008, RSUD Wangaya berubah status menjadi Badan Layanan Umum Daerah yang menjadi pusat rujukan untuk daerah sekitarnya. RSUD Wangaya Kota Denpasar sudah mulai mengimplementasikan e-Gov dalam wujud teknologi informasi yang dilakukan sejak tahun 2007. Implementasi e-Gov meliputi sistem informasi manajemen rumah sakit dan infrastruktur teknologi informasi yang dibangun bertahap dan sampai saat ini. Hampir semua kegiatan rumah sakit bergantung dari teknologi informasi yang sudah dibangun. RSUD Wangaya sudah memiliki instalasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang bertugas mengelola sistem informasi terintegrasi dan infrastruktur teknologi informasi. Seluruh ruangan sudah terkoneksi dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan infrastruktur teknologi informasi rumah sakit. Seluruh karyawan rumah sakit dapat memanfaatkan sistem informasi/teknologi informasi tersebut untuk mengelola transaksi, data dan peningkatan layanan di rumah sakit.

Sejak diimplementasikannya e-Gov di Rumah Sakit Wangaya, belum pernah dilakukan evaluasi sehingga manajemen tidak mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi e-Gov di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

Wangaya. Pihak manajemen membutuhkan hasil evaluasi ini untuk dapat melihat kondisi penerapan e-Gov saat ini dan juga dapat dijadikan salah satu sumber pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi/teknologi informasi rumah sakit kedepannya. Evaluasi ini menjadi penting mengingat perkembangan penerapan e-Gov tidak dapat dilakukan dengan maksimal apabila kondisi penerapan e-Gov saat ini tidak dievaluasi terlebih dahulu. Arah perkembangan E-Gov akan menjadi lebih jelas dan terukur apabila sudah disesuaikan dengan standar nasional yang sudah ditetapkan pemerintah. Pedoman evaluasi yang diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menjadi standar nasional yang digunakan dalam evaluasi e-Gov di seluruh Indonesia.

Penelitian ini menggunakan *framework* standar evaluasi yang sudah ditetapkan pemerintah dan *servqual* model. *Servqual* digunakan sebagai standar evaluasi terhadap kepuasan pengguna layanan SI/TI mengingat keluhan user terhadap layanan SI/TI saat ini dinilai cukup besar oleh pihak manajemen. Kepuasan pengguna layanan SI/TI rumah sakit sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi RSUD Wangaya dalam perbaikan implementasi e-Gov.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan penulis terhadap implementasi e-Gov di RSUD Wangaya dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- (a) RSUD Wangaya tidak mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi e-Gov di rumah sakit yang sesuai dengan standar pemerintah.

- (b) Perkembangan sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) sebagai wujud implementasi e-Gov di RSUD wangaya mengalami perkembangan yang tidak terarah sehingga diperlukan evaluasi sebagai acuan untuk mengembangkan sistem Informasi / teknologi informasi secara cepat, tepat, efektif dan efisien.
- (c) Keluhan pengguna sistem informasi/teknologi informasi terhadap layanan SI/TI yang diberikan di dalam menunjang pekerjaan dinilai cukup besar.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan implementasi E-Gov RSUD Wangaya Kota Denpasar. Pembatasan ruang lingkup penelitian dilakukan agar pembahasan tidak terlalu menyimpang. Batasan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- (a) Penelitian dilakukan di dalam lingkup kerja RSUD Wangaya Kota Denpasar.
- (b) Pengukuran tingkat kematangan menggunakan *framework* SPBE 2018 berfokus pada implementasi *E-Government* RSUD Wangaya.
- (c) Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi/teknologi informasi rumah sakit menggunakan *Servqual* Model.
- (d) Penyusunan rekomendasi akhir bersama pihak manajemen rumah sakit menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD).

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan penulis terhadap implementasi e-Gov di RSUD Wangaya saat ini, penulis memandang perlu dilakukan suatu penelitian evaluasi terhadap implementasi E-Gov. Penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan penelitian berikut:

- (a) Sejauh mana tingkat kematangan implementasi e-Gov RSUD Wangaya ?
- (b) Bagaimana harapan dan perspektif pengguna terhadap layanan sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) di RSUD Wangaya ?
- (c) Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan kepada manajemen ?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah diidentifikasi di atas, tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- (a) Mengukur tingkat kematangan e-Gov RSUD Wangaya.
- (b) Melihat perspektif pengguna sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) yang sudah dilaksanakan di RSUD Wangaya.
- (c) Membuat rekomendasi perbaikan implementasi E-Gov sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

1.6. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- (a) Bagi akademik

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai evaluasi dan rekomendasi implementasi E-Gov rumah sakit.

- (b) Bagi Pihak Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu RSUD Wangaya mengimplementasikan *e-government* secara lebih baik dan meningkatkan layanan sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) terhadap *user* sehingga dapat mencapai tata kelola yang baik di masa depan demi peningkatan pelayanan yang lebih baik.

- (c) Bagi Pemerintah Kota Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah Kota Denpasar dalam pengambilan kebijakan mengenai implementasi *e-government* pada instansi pemerintah lainnya.

(d) Bagi masyarakat

Dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kemasyarakat dengan lebih cepat, tepat dan berkualitas.

