

BAB I

PENDAHULUAN

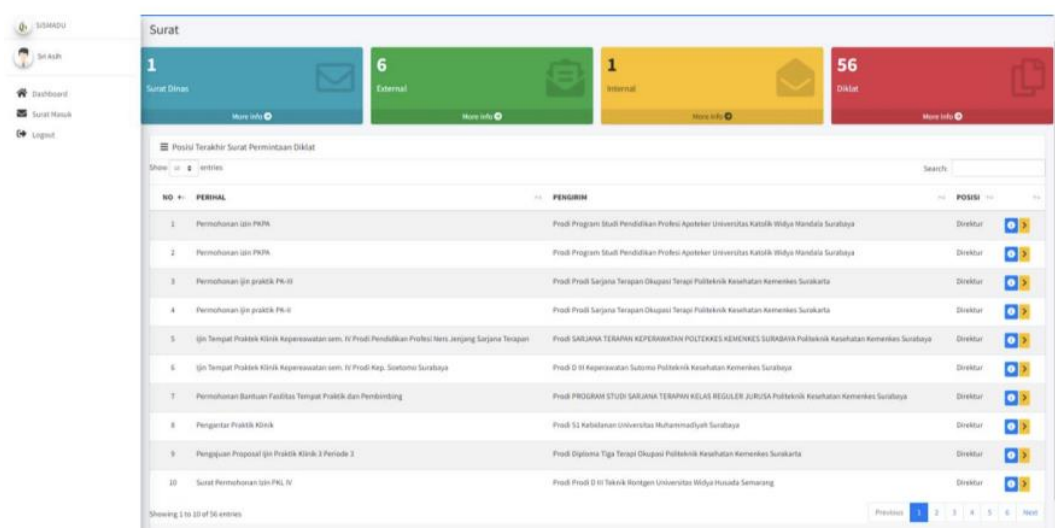
Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dengan seiring waktu semakin meningkat pesat dengan berbagai alat dan teknologi baru yang terus ditemukan semakin meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan manusia (Danuri, 2019). Pesatnya perkembangan teknologi informasi, telah mendorong terciptanya keterkaitan antar komputer dalam suatu jaringan internet. Salah satu sarana teknologi informasi melalui internet tersebut yaitu situs *website (web)*, dimana pada *web* semua tersaji dengan cepat, mudah, efektif bahkan efisien. Semakin maraknya penggunaan informasi, telah membuat *web* menjadi suatu perhatian oleh banyak kalangan, mulai dari pemerintahan, praktisi media massa, hingga perusahaan (Ependi & Maharani, n.d.). Salah satu pihak instansi rumah sakit pemerintah yang melihat peluang *web* untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan internal rumah sakit yang berguna untuk mempermudah dan mempercepat proses surat menyurat secara elektronik adalah Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur adalah rumah sakit umum yang melayani semua golongan masyarakat, semua agama dan semua tingkat sosio ekonomi. Dengan motto menebar salam dan senyum dalam pelayanan, kami senantiasa mengutamakan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Rumah Sakit

Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna sebagaimana dituangkan dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Hasil inovasi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur dalam pemanfaatan teknologi adalah sebuah website untuk surat menyurat secara internal pegawai rumah sakit yang bernama Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU).



Gambar 1.1 Menu Dashboard Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)

Aplikasi *Website* Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) merupakan aplikasi surat menyurat secara elektronik mulai surat diterima di bagian Umum/TU sampai ke unit terkait dan memfasilitasi Surat menyurat secara internal di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur. Adapun alur proses diantaranya : (1) Petugas pengelola surat menerima surat masuk mengisi data pada aplikasi, yaitu asal surat, tanggal surat, nomor surat, perihal, diterima tanggal, nomor agenda, diserahkan kepada, dan admin menscen dan mengupload; (2) Petugas pengelola surat menaikkan surat ke direktur; (3) Direktur mengisi disposisi

dengan mengisi, yaitu didisposisi oleh, isi disposisi, dan tanggal disposisi; (4) Wakil Direktur yang menerima disposisi dari direktur mengisi disposisi dan melanjutkan jajaran dibawahnya dengan mengisi data, yaitu didisposisi oleh, isi disposisi, dan tanggal disposisi; (5) Kepala unit bisa membuat surat untuk internal Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur; dan (6) Kepala bagian, kasub bagian, dan staf menerima disposisi dan menindaklanjuti disposisi.

Sebelum adanya aplikasi surat menyurat. Surat menyurat dalam rumah sakit haji dilakukan dengan cara surat yang didapat dari atasan akan dibuat salinannya untuk diberikan pada bawahan beserta sebuah catatan untuk menyampaikan instruksi yang diinginkan. tentu saja hal ini tidak mudah dan cepat untuk dilakukan, terlebih dalam jumlah banyak. Berdasarkan hal tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur mengadopsi Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU), Adanya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu dalam surat menyurat, surat dapat termonitor dengan baik, menaikkan kualitas birokrasi persuratan, dan mendukung transformasi instansi di era 4.0. Aplikasi ini mulai diterapkan pada bulan mei tahun 2022. Adapun jumlah pendesposisian surat melalui aplikasi SISMADU seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 Jumlah Disposisi Surat

Tabel 1.1 Jumlah Disposisi Surat

Tahun/Bulan	Jumlah Surat
2022/Mei	245
2022/Juni	633
2022/Juli	308
2022/Agustus	341

Tahun/Bulan	Jumlah Surat
2022/September	386
2022/Oktober	593
2023/November	555
2023/ Desember	489
2023/Januari	472
2023/Februari	251

Berdasarkan analisis kondisi di lapangan. Aplikasi ini baru diterapkan sejak tahun 2022 bulan Mei. Dalam implementasi Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sejak disosialisasikan aplikasi ini hingga saat ini, terdapat beberapa unit yang tidak memanfaatkan aplikasi SISMADU dalam layanan surat menyurat secara elektronik. Namun disisi lain aplikasi SISMADU diterapkan oleh berbagai unit instansi yang ada di rumah sakit haji secara berkelanjutan. Aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) bersifat *mandatory* dalam hal layanan surat menyurat di unit Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dapat membantu untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi SISMADU tersebut. Dengan mengetahui gambaran hal-hal yang mempengaruhi perilaku pengguna ini dapat menjadi umpan balik untuk menjadi sebuah informasi dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan berbagai kebijakan dan perbaikan terkait penggunaan aplikasi SISMADU dalam hal layanan surat menyurat.

Salah satu metode yang digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

UTAUT dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003) untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Hasil studi empiris yang dilakukannya tersebut menunjukkan bahwa model UTAUT merupakan model yang paling efektif untuk menganalisis penerimaan teknologi karena model UTAUT terbukti berhasil menjelaskan hingga 70% varian dalam niat berperilaku pengguna teknologi informasi dibandingkan teori lainnya. UTAUT menggabungkan delapan teori penerimaan teknologi, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *The Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Models* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAMTPB), *The Model of The PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Indah & Agustin, 2019).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan model UTAUT dan mendapatkan temuan yang beragam (Abbad, 2021; Apriyani & Pibriana, 2021; Ashari, 2019; Priyadi et al., 2017; Zaky & Kusumastuti, 2022) menunjukkan bahwa model tersebut sangat tepat untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap suatu aplikasi oleh pengguna. Pada penelitian ini menggunakan model UTAUT (Abbad, 2021) dengan variabel yaitu variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *behavioral intention*, dan *use behavior*. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, peneliti berusaha menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Maka, tugas akhir ini memiliki judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang**

Mempengaruhi Perilaku Pengguna Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu Menggunakan Model UTAUT.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan pembahasannya tidak meluas, maka perlu dilakukan pembatasan dalam lingkungan penelitian. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.
2. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel yang berkaitan dengan *Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT), yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, dan *use behavior*.
3. Variabel moderasi, seperti *gender* (Jenis kelamin), *age* (Umur), *experience* (Pengalaman), *voluntariness of use* (kesukarelaan penggunaan) tidak dimasukkan dalam penelitian.

1.4 Tujuan

Terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor perilaku pengguna dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai media layanan surat menyurat secara elektronik di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah informasi untuk dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan berbagai kebijakan dan perbaikan terkait penggunaan aplikasi SISMADU dalam hal layanan surat menyurat.
3. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebuah referensi bagi peneliti lainnya.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi adalah gabungan dari komponen-komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok (Seah & Ridho, 2020). Sistem Informasi adalah sekumpulan komponen-komponen yang saling berkaitan satu sama lain yang membentuk tujuan untuk mencapai tujuan yang

diharapkan (Deni Wahyudi & Rasid Ridho, n.d.). Dalam matakuliah pengukuran kinerja dan evaluasi teknologi Informasi mempelajari salah satunya *acceptance analysis*. Topik yang diangkat dalam penelitian tugas akhir adalah *acceptance analysis* atau analisis penerimaan. *Acceptance* (penerimaan teknologi informasi) bisa didefinisikan sebagai penggunaan teknologi para pekerja, sebagai cara hidup mereka dan studi-studi dalam bidang sistem informasi untuk menilai penerimaan penggunaannya dengan cara-cara frekuensi atau sistem komputer yang digunakan, durasi waktu penggunaan dan jumlah penggunaan (Satya & Aditya, 2013). Salah satu metode dalam hal penerimaan yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Indah & Agustin, 2019).

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, meliputi pendahuluan, tinjauan Pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pendahuluan, dan kesimpulan dan saran. Berikut ini adalah penjelasan lima bab tersebut.

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan keseluruhan teori penunjang yang mendukung dalam penelitian berupa hasil studi literatur sebagai landasan penelitian. Pada bagian ini, terdapat beberapa konsep yang digunakan dalam proses penelitian dilakukan. Beberapa konsep tersebut mencakup teori, model, dan hasil penelitian terdahulu. Selain itu penulisan bab ini dibagi menjadi beberapa subbab yang akan dijelaskan antara lain Aplikasi, Website, Aplikasi Web Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU), Profil Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur, Model Rujukan, dan Penelitian Terdahulu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi studi observasi, studi literatur, identifikasi masalah, model konseptual, definsi operasional, hipotesis penelitian, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, penyebaran kuisioner, pengujian instrumen, dan pengolahan dan analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan yang telah dilaksanakan selama penelitian meliputi data demografi responden, analisis statistik deskriptif, analisis inferensial, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V

KESIMPULAN

Pada bab ini, membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya. Selain itu, dalam bab ini juga terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi daftar literatur atau referensi yang dikutip dalam laporan penelitian ini.

LAMPIRAN

Lampiran berisi tentang data pelengkap yang menunjang dari skripsi.