

ABSTRAK

Latar belakang: *Picture Archiving and Communication System (PACS)* adalah sistem komputasi inter- dan intra-institusi yang mengelola akuisisi, transmisi, penyimpanan, distribusi, tampilan, dan interpretasi dari citra medis. RS Awal Bros Sudirman Pekanbaru menggunakan aplikasi PACS yang dihandel pihak ketiga, sementara itu RS Awal Bros Panam menggunakan PACS inhouse (yang dihandel oleh internal Rumah Sakit). Kedua Rumah Sakit tersebut menggunakan aplikasi PACS dengan waktu yang hampir sama yaitu tahun 2019. Manajemen RS Awal Bros mempunyai keinginan untuk mengetahui model mana yang paling cocok diterapkan di Rumah Sakit Awal Bros Pekanbaru, terutama jika menerapkan di RS Awal Bros cabang lainnya yang saat ini belum menggunakan PACS.

Tujuan: Mengetahui pengaruh kualitas sistem, kemudahan alat, harga alat, kecepatan dan penyelesaian kendala teknis terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Awal Bros Sudirman dan Rumah Sakit Awal Bros Panam. Mengetahui kelebihan dan kekurangan PACS inhouse dan yang dihandel oleh pihak ketiga. Model PACS mana yang paling cocok digunakan oleh Rumah Sakit Awal Bros apabila diterapkan oleh Rumah Sakit Awal Bros lain yang belum menggunakan PACS.

Metode: Penelitian ini menggunakan *metoda mix method* (kuantitatif dan Kualitatif). Kuantitatif digunakan untuk menganalisa model PACS inhouse dan pihak ketiga terhadap kepuasan pengguna PACS. Wawancara secara mendalam dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih detail tentang kelebihan dan kekurangan model PACS sehingga bisa menentukan mana yang paling cocok diterapkan di cabang RS Awal Bros lain yang belum menggunakan PACS.

Hasil: Variabel kualitas sistem, kemudahan alat, harga alat, kecepatan dan penyelesaian kendala teknis berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Awal Bros Panam dan di RS Awal Bros Sudirman Pekanbaru. Kelebihan PACS Inhouse terletak kepada cepatnya penanganan jika ada kendala teknis sedangkan kelemahannya pada resolusi gambar yang kurang tajam. Sedangkan kelebihan PACS yang dihandel oleh pihak ketiga terletak kepada resolusi gambar yang lebih bagus namun ada kelemahan dari sudut penanganan jika terjadi kendala teknis karena petugas IT tidak berada di Rumah Sakit. Dengan kondisi tersebut menjadi pertimbangan kuat jika RS Awal Bros akan menggunakan aplikasi PACS disarankan untuk menggunakan model inhouse (yang dihandel internal Rumah Sakit) apalagi jika nantinya dilakukan integrasi ke seluruh cabang RS Awal Bros.

Kata kunci : *Picture Archiving and Communication System (PACS), inhouse, pihak ketiga*

ABSTRACT

Background: Picture archiving and Communication System (PACS) is an inter- and intrainstitutional computation system which manages acquisition, transmission, storage, distribution, display, and interpretation of medical images. Awal Bros Sudirman hospital is using the PACS application that is handled by a third party, while the Awal Bros Panam hospital uses an in-house PACS (which is handled internally by the hospital). Both hospitals begin using PACS at a similar which is in 2019. The management of Awal Bros wants to know which of the two models is most suitable for use in Awal Bros Pekanbaru hospitals, specifically in other branches of Awal Bros hospital that haven't used PACS.

Objective: To determine the effect of system quality, tool ease, tool price, speed and resolution of technical problems on customer satisfaction at Awal Bros Sudirman Hospital and Awal Bros Panam Hospital. Know the advantages and disadvantages of in-house PACS and those handled by third parties. Which PACS model is most suitable for use by Awal Bros Hospital if it is implemented by other Awal Bros Hospitals that have not used PACS.

Method: This study uses the mix method (quantitative and qualitative). Quantitative is used to analyze in-house and third-party PACS models on PACS user satisfaction. In-depth interviews will be conducted to obtain more detailed information about the advantages and disadvantages of the PACS model so that they can determine which one is most suitable for other Awal Bros Hospital branches that have not used PACS.

Results: Variables of system quality, tool ease, tool price, speed and resolution of technical problems partially or simultaneously affect user satisfaction at Awal Bros Hospital Panam and Awal Bros Sudirman Hospital Pekanbaru. The advantage of in-house PACS lies in the speed of handling if there are technical problems while the weakness is in the less sharp image resolution. While the advantages of PACS which are handled by third parties lie in better image resolution but there are weaknesses from a handling point of view if technical problems occur because the IT staff is not in the hospital. Under these conditions, it is a strong consideration that if Awal Bros Hospital will use the PACS application, it is advisable to use an in-house model (which is handled internally by the hospital), especially if later there will be integration with all branches of Awal Bros Hospital.

Keywords: *Picture Archiving and Communication System (PACS), inhouse, third-party.*