

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era modern ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat memberikan peranan yang sangat penting dalam dunia bisnis. Seringkali perusahaan menggunakan keunggulan sistem informasi sebagai kunci strategi bisnis. Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis dan pembuatan keputusannya. Banyak organisasi yang sudah mengimplementasikan sistem pada perusahaannya karena dapat memberikan efek positif bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Penggunaan sistem informasi akan mempercepat pemrosesan data dan memperkecil kemungkinan terjadi human error (kesalahan pada manusia). Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan memberikan kepuasan bagi para pengguna sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan secara optimal [1]. Semakin berkembangnya pemakaian sistem informasi yang di dukung teknologi informasi (TI) akan memberikan nilai tambah bagi organisasi.

Rumah Sakit Royal Prima Medan dibuka secara resmi pada tanggal 16 februari 2014. Rumah Sakit Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit yang sedang bekembang. Letaknya cukup strategis dekat dengan keramaian dan juga banyak universitas maupun sekolah-sekolah yang memberi kepercayaan untuk magang dan praktek, oleh karena itu diperlukannya promosi atau informasi mengenai Rumah Sakit Royal Prima Medan. Peran rekam medis dalam peningkatan mutu pelayanan ini yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, pengolahan data yang tepat yang akan diperoleh keluaran informasi yang akurat dan relevan serta tepat waktu. Hal tersebut akan terwujud apabila data yang dimasukkan lengkap dan benar. Namun, Sistem informasi dapat mengalami keberhasilan atau kegagalan tergantung bagaimana pengelolaan terhadap sistem informasi tersebut.

Rumah Sakit Royal Prima Medan mengimplementasikan sistem manajemen rumah sakit (SIMRS) untuk mengelola segala jenis proses bisnis maupun kegiatan operasional. Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan sistem informasi yang digunakan untuk pengendalian mutu pelayanan, pengendalian mutu dan penilaian produktivitas, penyederhanaan pelayanan, analisis manfaat dan perkiraan kebutuhan, penelitian klinis, pendidikan, serta perencanaan dan evaluasi program[2]. Salah satu upaya pelayanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat, baik dalam pelayanan medis maupun nonmedis. Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pemakainya dalam melakukan proses pelayanan kesehatan. Salah satu kendala yang dihadapi pengguna dalam pengoperasian sistem tersebut adalah masih terjadi kesalahan di divisi-divisi tertentu. Apabila data di divisi tersebut sudah terlalu banyak, maka modul sistem di divisi tersebut akan menjadi lebih lambat kinerjanya, sehingga perlu dilakukan backup secara rutin.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model Delone and McLean untuk mengukur kesuksesan pemakaian sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada pada model DeLone and McLean (2003) yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan hasil bersih yang didapat (*net benefit*) [3].

Pada penelitian Meinie Susanty tentang Pengujian Model Delone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi IFCA (2013) penelitian tersebut menganalisa bagaimana mengukur keberhasilan sistem sehingga menemukan 3 hipotesis yang signifikan yaitu: pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif intensitas pengguna terhadap dampak individu dan pengaruh positif dampak individu terhadap dampak organisasi[4].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Darmawan tentang Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah

Kabupaten Sragen (2011). Pada penelitian ini Darmawan menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh pada kegunaan sistem dan kepuasan pengguna serta kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan sistem[1]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Dwi Fitra Arreski (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakaian sistem, Kualitas sistem dan kualitas informasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem secara parsial maupun secara simultan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai sistem jika dibandingkan kualitas sistem [5].

Dari penelitian-penelitian tersebut mengemukakan hasil yang berbeda-beda sehingga menimbulkan kerancuan pada penelitian lainnya. Perbedaan hasil tersebut membuat peneliti ingin mengkaji kembali pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan pemakaian sistem. Adapun variabel yang akan diteliti adalah variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas sistem(*system quality*), kualitas informasi(*information quality*), kualitas layanan(*service quality*) dan variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan pengguna(*user satisfaction*) dan pemakaian(*use*).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Pemakaian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumah Sakit Royal Prima Medan”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem (*sistem quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Apakah kualitas sistem (*sistem quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian (*use*).
5. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian (*use*).
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian (*use*).
7. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian (*use*).

### 1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) akan dianalisis dengan menggunakan model Delone and McLean dengan variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan serta variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah pemakaian (*use*).
2. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Tools yang digunakan dalam pengolahan data adalah *software* SPSS versi.19.
4. Pada penelitian ini yang akan dijadikan populasi pada RS. Royal Prima adalah karyawan yang menggunakan sistem.

### 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap pemakaian.

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap pemakaian.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap pemakaian.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap pemakaian.

**1.4.2. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap pemakaian sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti sistem informasi selanjutnya untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL