

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pertumbuhan dan perkembangan internet yang telah merambah ke berbagai elemen masyarakat telah merubah gaya hidup masyarakat ke era digital. Berbagai kegiatan seperti pendidikan, perbankan, pelayanan kesehatan, perdagangan dan promosi, serta lainnya dituntut untuk serba cepat dan efisien dengan menggunakan teknologi. Meluasnya penggunaan teknologi dalam berbagai bidang, tentu saja mengharuskan product digital dapat digunakan oleh semua kalangan dari berbagai latar belakang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Imagination (lembaga penelitian berbasis di Amerika) pada tahun 2017, menyebutkan bahwa sebanyak 79% pengunjung akan keluar dari website apabila konten pada *website* tidak dioptimalkan dengan baik, dan mencari konten atau produk yang lainnya.

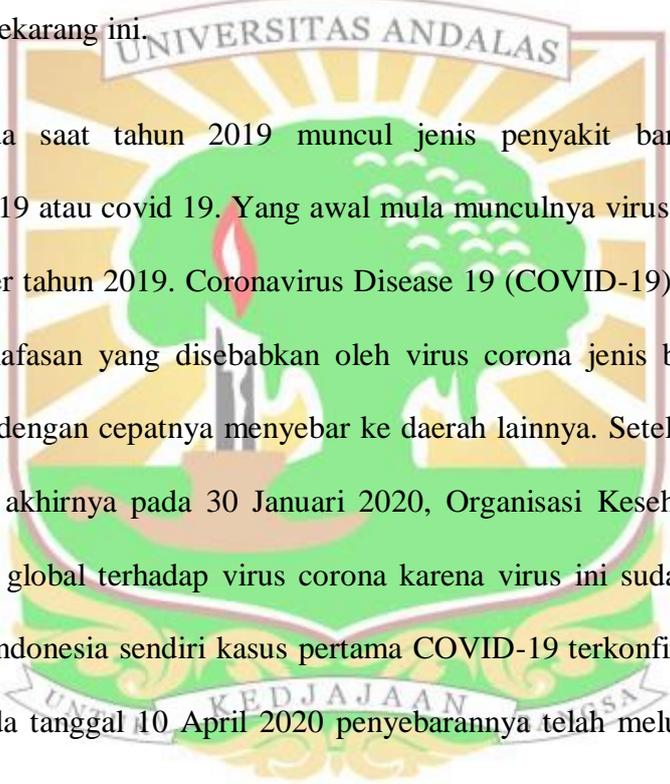
Penelitian yang dilakukan oleh lembaga riset MindTouch menyebutkan bahwa terjadi peningkatan pendapatan sebesar 35% ketika website ESPN.com mendengar keluhan pengguna, dan melakukan desain ulang pada homepage mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa product digital seperti website maupun berbentuk aplikasi tidak hanya dituntut untuk dapat memudahkan, namun juga dituntut untuk dapat digunakan dengan nyaman dan mudah dimengerti oleh pengguna sehingga dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang baik.

Maka dari itu salah satu tren penggunaan di era digital ini yaitu salah satunya di bidang kesehatan yang saat ini sedang tren dalam pelayanan kesehatan adalah penerapan Teknologi Sistem Informasi di Rumah Sakit.

Teknologi sistem informasi mendorong dan mempengaruhi pelayanan kesehatan yang

dibutuhkan dalam memenuhi tuntutan masyarakat akan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Megawati, 2017). Mengutip pendapat dari Hurtubise, sistem informasi diartikan sebagai sistem penyedia informasi yang spesifik untuk mendukung proses pengambilan keputusan di setiap tingkat organisasi (Hatta, 2008).

Maka dari itu salah satu tren penggunaan di era digital ini yaitu salah satunya telah berkembang di bidang kesehatan yang saat ini sedang tren dalam pelayanan kesehatan adalah penerapan Sistem Informasi di Rumah Sakit dengan salah satunya sistem pendaftaran yang sudah canggih saat sekarang ini.



Apalagi pada saat tahun 2019 muncul jenis penyakit baru yang dinamakan coronavirus disease 19 atau covid 19. Yang awal mula munculnya virus ini di negara Wuhan China pada desember tahun 2019. Coronavirus Disease 19 (COVID-19) merupakan penyakit infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh virus corona jenis baru (SARS-CoV-2). Virus ini kemudian dengan cepatnya menyebar ke daerah lainnya. Setelah hampir dua bulan virus ini mewabah, akhirnya pada 30 Januari 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan darurat global terhadap virus corona karena virus ini sudah menyebar luas ke banyak negara. Di Indonesia sendiri kasus pertama COVID-19 terkonfirmasi pada tanggal 2 Maret 2020 dan pada tanggal 10 April 2020 penyebarannya telah meluas di 34 provinsi di Indonesia. Hal ini lah yang membuat masyarakat takut untuk berinteraksi di luar rumah.

Maka dari itu banyak rumah sakit yang berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang terjadi di masa pandemi ini maka beberapa banyak rumah sakit yang memanfaatkan dari perkembangan teknologi. Sistem informasi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan, sebab dengan adanya sistem informasi ini pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat.

Menurut Nugroho, (2008) mengatakan bahwa operasional suatu organisasi

membutuhkan sistem-sistem guna mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan melihat kembali informasi. Menurut Nyamtema, (2010) selanjutnya menjelaskan bahwa hal ini berlaku juga dalam bidang kesehatan, bahwa sistem informasi kesehatan (SIK) mencakup pengumpulan data, penyimpanan dan pengelolaan data untuk pengambilan keputusan, perencanaan program kesehatan, monitoring pelaksanaan dan evaluasi. Informasi yang diperlukan dapat tersedia secara langsung (*real time*) sehingga memudahkan bagi pihak manajemen rumah sakit, petugas pelayanan Medis, staf administrasi maupun pasien dan keluarga pasien untuk mengakses informasi tersebut sesuai dengan keperluan masing-masing.

Menurut Nugroho, (2008), evaluasi sistem informasi mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari suatu aplikasi yang sedang digunakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui tersedia tidaknya suatu informasi saat diperlukan, benar-benar tersaji bagi yang berhak, dan juga untuk mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu.

Cara pihak rumah sakit untuk mengembangkan teknologi ini menggunakan nilai dari teoritis dan praktis TAM yang merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana *user* menerima sebuah sistem. TAM menyatakan bahwa *behavioral intention to use* ditentukan oleh dua keyakinan yaitu: pertama, *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem adalah mudah.

TAM juga menyatakan bahwa dampak variabel-variabel eksternal terhadap *intention to use* adalah dimediasi oleh *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*. Konsep TAM juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* dipengaruhi oleh *perceived ease of use*. Teori yang membahas mengenai kesiapan penggunaan teknologi disebut dengan *Technology*

*Acceptance Model* (TAM) yang ditemukan oleh Davis. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan alat teoritis yang baik (Park, 2009), populer (Priyanka dan Kumar, 2013), dan menawarkan suatu penjelasan yang kuat serta sederhana untuk penerimaan dan perilaku para penggunanya.

Terdapat dua faktor penentu yang sangat penting dalam menggunakan teknologi informasi, yaitu persepsi mengenai manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi adalah mudah dan tidak membutuhkan usaha yang lebih besar pada saat digunakan (Davis, 1989). Penelitian ini mengadopsi dari model penelitian terdahulu yaitu Park (2009) dengan menambahkan variabel perilaku yang mengadopsi dari penelitian Venkatesh dan Bala (2008) yang menemukan bahwa dampak niat menggunakan pada perilaku menggunakan mendapat dukungan yang kuat.

Dengan itu maka ada beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penggunaan dari teori ini salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Esti Widyaprabha dengan judul penelitiannya yaitu analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi daftar online rumah sakit ( studi kasus pada RSUD Gambiran Kediri ) yang dapat ditarik kesimpulannya *Perceived service availability* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived ease of use*, *Perceived ease of use* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, *Perceived Usefulness* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*, dan *Subjective norm* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Ada lagi penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Madianung Valentine Virginia Bonochdita, Starry Homenta Rampengan, Jeini Ester Nelwan, Aaltje Ellen Manampiring,

Dina Victoria Rombot yang penelitiannya berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado dengan kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan yang bermakna antara faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *behavioral intention* terhadap keputusan adopsi (*use behavior*) aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif Rumah Sakit Hermina Manado. *Behavioral Intention* merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap keputusan adopsi. Oleh karena itu diperlukan promosi yang lebih baik tentang aplikasi hermina *mobile*, dan peningkatan kualitas, fungsi serta kelebihan yang didapatkan pengguna dari aplikasi sehingga pengguna akan puas dan terus menggunakan aplikasi hermina *mobile*.

