

# BAB I PENDAHULUAN

## 1. 1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) agar dapat menunjang aktifitas operasional pada rumah sakit tersebut sehingga lebih sistematis dan disamping itu juga dapat mempermudah pekerjaan bagi para penggunanya. Menurut Muryanti (2018), SIMRS adalah suatu sistem aplikasi yang mengelola pelayanan rumah sakit agar dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan yang ada di rumah sakit. Kemudian pada tahun 2013, Permenkes Republik Indonesia (RI) mengeluarkan landasan hukum No. 82 di pasal 4 yang menyebutkan manfaat dari SIMRS yaitu harus mampu meningkatkan dan mendukung proses layanan kesehatan di rumah sakit yang meliputi:

1. Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan layanan. Peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional.
2. Kecepatan mengambil keputusan, akurasi, dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial.
3. Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem, dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Pengaruh SIMRS terhadap rumah sakit sangat besar sehingga pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik (Lenny, 2019). Tetapi sistem informasi pada sebagian

besar rumah sakit di Indonesia hingga saat ini belum diterapkan dengan baik dan optimal (Dinata, 2020). Dalam hal ini dapat dilihat dari kurangnya integrasi program dengan sistem informasi secara keseluruhan, keterbatasan infrastruktur dalam mengembangkan sistem informasi rumah sakit, keterbatasan kemampuan dan kemauan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengelola dan mengembangkan sistem informasi, kurangnya kepercayaan dalam pengambilan keputusan berdasarkan data atau informasi, dan kurangnya investasi dalam teknologi informasi (TI) rumah sakit untuk pengembangan dan pemeliharaan SIMRS dibandingkan dengan perusahaan lain (Lenny, 2019).

Sistem informasi yang dimanfaatkan oleh suatu instansi atau rumah sakit merupakan sebuah alat untuk memenuhi kebutuhan informasi secara cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Dengan diterapkannya sistem informasi di berbagai bidang, sudah menjadi keharusan untuk dapat memanfaatkan informasi sebagai dasar administrasi dan pengolahan data. Dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka setiap instansi atau rumah sakit perlu menerapkan kegiatan yang berkaitan dengan sistem aplikasi berbasis komputer yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dengan lebih cepat (Fahmi, et al., 2022).

Peneliti telah banyak melakukan penelitian terkait identifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi, salah satunya dilakukan oleh DeLone dan McLean. DeLone dan McLean (1992) menawarkan sebuah model untuk menilai kesuksesan sistem teknologi informasi yang sering disebut dengan *D&M IS Success Model*. Dari model ini dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Banyaknya

penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional. Dari kritik-kritik yang diterima dan karena perkembangan sistem teknologi informasi, DeLone dan McLean kemudian memperbaharui model kesuksesannya (DeLone dan McLean, 2003). Hal-hal yang diperbaharui adalah menambah variabel kualitas pelayanan, menggabungkan dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih. Selain itu perbaikan dan peningkatan pengukuran juga dilakukan.

Model kesuksesan sistem informasi yang disempurnakan oleh DeLone dan McLean (2003) telah menjelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) akan berpengaruh pada penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan selanjutnya akan berpengaruh pada manfaat bersih (*net benefit*) yang diterima. Untuk kualitas sistem (*system quality*), Al-Natour (2015) menyatakan bahwa sistem membantu mengurangi upaya pengguna yang dihabiskan untuk pencarian informasi dan meningkatkan efektivitas kerja dalam kehidupan mereka. Zhou (2011) meneliti bahwa pengguna sistem informasi dapat terganggu untuk mengakses sistem jika kualitas sistem rendah, tidak menguntungkan atau buruk.

Untuk kualitas informasi (*information quality*), DeLone dan McLean (1992) mengklarifikasi bahwa salah satu indikator kesuksesan kualitas informasi, yaitu keakuratan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan sehingga kita dapat memperoleh kembali informasi yang benar dan berguna yang kita butuhkan untuk melakukan suatu

pekerjaan. Pai dan Huang (2011) juga berpendapat bahwa, sistem informasi dapat memberikan informasi yang benar dengan akurasi yang tinggi.

Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku saat menggunakan SIMRS, hal ini dikemukakan dari hasil penelitian Davis FD (1989). Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi atau melebihi harapan sehingga niat karyawan untuk menggunakan SIMRS kedepannya akan meningkat (Lenny, 2019).

Penggunaan dan kepuasan pengguna sangat erat hubungannya (DeLone dan McLean, 2003). Penggunaan (*use*) harus mendahului untuk dapat menghasilkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pengalaman yang positif akan penggunaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Tingkat penggunaan yang tinggi akan sistem, akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pengguna sistem. Menurut Afnan (2018) konsumen tidak akan menggunakan suatu sistem kembali jika ia tidak merasakan kepuasan akan sistem tersebut.

Isfahani (2014) menyatakan bahwa penilaian kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sistem informasi rumah sakit berdasarkan pendekatan model DeLone dan McLean berpengaruh terhadap kinerja sistem di rumah sakit. Dalam penelitian (Trang & Tuan, 2020) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam model keberhasilan sistem informasi. Secara umum, kepuasan pengguna menunjukkan kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja yang dirasakan. Pengguna akan puas jika hasilnya lebih baik dari yang diharapkan. Misalnya, pengguna selalu mencari dan menunggu kemudahan

penggunaan, kegunaan, dan keandalan sistem. Oleh karena itu, mereka bisa mendapatkan kepuasan jika faktor-faktor ini terpenuhi.

Mengacu pada model DeLone dan McLean, kepuasan pengguna tergantung dari sistem yang digunakan. Untuk mengukur kesuksesan sistem informasi tersebut, salah satunya ditentukan oleh variabel kepuasan pengguna yang mempengaruhi pada manfaat bersih sistem informasi. Manfaat bersih (*net benefit*) adalah hasil dari penggunaan sistem informasi yang memberikan kontribusi bagi individu, kelompok, dan organisasi (DeLone dan McLean, 2003). DeLone dan McLean juga mengasumsikan bahwa manfaat bersih positif (atau negatif) dari perspektif pengguna sistem akan mempengaruhi dan memperkuat (atau menurunkan) penggunaan selanjutnya dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini akan menguji kembali penelitian sebelumnya, dimana model DeLone dan McLean masih sering digunakan oleh peneliti untuk mengukur keberhasilan implementasi sebuah sistem pada berbagai organisasi begitu juga dengan organisasi sebuah rumah sakit. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan dan tempat penelitian yang berbeda. Pada penelitian (Dalle et al., 2020) yang menguji kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya Kuo, et. al (2018) telah menguji kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara signifikan memprediksi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Sedangkan pada penelitian (Trang & Tuan, 2020), menunjukkan bahwa *system quality* dan *information quality* secara positif mempengaruhi *user satisfaction*. Selain itu penelitian ini juga mengacu pada penelitian (Setiorini et al., 2021), salah

satu hasil penelitian menunjukkan dimana penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih.

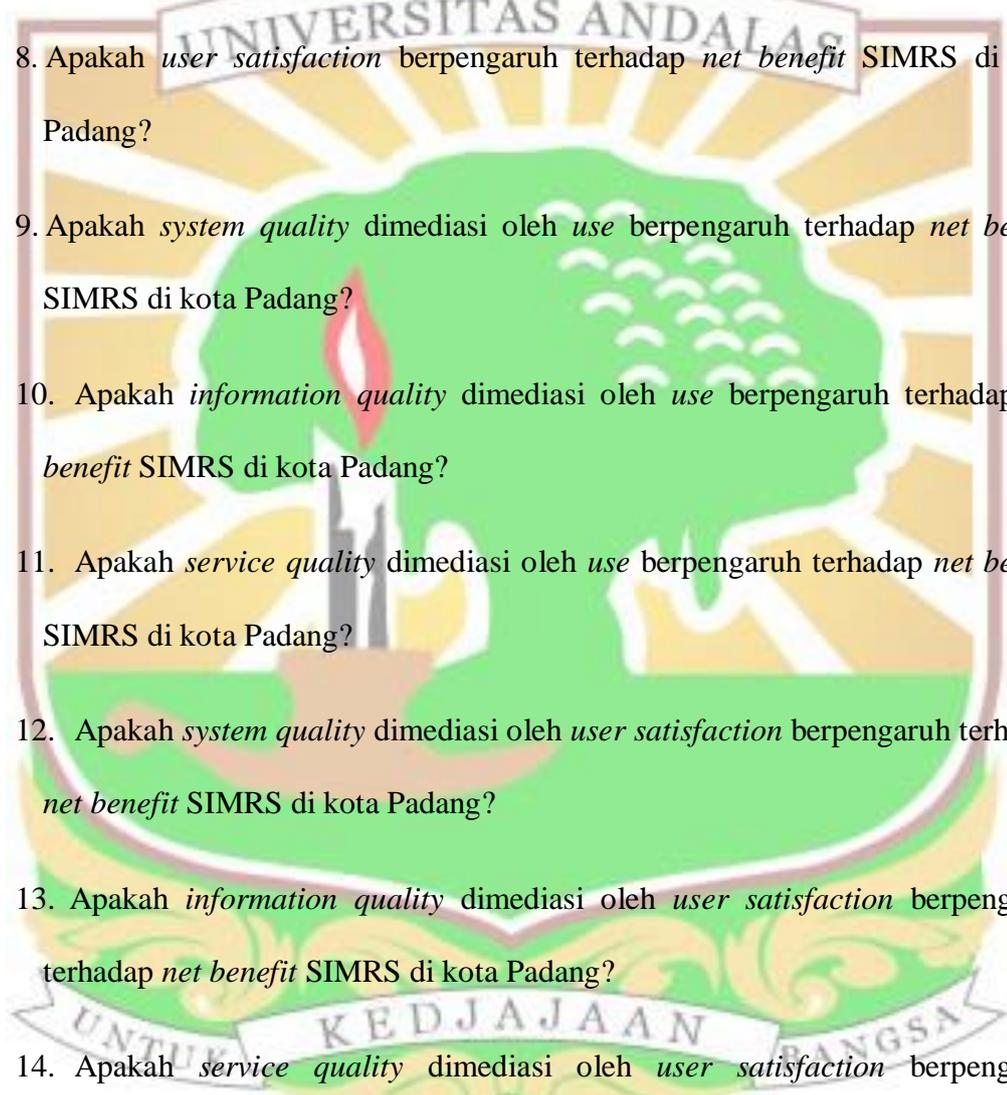
Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengamati pengaruh *system quality*, *information quality*, *service quality* terhadap *use*, *user satisfaction* dan selanjutnya berpengaruh terhadap *net benefit* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan menggunakan metode DeLone dan McLean. Sehingga metode DeLone dan McLean digunakan untuk mendeskripsikan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Oleh karena itu, hasil pengamatan tersebut dilaporkan dalam bentuk laporan tesis dengan judul “Analisis Parameter Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode DeLone dan McLean”.

