

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2022 silam, seluruh dunia mulai memasuki masa pasca pandemi COVID-19 yang telah mempengaruhi aktivitas sosial di berbagai bidang menjadi serba mengandalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Komalasari, 2020). Hal tersebut mengakibatkan perkembangan teknologi meningkat, contohnya adalah internet. Berdasarkan laporan survei profil internet Indonesia tahun 2022 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), menunjukkan bahwa dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 272 juta jiwa, terdapat sebanyak 210 juta jiwa atau sekitar 77,02% penduduk Indonesia yang sudah terkoneksi dengan internet. Angka tersebut meningkat dari tahun 2020, yaitu sebesar 73,70%. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia disebabkan oleh beberapa alasan, seperti untuk mencari informasi, berkomunikasi, mencari hiburan, belajar, dll.

Berdasarkan data pengguna internet dan media sosial di Indonesia tahun 2022 oleh Hootsuite (We Are Social) yaitu terdapat 44,1% pengguna yang menggunakan internet untuk kegiatan pendidikan mereka. Hal tersebut terbukti bahwa bidang pendidikan dapat beradaptasi terhadap tantangan pandemi, seperti semua kegiatan belajar mengajar wajib dilakukan dari rumah secara daring. Akibatnya, dunia pendidikan dituntut untuk beradaptasi atas kondisi tersebut. Maka, muncul solusi berupa implementasi *e-learning* untuk menunjang kegiatan pembelajaran sejak pandemi muncul (Yuliana, 2020).

E-learning dihasilkan dari integrasi pendidikan dan teknologi serta dianggap sebagai media yang kuat untuk kegiatan pembelajaran. Selain itu, *e-learning* memfasilitasi pembelajaran dengan memberikan peran penting dalam pergeseran dari berpusat pada guru menjadi berpusat pada siswa (Taha, 2014) serta lingkungan belajar yang interaktif kepada siapa saja, di mana saja, dan kapan saja (Khan, 2005). Menurut (McGill & Klobas, 2009), 99% institusi memiliki sistem manajemen pembelajaran (LMS) dan 85% diantaranya telah dimanfaatkan. *Learning Management System* (LMS) merupakan suatu istilah untuk sistem pembelajaran secara *online* yang diaplikasikan untuk mengelola kelas daring seperti memberikan materi dan evaluasi, mengecek perkembangan yang dicapai siswa dalam mengerjakan materi dan tes, berinteraksi secara audio visual dengan siswa, dan berbagai kegiatan pembelajaran lain yang diintegrasikan dalam sistem tersebut (Putra et al., 2020). Meskipun keduanya terkait dengan pembelajaran digital, *e-learning* dan LMS memiliki perbedaan. *E-learning* lebih menekankan pada metode/konten pembelajaran dan cara penyajian materi yang fleksibel, sedangkan LMS menekankan pada pengelolaan pembelajaran secara keseluruhan, seperti pemantauan progres pembelajaran siswa dan penilaian (Kurniawan, 2018).

Implementasi *Learning Management System* (LMS) tidak hanya di bidang pendidikan, namun juga dapat ditemukan di lingkungan rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit, definisi rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pada salah satu kota pada Provinsi Jawa Timur, yaitu Kota Surabaya terdapat banyak layanan

rumah sakit baik milik pemerintah, instansi, maupun swasta. Salah satu layanan rumah sakit milik instansi, yaitu Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya H.S. Mertojoso Samsaeri yang berada di bawah naungan Polisi Republik Indonesia (POLRI). Rumah sakit yang terletak di wilayah selatan Kota Surabaya ini telah berdiri sejak tahun 1988 dan hingga saat ini memiliki fasilitas-fasilitas pelayanan dan tenaga medis yang berkualitas.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, terdapat salah satu fungsi rumah sakit sebagai tempat pendidikan, penelitian kedokteran, pendidikan berkelanjutan dan pendidikan kesehatan lainnya secara terpadu. Maka, Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya H.S. Mertojoso Samsaeri telah membentuk Tim Koordinasi Pendidikan untuk merealisasikan fungsi tersebut dengan mengelola kebutuhan pendidikan praktik klinik dan penelitian bagi peserta didik yang terdiri dari mahasiswa kedokteran, PPDS, keperawatan, kebidanan dan tenaga kesehatan lainnya dari berbagai universitas yang telah bekerjasama dengan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya H.S. Samsaeri Mertojoso. Sesuai dengan visi rumah sakit ini, yaitu “Menjadi Rumah Sakit Bhayangkara yang Modern dalam Bidang Pelayanan Kesehatan dan Kedokteran Kepolisian Melalui Transformasi Digital”, maka pihak rumah sakit menerapkan platform *Learning Management System* (LMS) yang disebut dengan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara berbasis *website* sebagai wadah pertukaran informasi oleh peserta didik, pembimbing maupun dengan tim kordik (koordinator pendidikan), sehingga dapat mempermudah proses pendidikan di R.S Bhayangkara H.S. Samsaeri Mertojoso Surabaya.

Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara telah diimplementasikan sejak bulan Agustus tahun 2022 lalu ini memiliki tujuan sebagai wadah peserta didik untuk mengunggah dokumen penugasan dan hasil penelitian. Aplikasi ini memfasilitasi dua jenis kebutuhan peserta didik, yaitu kebutuhan praktik dan kebutuhan penelitian. Untuk kebutuhan penelitian, terdapat fungsi utama yaitu untuk mengunggah dan mengunduh penelitian-penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan, untuk kebutuhan praktik terdapat fitur utama yaitu untuk mengunggah dokumen-dokumen kompetensi pembelajaran salah satunya dokumen laporan tugas peserta didik. Namun, untuk peserta praktik juga terdapat fitur untuk mengunggah dan mengunduh dokumen hasil penelitian di menu e-perpustakaan. Selain itu, pada akun peserta praktik terdapat menu data diri, menu *logbook*, menu penilaian pembimbing, menu ulasan, menu edit profil, menu pelaporan apabila terjadi *bug*, menu dashboard, dan menu notifikasi. Sejak Bulan Agustus tahun 2022, terdapat sebanyak 609 peserta didik dengan kebutuhan praktik yang terdiri dari empat kategori, yaitu mahasiswa PPDS, mahasiswa *co-ass*, mahasiswa tenaga kesehatan, dan mahasiswa non tenaga kesehatan. Dari data tersebut, di tahun 2023 ini peserta didik didominasi oleh mahasiswa *co-ass*. Maka dari itu, mahasiswa *co-ass* akan dijadikan responden pada penelitian ini.

Dalam penerapan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara ini, terdapat informasi dari dua staf IT di rumah sakit ini yakni berupa keterbatasan dari staf IT sebagai developer untuk mengakomodasi akun Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara milik peserta dengan kondisi pembelajaran peserta di lapangan, contohnya saat terjadi pergantian tempat praktik peserta. Untuk saat ini, apabila peserta berganti tempat praktik, maka peserta harus melakukan daftar ulang akun

sesuai dengan tempat praktik yang dituju. Hal tersebut tidak efektif dan mengakibatkan penyimpanan data-data di server menjadi terlalu banyak. Berdasarkan wawancara dengan lima orang peserta praktik mahasiswa *co-ass* di rumah sakit ini, ada yang merasa puas karena bisa mempermudah kegiatan pembelajaran mereka. Contohnya seperti bisa meminimalisir penggunaan kertas dan melakukan kegiatan pembelajaran praktik mereka secara digital. Di sisi lain, ada juga yang belum puas karena dirasa belum efektif saat melakukan daftar ulang akun yang terus menerus sesuai dengan tujuan tempat praktik. Selain itu, terdapat keluhan yaitu lambatnya *loading* saat mengunggah dokumen dengan ukuran dokumen yang besar dan tidak ada akses untuk mengunggah dokumen hasil penelitian di fitur e-perpustakaan.

Terdapat salah satu model yang banyak diterapkan dalam penelitian tentang keberhasilan implementasi suatu sistem informasi, yaitu DeLone & McLean. Sedangkan, TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah model yang digunakan untuk membahas faktor-faktor penerimaan pengguna suatu sistem informasi.

Penerapan kombinasi model ISSM (*Information System Success Model*) DeLone & McLean dengan penambahan tiga variabel konstruk, yaitu *Perceived Usefulness* dari model TAM (*Technology Acceptance Model*), variabel *Learner Quality*, dan variabel *Instructor Quality* yang telah diadopsi dari penelitian terdahulu untuk diterapkan dalam penelitian ini. Alasannya yaitu dapat menguraikan dengan jelas faktor-faktor penting apa saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi di era *pasca pandemic* COVID-19, khususnya pada kasus *e-learning* (Alotaibi & Alshahrani, 2022).

Kombinasi model ini komprehensif, karena berbagai perbedaan perspektif berbagai aspek seperti kualitas, faktor sosial, penerimaan, kepuasan penggunaan, dan manfaat. Pertimbangan tersebut juga telah disesuaikan dengan kasus sistem *e-learning* yang dimana hal tersebut mencakup komponen utama dari pendekatan yang ada (Alotaibi & Alshahrani, 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka akan dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui keberhasilan implementasi salah satu jenis dari *e-learning*, yaitu *Learning Management System (LMS)* di era *pasca pandemic*. Penelitian ini akan mengangkat judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara Surabaya dengan Metode DeLone & McLean”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini yaitu apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara Surabaya yang diukur menggunakan model DeLone & McLean?

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. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dari penelitian (Alotaibi & Alshahrani, 2022) yang berkaitan dengan model DeLone & McLean modifikasi yaitu *Information Quality, Instructor*

Quality, Learner Quality, System Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Perceived Satisfaction, Actual Use, dan Benefits.

2. Responden penelitian ini merupakan mahasiswa *co-ass* sebagai peserta praktik yang masih aktif di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dan mulai menggunakan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara Surabaya di tahun 2023.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara Surabaya yang diukur menggunakan model DeLone & McLean.

1.5 Manfaat

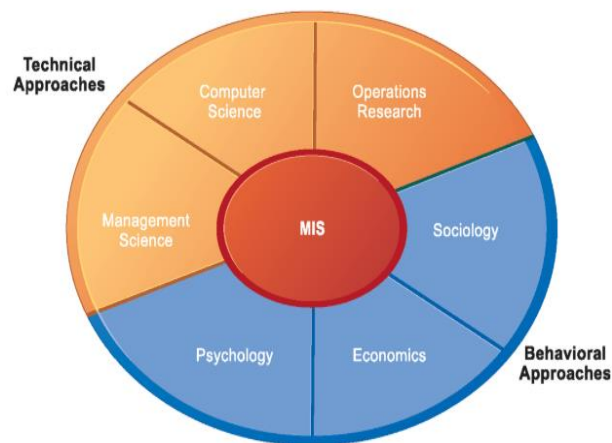
Terdapat manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini yaitu:

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dalam pengembangan aplikasi mereka.
2. Sebagai bahan referensi atau literatur bagi peneliti lain yang melakukan penelitian terkait dengan keberhasilan sebuah sistem informasi menggunakan model dari DeLone & McLean.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri atas komponen sistem, yaitu *software*, *hardware*, dan *brainware* yang memproses informasi menjadi sebuah output (Laudon, 2014).

Menurut (Laudon, 2014) manajemen sistem informasi terbagi menjadi dua macam, yaitu pendekatan teknis (*technical approaches*) dan pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) seperti pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Macam-Macam Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Pendekatan teknis (*technical approaches*) merupakan pendekatan yang fokusnya berupa solusi teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen dan penelitian operasi. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan, pendekatan perilaku (*behavioral approaches*) merupakan pendekatan yang fokus pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penelitian ini termasuk pendekatan perilaku (*behavioral approaches*). Hal tersebut relevan dengan tujuan penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor apa saja dari perilaku pengguna yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi *Learning Management System* (LMS) Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara menggunakan model DeLone & McLean.

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

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi sistem informasi dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori dasar yang berkaitan dengan penyelesaian penelitian ini, antara lain: *E-Learning*, *Learning Management System* (LMS), Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya H.S. Samsoeri Mertojoso, Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara, *Technology Acceptance Model* (TAM), dan DeLone & McLean

BAB III**METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi alur penelitian, studi literatur, studi observasi, identifikasi masalah, model konseptual, hipotesis penelitian, definisi operasional, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, uji validitas dan reabilitas, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan selama penelitian yaitu mengenai pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil berupa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan Aplikasi Pendidikan RS Bhayangkara Surabaya dengan menggunakan model DeLone & McLean.

BAB V**KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang rangkuman dari rangkaian penelitian yang telah dilakukan yaitu berupa lampiran kesimpulan mengenai penyelesaian hasil penelitian dan saran-saran yang berisi berbagai penyempurnaan oleh peneliti untuk dapat diterapkan ke depannya.

DAFTAR

Daftar Pustaka berisi daftar literatur atau referensi

PUSTAKA yang dikutip dalam laporan penelitian ini.

LAMPIRAN Lampiran berisi tentang data pelengkap yang menunjang dari skripsi.