

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman saat ini, teknologi informasi semakin berkembang dengan sangat cepat dan memberikan dampak positif pada setiap penerapannya. Perkembangan Teknologi informasi juga berdampak pada bidang. Pelayanan kesehatan demi memenuhi pengefisienan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Sebagai pelayanan kesehatan, yang diharapkan masyarakat dari rumah sakit adalah layanan yang maksimal dan informasi yang akurat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit departemen kesehatan RI juga mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 (PMKRI 2011) Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa “Setiap rumah sakit wajib melaksanakan Sistem informasi Rumah Sakit” [1].

Sistem informasi rumah sakit (*Hospital Information System*) adalah gabungan seperangkat tatacara, metodologi, perangkat lunak, perangkat keras dan sdm (sumber daya manusia) yang dibutuhkan untuk memasukkan dan mengambil kembali data yang diperlukan untuk menjalankan dan mengelola data rumah sakit [2]. Salah satu rumah sakit yang telah mengimplementasi Sistem informasi adalah RS. Santa Elisabeth. Rumah sakit yang beralamat di jalan Haji Misbah No.7, Jati, kota Medan ini sudah menerapkan *Hospital Information Sistem* sejak tahun 2010 lalu. Modul *Hospital Information Sistem*(HIS) atau paket program yang digunakan adalah *administration management and tools, outpatient care, inpatient care, diagnostic support and ancillaries, pharmacy inventory control, emergency care, nutricion, laboratoty service, logictic inventory control, medical CheckUp, blood service, nurcery care*. Setiap modul memiliki fungsi masing-masing dalam mendukung kegiatan operasional yang ada rumah sakit ini setiap harinya.

Dalam penerapan dan pemeliharaan HIS, rumah sakit mengeluarkan biaya yang besar. Dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada



UNIVERSITAS MIKROSKIL

masyarakat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Untuk itu, rumah sakit perlu untuk mengetahui dampak dari Sistem informasi yang diterapkan tersebut. Apakah sistemnya sukses meningkatkan pelayanan kesehatan pada RS. Santa Elisabeth.

Untuk menganalisis kesuksesan penerapan Sistem informasi banyak model penelitian yang telah dilakukan. salah satu model yang cukup terkenal adalah Model kesuksesan Sistem informasi DeLone dan McLean. Model ini dapat menjadi acuan dalam meneliti kesuksesan penerapan *Hospital Information System* (HIS) pada rumah sakit. Dalam model tersebut DeLone and McLean mengatakan ada enam kategori penting yang menentukan kesuksesan sistem yaitu: *System Quality*(Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality*(Kualitas Layanan), *Use* (Penggunaan Informasi), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Net Benefits* (manfaat-manfaat bersih)[3].

Mengacu pada hal tersebut, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Hafis Nur Wicaksono menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Sistem informasi di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih Rumah Sakit umum Kaliwates Jember [4]. Hasil penelitian dari Yustisia, Lutfan, dan Dwi Pudjaningsih menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di RSUD Kota Semarang. Sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap *net benefit* yang diperoleh[5].

Penelitian yang dilakukan oleh Doni Setiawan Hendyca Putra, Meilana Siswanto pada Sistem informasi manajemen rumah sakit daerah kalisat menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna [6].

Adapun pemilihan *Hospital Information System* (HIS) pada rumah sakit Santa Elisabeth sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kesuksesan dari sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan tersebut diharapkan dapat mengetahui, apakah

Hospital Information System (HIS) memenuhi kebutuhan pengguna dan seberapa berpengaruh terhadap rumah sakit serta memungkinkan pengembang untuk meningkatkan kualitas *Hospital Information System* (HIS). Dengan menggunakan 5 variabel dari model DeLone and Mclean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih. Maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HIS) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN, STUDI KASUS RS. SANTA ELISABETH”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah penelitian, yaitu:

- a. Apakah variabel Kualitas Sistem (*Quality System*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satification*)?
- b. Apakah variabel Kualitas Informasi (*Quality Information*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satification*)?
- c. Apakah variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satification*)?
- d. Apakah variabel Kepuasan Pengguna (*User Satification*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)?
- e. Apakah variabel kualitas sistem (*Quality System*), kualitas informasi (*Quality Information*), kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

1.3 Ruang Lingkup

Untuk membatasi lingkup dari penelitian, maka peneliti memberikan ruang lingkup dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada RS. Santa Elisabeth
2. Model yang digunakan adalah model kesuksesan sistem teknologi informasi dari DeLone and McLean.

3. variabel yang akan membahas peneliti , yaitu:
 - a. Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan menggunakan indikator penilaian: kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kemudahan untuk diakses, keandalan sistem, keamanan sistem.
 - b. Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan menggunakan indikator penilaian: keakuratan informasi, ketepatan waktu, kelengkapan informasi, penyajian informasi.
 - c. Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan menggunakan indikator penilaian jaminan, empati, tanggap.
 - d. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) menggunakan indikator penilaian efisiensi, kepuasan, keefektifan.
 - e. manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) dengan indikator penilaian produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan penghematan waktu.
4. Penelitian tidak mengikut sertakan variabel Penggunaan(*use*)
5. Untuk mendapatkan data dari sampel, peneliti menggunakan metode survei dengan membagikan kuesioner.
6. Untuk mengelola data peneliti menggunakan program SPSS.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas sistem (*System Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
4. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*).

5. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh sistem (*Quality System*), kualitas informasi (*Quality Information*), kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah:

1. Hasil penelitian dapat dijadikan ukuran keberhasilan penerapan *Hospital Information sistem* (HIS) pada RS. Santa Elisabeth yang dilihat dari aspek kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*) dan kepuasan pengguna (*User satisfaction*) terhadap pengaruh manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).
2. Memberikan saran kepada pihak pengembang untuk meningkatkan kualitas sistem dan kualitas layanan *Hospital Information sistem* (HIS)
3. Menjadikan tolak ukur dan acuan pada penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL