

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak zaman dahulu, manusia telah mengembangkan berbagai macam teknologi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Perkembangan teknologi terus berlanjut hingga saat ini, dimana teknologi telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, seperti komunikasi, transportasi, dan bidang lainnya. Perkembangan teknologi juga ditandai dengan munculnya berbagai inovasi baru yang dapat memudahkan kehidupan manusia dan meningkatkan kualitas hidup. Perkembangan teknologi juga terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangannya, seperti kemajuan ilmu pengetahuan, investasi dalam riset dan pengembangan, dan perubahan dalam kebutuhan manusia. Menurut (Wardiana, 2002) Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Perkembangan teknologi informasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti e- government, e- commerce, e-education, e- medicine, e- laboratory, dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronika.

Manusia telah mengembangkan berbagai cara untuk menangani masalah kesehatan, seperti menggunakan tumbuh-tumbuhan sebagai obat-obatan alami atau melakukan tindakan pengobatan secara tradisional. Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, pelayanan kesehatan juga mengalami perkembangan yang signifikan, terutama dalam hal penyediaan fasilitas

kesehatan yang lebih lengkap dan terintegrasi. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, mulai dari perawatan medis hingga pemeriksaan dan pengobatan. Rumah sakit juga terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan pelayanan kesehatan di masyarakat, seperti perubahan dalam kebutuhan masyarakat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta kebijakan pemerintah dalam bidang kesehatan. Untuk melayani dan menangani masyarakat yang memiliki keluhan penyakit tentunya rumah sakit menginginkan pelayanan terbaik kepada pasien, hal tersebut tentu berhubungan dengan pengelolaan sistem informasi yang baik dan benar juga agar dapat digunakan dalam waktu yang lama.

Mengelola data dan informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan suatu kebutuhan. Sebelum adanya sistem informasi, pengelolaan data dan informasi biasanya dilakukan secara manual, yaitu dengan menggunakan buku catatan atau arsip kertas. Pengelolaan sistem informasi secara manual memiliki beberapa kekurangan, seperti banyak waktu yang terbuang sia-sia ditambah lagi keakuratan data tidak dapat sepenuhnya terjamin diterima karena persentase kesalahan yang terjadi akan menjadi lebih besar, sulitnya akses terhadap informasi, kesulitan dalam mencari dan mengupdate data, serta rentan terhadap kerusakan atau hilangnya data. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, metode pengelolaan sistem informasi secara manual mulai ditinggalkan dan diganti dengan sistem informasi elektronik yang lebih efisien dan akurat, karena perkembangan teknologi informasi saat ini sudah berkembang dan telah banyak digunakan untuk mendukung pelayanan organisasi kepada pengguna. Sehingga pengelolaan data dapat dibantu dengan menggunakan alat atau media contohnya seperti komputer.

Dengan sistem komputerisasi yang ada akan memudahkan proses pemeriksaan kesehatan pasien.

Teknologi informasi merupakan salah satu teknologi yang berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, yang dapat membantu dalam pengelolaan data dan informasi secara lebih cepat, akurat, dan efisien. Dengan menggunakan teknologi informasi, sistem informasi dapat diimplementasikan dengan lebih mudah dan efektif, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi organisasi atau perusahaan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam implementasi sistem informasi merupakan kebutuhan setiap organisasi pelayanan, termasuk pada bidang kesehatan. Sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan, rumah sakit sering mengalami kesulitan dalam pengelolaan informasi baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal. Sehingga perlu diupayakan peningkatan pengelolaan informasi yang efisien, cepat, mudah, akurat, terpadu dan aman. Salah satu bentuk penerapannya melalui sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penggunaan Sistem Informasi berbasis komputer (Permenkes No.82, 2013).

Menindaklanjuti hal tersebut, Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang telah menerapkan suatu Sistem Informasi Rumah Sakit dalam bentuk aplikasi berbasis web dengan nama *E-HOS (Enterprise Hospital System)* sejak tahun 2017. *E-HOS* adalah sistem yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan pencatatan secara digital pada rumah sakit. Sistem ini digunakan oleh rumah sakit untuk melakukan pencatatan data pelayanan sehari-hari mulai dari penjadwalan pasien, rekam medis, obat, laporan rawat inap, informasi, dan pelaporan.

Sistem informasi rumah sakit merupakan sistem yang dirancang untuk mengelola data pasien dan pelayanan kesehatan secara terintegrasi, sehingga dapat mempermudah akses informasi dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Namun, implementasi sistem informasi rumah sakit tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada dukungan dari seluruh pengguna sistem tersebut, seperti dokter, perawat, dan pegawai lainnya. Oleh karena itu, peran pengguna dalam penggunaan sistem informasi rumah sakit sangat penting, karena mereka merupakan pelaksana utama dari sistem tersebut dan dapat memberikan masukan yang berguna untuk pengembangan sistem tersebut.

Pada saat melakukan studi lapangan dengan mewawancarai Ibu Iva F. Amd. Keb selaku karyawan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah yang menjadi salah satu pengguna *E-HOS*, peneliti mendapatkan informasi pada saat penggunaan *E-HOS* masih terdapat beberapa kendala yang muncul antara lain: nomor antrian yang muncul dalam sistem sering mengeluarkan nomor yang sama (*double*) namun dengan data pasien yang berbeda, data pasien yang sama namun dengan nomor antrian berbeda, pada saat pembayaran dikasir sering memunculkan nama dokter yang berbeda dengan dokter yang memeriksa pasien pada saat itu, jika sistem dioperasikan oleh banyak poli secara bersamaan sistem akan mengalami masalah pada *database* dan pada kecepatan pemrosesan data. Dengan adanya permasalahan tersebut akan berdampak pada pekerjaan pengguna dalam menggunakan sistem *E-HOS* contohnya, pengguna akan merasa kesulitan saat menggunakan sistem karena sistem mengalami kendala. Hal ini tentunya akan memengaruhi perilaku dari pengguna terhadap penggunaan sistem tersebut dan akan berdampak pada penerimaan dari sistem informasi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dijabarkan diatas maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi bagaimana pengguna dapat menerima dan memanfaatkan layanan sistem informasi *E-HOS* Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang. Untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan *E-HOS* tersebut secara maksimal, dapat dijelaskan menggunakan salah satu teori yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* yang telah dikembangkan oleh (Chen & Hsiao, 2012) dengan menggunakan 9 konstruk yang merupakan bagian dari HOT- fit model antara lain *user self-efficacy*, *compatibility*, *top management support*, *project team competency*, *system quality*, *information quality*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *SIRS acceptance*.

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 yang terdiri dari lima konstruk yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude towards using technology*, *behavioral intention to use*, *actual technology use*. Menurut teori (F D Davis, 1980) menjelaskan bahwa “*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna”. TAM adalah alat yang fleksibel untuk mengukur penerimaan pengguna dan untuk memeriksa serta mengevaluasi strategi yang mendorong penerimaan pengguna. Melalui TAM, dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi dari pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan teknologi. Namun TAM kurang mempertimbangkan pengaruh faktor manusia dan organisasi dalam proses adopsi menurut pendapat (Wu et al., 2007). (Yusof, 2015) mengusulkan kerangka manusia,

organisasi, dan teknologi-fit (HOT-fit). Dalam kerangka kerja HOT-fit, faktor manusia meliputi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, faktor organisasi meliputi struktur organisasi dan lingkungan, dan faktor teknologi meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. HOT-fit menekankan pentingnya menempatkan orang sebagai fokus utama dalam pemilihan dan implementasi teknologi, dan menekankan bahwa teknologi harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan manusia, bukan sebaliknya. Dengan demikian, model ini membantu perusahaan dan organisasi lainnya untuk memastikan bahwa teknologi yang dipilih dan digunakan benar-benar dapat mendukung tujuan dan kebutuhan mereka, sekaligus membantu individu dan kelompok untuk beradaptasi dengan teknologi baru dengan lebih mudah.

Berdasarkan uraian studi kasus diatas yaitu rumah sakit, dimana faktor organisasi penting dalam pengembangan sistem untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit kedepannya dan juga masih terdapat beberapa permasalahan fungsional yang akan berdampak pada perilaku pengguna dalam menggunakan *E-HOS*, dan faktor manusia juga penting dalam penelitian ini. Maka model replika dari (Chen & Hsiao, 2012) dianggap cocok untuk melakukan analisis penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Berdasarkan hasil uraian latar belakang ini, maka tugas akhir ini akan menggunakan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) & HUMAN-ORGANIZATION-TECHNOLOGY (HOT) FIT* MODEL (STUDI KASUS: RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH MUHAMMADIYAH SEPANJANG SIDOARJO)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijabarkan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan antar variabel pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Human Organization-Technology* (HOT) Fit Model untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap implementasi teknologi sistem informasi rumah sakit *E-HOS* di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang?

1.3 Batasan Penelitian

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Sistem informasi rumah sakit yang diteliti adalah sistem informasi rumah sakit yang berada di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang.
2. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang yang menggunakan sistem informasi rumah sakit *E-HOS*.
3. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang berkaitan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Human Organization-Technology* (HOT) Fit Model.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mencari tahu hubungan antar variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Human Organization-Technology* (HOT) Fit Model yang dapat meningkatkan penerimaan pengguna terhadap implementasi *E-HOS* di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang diharapkan mampu menjadi usulan atau saran dalam melakukan pengembangan sistem informasi mendatang.
2. Bagi peneliti sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dalam bentuk karya ilmiah dalam bidang dan metode yang sama.

1.6 Relevan SI

Sistem informasi adalah perangkat lunak yang dapat membantu pengaturan atau analisis data. Sistem informasi memiliki tujuan utama untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna bagi suatu instansi atau organisasi. Sistem informasi merupakan pendukung untuk menjalankan operasional instansi atau organisasi dimana sistem informasi terdiri dari *software* , *hardware*, *brainware*, basis data dan prosedur-prosedur penggunaan atau pengoperasian yang terorganisir.

Menurut (Laudon & Laudon, 2010) Sebuah sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam sebuah organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi dapat juga membantu manajer dan pekerja menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan membuat produk baru.

Sistem informasi dibutuhkan oleh setiap instansi atau organisasi guna untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas data yang disajikan secara akurat dan tepat waktu dalam perencanaan operasional jangka pendek hingga panjang. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk membantu mengembangkan sistem dan meningkatkan pelayanan yaitu dengan menganalisis penerimaan sistem oleh para pengguna. Jika faktor yang memengaruhi penerimaan sistem sudah ditemukan dari proses analisis tersebut, maka proses perbaikan dan pengembangan sistem dapat dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang telah terjadi.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian proposal ini, pembahasan materi disajikan dalam lima dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I

PENDAHULUAN

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain sistem informasi, sistem informasi rumah sakit, rumah sakit siti khodijah muhammadiyah sepanjang sidoarjo, *Technologi Acceptance Model* (TAM) dan *Human Organization-Technology* (HOT) Fit Model, serta penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dibahas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur, studi lapangan, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen pernyataan, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang hasil dari penelitian skripsi

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang diberikan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen pendukung yang sesuai dengan fakta dilapangan.