

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jumaili (2005) mendefinisikan teknologi sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka. Dalam penelitian sistem informasi, teknologi merujuk pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan data serta dukungan layanan yang disediakan untuk membantu para pemakai dalam menyelesaikan tugasnya

Muthmainnah (2017) mengatakan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang mempunyai kemampuan untuk menangkap, menyimpan, mengolah, mengambil kembali, dan menyebarkan informasi dan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja baik pemerintahan maupun perusahaan yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi tersebut

Zuhrah (2011) mengatakan teknologi digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi. Informasi ini mencakup 4 kategori yaitu numerik berupa angka, audio berupa suara, teks berupa tulisan, citra berupa gambar.

Mardiah (2017) bahwa teknologi merupakan ciri dari adanya sebuah kemuliaan manusia, dimana hal ini membuktikan bahwa manusia tidak bisa hidup hanya untuk makan semata, namun membutuhkan lebih dari itu.

Lambang (2015) Teknologi informasi adalah sesuatu yang digunakan untuk menciptakan sistem informasi, yang semuanya merupakan perangkat keras

serta perangkat lunak yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer

Rahmawati (2008). Teknologi informasi meliputi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk memproses dan menyebarkan informasi baik itu yang bersifat finansial atau non finansial

Teknologi Informasi erat kaitannya dengan sistem yang saling berhubungan. Sistem adalah sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu.

Priyanti (2013). Sistem didefinisikan menjadi suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu

Ariadhi (2014). Mengatakan sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu

Suryati (2010). Sistem secara umum adalah kumpulan – kumpulan elemen – elemen yang saling berkaitan dan menangani pemrosesan masukan atau input sehingga menghasilkan keluaran yang diinginkan

Nasikin (2011). Sistem adalah sebuah tatanan yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional atau yang saling berhubungan dan secara bersama – sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses pekerjaan tertentu

Dwi (2012). Sistem informasi adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang berbentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi .

Seirama dengan perkembangan Teknologi pada zaman sekaarang ini, Teknologi Informasi dibedakan atau dikelompokkan untuk menunjang berbagai kebutuhan di bidang tertentu. Berbagai bidang seperti E-Learning adalah kelompok teknologi yang dimanfaatkan atau digunakan untuk membantu di bidang pendidikan, E-Commerce adalah teknologi yang dimanfaatkan atau digunakan untuk membatu dalam bidang perdagangan seperti jual beli dll, E-Government adalah teknologi yang membantu untuk mengerjakan segala aktivitas dalam lingkup pemerintahan.

Dengan sekian banyaknya teknologi di bidang tertentu, salah satu bidang teknologi yang menarik untuk menjadi objek penelitian. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau disebut dengan *E-Government*.

Habibullah (2010). E – government dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberi layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara

Dewi (2008). E-Government adalah suatu aplikasi berbasis komputer dan Internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya (Government to Citizen). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan (Government to Business). Bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut (Government to Government) sebagai mitranya

Dewi (2012). Mengemukakan E-government sebagai Penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Habibullah (2010) E-Government merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain: meningkatkan efisiensi pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, memberikan akses informasi kepada publik secara luas dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat.

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan internet dan intranet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet, lebih umum lagi dikenal sebagai *world wide web* (www).

Di Indonesia, khususnya di kota Surabaya penerapan dan pengembangan E-Government yang dilakukan oleh Pemerintah kota Surabaya berfungsi untuk membantu proses pengelolaan pembangunan daerah dan layanan masyarakat (Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur, 2016).

Penerapan E-Government dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya karena jumlah PNS terus berkurang (Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Timur, 2016). Jumlah PNS di kota Surabaya lebih banyak yang pensiun

daripada yang masuk. Sehingga apabila tidak menggunakan sistem maka pemerintah akan kewalahan mengelola berbagai kegiatan dan pekerjaan.

E-Government sendiri menjadi salah satu visi dari walikota Surabaya yaitu peningkatan pelayanan publik melalui transaksi secara *online*. Selain itu E-Government merupakan rencana strategis pemerintah kota Surabaya untuk meminimalisir potensi praktek KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

Sementara itu, terdapat beberapa resistensi dari penerapan E-Government di Surabaya seperti adanya penolakan terhadap sistem kontrol pekerjaan dengan menggunakan pendekatan berbasis website dan keterbatasan SDM yang mampu mengoperasikan sistem aplikasi E-Government serta adanya keengganan untuk *maintenance* sistem secara berkelanjutan (Lembaga Administrasi Negara, 2015).

Pemerintah kota Surabaya sudah banyak mengeluarkan pelayanan publik seperti salah satunya adalah E-HEALTH. Layanan publik tersebut sudah di luncurkan pada tahun 2015.

Layanan ini bertujuan untuk para pasien di kota Surabaya bisa mendaftar dan mendapatkan nomor antrian secara online darimana saja melalui perangkat teknologi yang mereka miliki. Layanan ini pun berlaku bagi pasien lama maupun pasien baru di seluruh fasilitas kesehatan puskesmas dan rumah sakit milik Pemerintah Kota Surabaya. Pasien pun bisa memprediksi jam kedatangan yang disesuaikan dengan nomor antrian.

Permasalahan utama yang mendasari pemerintah surabaya memunculkan E-HEALTH (jipp.jatimprov.go.id) adalah :

1. Volume antrean di puskesmas maupun rumah sakit selalu padat setiap hari kerja, jumlah pasien puskesmas rata - rata per hari 500 sampai dengan 1.000 pasien

2. Untuk sekali pendaftaran di loket puskesmas dan rumah sakit, pasien memerlukan waktu rata - rata 1,5 menit, sementara untuk sekali tindakan di puskesmas dan rumah sakit waktu yang dibutuhkan adalah sekitar 5 sampai dengan 30 menit, tergantung tindakan dibutuhkan
3. Pelayanan rujukan pasien kurang maksimal dari segi waktu karena masalah administrasi seperti data pasien, dan validasi data. Kelompok yang terpengaruh umumnya adalah orang miskin, buta huruf, penyandang cacat, dan manula yang membutuhkan pelayanan kesehatan murah

Dengan sifat – sifat masyarakat yang mudah termotivasi dengan fenomena – fenomena yang berkembang seperti kemudahan penggunaan, keuntungan kerja tentunya maka akan sangat diperlukan evaluasi pengguna layanan E-HEALTH di Surabaya.

Untuk mendukung penelitian ini peneliti menggunakan model dari Delone and Mclean (1992 – 2003). Terdapat 3 variabel kualitas yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan, kualitas informasi dan kualitas sistem. Penggunaan ketiga variabel diambil langsung didasarkan pada variabel yang terkandung di D & M sukses model 2003.

Teori ini pernah digunakan sebagai teori penelitian yang dilakukan oleh Suryanto, (2016) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Sistem Informasi Menuju Reaksi Manajemen Karyawan Sistem Informasi (SIMPEG) Berdasarkan Model Sukses Sistem Informasi*”. Menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh dan berefek positif yang signifikan dengan tujuan penggunaan kembali sistem, sistem yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan pengguna.

Penelitian lainnya pernah dilakukan oleh Khayun (2011) yang menggunakan teori D & M sukses model. Yang berjudul "*Mengukur Faktor Sukses Pajak E-Excise: Menerapkan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And Mcleand*". Menyatakan bahwa dengan meningkatkan kepercayaan pada layanan e-government persepsi kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem akan memengaruhi pengguna sistem dan kepuasan pengguna dan pada akhirnya akan memiliki jonsekuensi terhadap manfaat bersih yang dirasakan.

Penelitian lainnya pernah dilakukan oleh Kodarisman, (2013) yang menggunakan teori D & M sukses model. Yang berjudul "*Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Di Pemerintahan Kota Bogor*". Menyatakan bahwa kesuksesan penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, kepuasn sistem serta peran struktur organisasi

Penelitian ini berguna untuk mengevaluasi kinerja dari layanan E – Health sehingga kedepannya layanan tersebut lebih bermanfaat bagi pengguna khususnya masyarakat kota surabaya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menemukan kekurangan dari layanan E – Health dikarenakan layanan ini sangat dibutuhkan bagi warga kota surabaya

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan nantinya menemukan hasil evaluasi pengguna dalam menggunakan layanan E-Health Surabaya dan dapat mendapatkan apa yang tersedia dalam layanan tersebut.

1.1 Perumusan Masalah

1. Apakah *Sistem Quality* pada E-Health Surabaya berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ?
2. Apakah *Information Quality* pada E-Health Surabaya berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ?
3. Apakah *Service Quality* pada E-Health Surabaya berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* ?
4. Apakah *User Satisfaction* pada E-Health Surabaya berpengaruh positif terhadap *Nett Benefit* ?

1.2 Batasan Masalah

Batasan dan ruang lingkup permasalahan dalam penulisan penelitian ini yaitu ?

1. Penelitian ini hanya terbatas menggunakan pengukuran dari model penelitian Delone and Mclean 2003.
2. Penelitian ini menggunakan formula slovin yang digunakan untuk menentukan sampel di kota Surabaya
3. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online
4. Penelitian dilakukan pada layanan E-Health Surabaya

1.3 Tujuan

Pelaksanaan penelitian bertujuan untuk :

1. Mengetahui nilai dari *Sistem Quality* terhadap *User Satisfaction*
2. Mengetahui nilai dari *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*
3. Mengetahui nilai dari *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*
4. Mengetahui nilai dari *User Satisfaction* terhadap *Nett Benefit*

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah :

Dapat membuat sebuah analisis dan menemukan hasil tentang kesuksesan layanan E-HEALTH Surabaya

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab satu ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan penelitian ini

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, E-Health Surabaya, Delon and Mclean Model, Metode Sampling, SEM, SPSS, WarpPLS

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi Metode konseptual yang digunakan dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

1. Konseptualisasi penelitian, disini akan dijelaskan konsep atau metode yang digunakan dalam penelitian.
2. Analisis dan kesimpulan sementara, dalam tahap ini akan dilakukan hipotesis atau kesimpulan sementara dari penelitian.
3. Subjek penelitian, yaitu disini akan membahas pihak yang akan dijadikan sampel penelitian.
4. Pengumpulan data, pada tahap ini akan dijelaskan teknik atau cara dalam mengumpulkan data atau sampel penelitian.
5. Pengolahan data, menjelaskan cara atau metode pengolahan data serta alat yang digunakan untuk mengolah data.

6. Analisis data, dalam tahap ini menjelaskan analisis berdasarkan data yang telah di dapat dari kuesioner.
7. Kesimpulan dan saran, di tahap ini merupakan tahap akhir dalam sebuah penelitian yaitu akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian serta memberi saran untuk penelitian yang telah dibuat.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dijelaskan tentang hasil dan pembahasan secara terperinci yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang sudah dilakukan

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari penelitian ini serta saran yang membangun agar dilakukan pengembangan skripsi dari skripsi yang telah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta lapangan.