## 1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis dapat merumuskan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Apakah *system quality* berpengaruh terhadap *use* SIMRS di kota Padang?
2. Apakah *system quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* SIMRS di kota Padang?
3. Apakah *information quality* berpengaruh terhadap *use* SIMRS di kota Padang?
4. Apakah *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* SIMRS di kota Padang?

5. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *use* SIMRS di kota Padang?
6. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* SIMRS di kota Padang?
7. Apakah *use* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
8. Apakah *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
9. Apakah *system quality* dimediasi oleh *use* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
10. Apakah *information quality* dimediasi oleh *use* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
11. Apakah *service quality* dimediasi oleh *use* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
12. Apakah *system quality* dimediasi oleh *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
13. Apakah *information quality* dimediasi oleh *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?
14. Apakah *service quality* dimediasi oleh *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris:

1. Pengaruh *system quality* terhadap *use* SIMRS di kota Padang
2. Pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* SIMRS di kota Padang
3. Pengaruh *information quality* terhadap *use* SIMRS di kota Padang
4. Pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* SIMRS di kota Padang
5. Pengaruh *service quality* terhadap *use* SIMRS di kota Padang
6. Pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction* SIMRS di kota Padang
7. Pengaruh *use* terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang
8. Pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefit* SIMRS di kota Padang
9. Pengaruh *system quality* dalam memediasi *use* dengan *net benefit* SIMRS di kota Padang
10. Pengaruh *information quality* dalam memediasi *use* dengan *net benefit* SIMRS di kota Padang
11. Pengaruh *service quality* dalam memediasi *use* dengan *net benefit* SIMRS di kota Padang
12. Pengaruh *system quality* dalam memediasi *user satisfaction* dengan *net benefit* SIMRS di kota Padang

13. Pengaruh *information quality* dalam memediasi *user satisfaction* dengan *net benefit* SIMRS di kota Padang

14. Pengaruh *service quality* dalam memediasi *user satisfaction* dengan *net benefit* SIMRS di kota Padang

#### **1. 4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh suatu manfaat, yaitu:

1. Bagi peneliti, penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan magister akuntansi.
2. Bagi Rumah Sakit Swasta di Kota Padang, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu acuan untuk melakukan pengembangan potensi agar SIMRS menjadi lebih baik lagi serta dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas SIMRS pada rumah sakit swasta di kota padang.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara umum, penelitian ini merupakan sebuah kesatuan yang terdiri dari sub-sub yang saling berhubungan. Secara umum sistematika penulisan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bab I (satu) yaitu pendahuluan. Bab ini memberikan gambaran secara singkat mengenai keseluruhan isi tesis ini, yang diawali dengan menjelaskan latar belakang masalah dan rumusan masalah. Latar belakang masalah pada penelitian ini mengungkapkan kronologi munculnya problem penelitian dan diyakini bahwa problem tersebut layak untuk diteliti. Rumusan masalah merupakan tulisan singkat yang berisi pertanyaan tentang topik yang diangkat oleh penulis dari latar belakang masalah yang diformulasikan menjadi empat pertanyaan yang akan dicari jawabannya pada penelitian ini. Selanjutnya dalam tujuan dan manfaat penelitian terpapar sesuatu yang akan dituju dan dicapai oleh penelitian ini serta manfaat yang akan diambil dari penelitian ini. Bab ini diakhiri dengan sistematika penulisan tesis yang berupa struktur pengorganisasian penulisan tesis yang terdiri atas bab-bab dan sub bab - sub bab.

Bab II (dua) berisi tinjauan literatur. Bab ini menguraikan penjelasan tentang teori-teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam tesis ini serta menjelaskan penjabaran dari teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, serta kerangka pemikiran hipotesis.

Bab III (tiga) menjelaskan metode penelitian. Dimana dalam bab ini mencakup tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik analisis data, dan teknik pengujian hipotesis yang dipakai penulis.