Dan masih banyak lagi penelitian-penelitian lainnya yang sesuai dengan perkembangan teknologi zaman sekarang yang semakin meningkat. Hal ini yang membuat beberapa dari rumah sakit yang ada di padang ini membuat sebuah aplikasi atau web dengan adanya perkembangan dari teknologi sekarang ini, yang memudahkan pasien dari rumah sakit itu sendiri lebih memudahkan mereka untuk mendaftarkan diri mereka untuk melakukan pengobatan.

Oleh karena itu, penelitian ini nantinya dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis apakah perkembangan teknologi itu bisa mempermudah atau tidaknya penggunaannya. Penelitian ini akan berfokuskan kepada rumah sakit di kota padang yang telah menggunakan aplikasi atau web untuk menentukan tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan yang menggunakan aplikasi atau web dari rumah sakit di kota padang.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengukur dan menguji akan adanya pengaruh dari karakteristik penggunaan

teori TAM terhadap implementasi aplikasi pengguna aplikasi pada masa pandemi terhadap pasien Rumah Sakit yang ada di kota padang ini , apakah telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan ?

Sesuai dengan kerangka konsep david maka rumusan masalah ini yaitu:

1. Apakah ada keyakinan bahwa Sistem ini dapat diaplikasikan dengan mudah atau tanpa kesulitan (*Perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keyakinan bahwa Sistem ini akan meningkatkan performa minat dari pasien rawat jalan?
2. Apakah ada keyakinan bahwa sistem ini akan meningkatkan performa minat dari pasien rawat jalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan Sistem Informasi dari aplikasi yang ada (*Perceived Usefulness*) ?
3. Apakah ada keyakinan bahwa sistem ini dapat diaplikasikan dengan mudah atau tanpa kesulitan (*attitude toward using*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap terhadap penggunaan sistem ini?
4. apakah terdapat Resiko atau kejadian yang mungkin merusak atau meningkatkan proyek tertentu dalam sebuah sistem aplikasi ( *perceived of risk* ) ?

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Umum

Untuk melakukan evaluasi tentang penerapan perkembangan teori TAM di rumah sakit yang sedang berjalan pada beberapa rumah sakit yang ada di kota padang dengan menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

#### 2. Tujuan Khusus

Mendeskripsikan penerapan perkembangan teori TAM pada rumah sakit dan

mengkaji kualitas dari penerapan sistem teori TAM di rumah sakit yang ada di kota padang.

#### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pemerintah Daerah

Sebagai bahan masukan mengenai penerapan Sistem teori TAM pada rumah sakit yang ada di kota padang yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan pengembangan dan penerapan Sistem informasi rumah sakit pada instansi kesehatan di lingkungan kota padang.

2. Rumah Sakit yang diteliti

Hasil penelitian dapat sebagai bahan masukan mengenai evaluasi penerapan Sistem informasi rumah sakit yang dapat digunakan untuk memberikan informasi tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen yang diteliti di kota padang yang telah berjalan.

3. Pengembangan ilmu pengetahuan

Hasil penelitian menjadi referensi pustaka bagi peneliti lainnya dalam bidang sistem informasi manajemen rumah sakit.

4. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian ilmiah.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam Sistematika penulisan akan diuraikan secara garis besar isi dari setiap bab, untuk bisa memberikan gambaran mengenai skripsi yang telah diteliti oleh penulis sebagai berikut :

## BAB I : PENDAHULUAN

Secara umum menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Menjelaskan dan menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar pengetahuan pelaksanaan penelitian, ringkasan penelitian sebelumnya yang berhubungan yang telah dilakukan, dan berbagai argumentasi yang menjadi hipotesis penelitian serta kerangka pemikiran.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, variabel penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan diikuti dengan analisis dan pembahasan yang meliputi analisis statistic deskriptif, uji asumsi klasik, uji hipotesis, serta pembahasan penelitian secara keseluruhan

## BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan, serta saran-saran yang diperlukan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya

