BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama. Secara garis besar, sebuah sistem informasi terdiri atas tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut mencakup *software, hardware,* dan *brainware.* Ketiga komponen ini saling berkaitan satu sama lain [22].

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan [25].

2.1.2 Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Proses pengolahan ini memerlukan teknologi [22].

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang [25].

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), infrastruktur, dam sumber daya manusia (SDM) yang terlatih, keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat [22].

2.2 Tentang Perusahaan

Rumah Sakit Pirngadi didirikan tanggal 11 Agustus 1928 oleh Pemerintah Kolonial Belanda dengan nama “GEMENTA ZIEKEN HUIS” yang peletakan batu pertamanya dilakukan oleh seorang bocah berumur 10 tahun bernama Maria Constantia Macky anak dari Walikota Medan saat itu dan diangkat sebagai Direktur Dr.W.Bays. selanjutnya dengan masuknya Jepang ke Indonesia Rumah Sakit ini

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

diambil dan berganti nama dengan "SYURITSU BYUSONO INCE" dan sebagai direktur dipercayakan kepada putra Indonesia "Dr.RADEN PIRNGADI GONGGO PUTRO" yang akhirnya ditabalkan menjadi nama rumah sakit ini.

Dalam periode tahun 1950 s/d 1952 Rumah Sakit Pirngadi mempunyai peran yang sangat penting dalam sejarah proses pendirian Fakultas Kedokteran USU, karena salah satu syarat pendirian Fakultas Kedokteran tersebut harus ada rumah sakit sebagai pendukung disamping harus adanya dosen pengajar yang saat itu pada umunya adalah para dokter yang yang bekerja di Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi ini, baik kebangsaan Belanda maupun Bangsa Indonesia sendiri. Sejak ditetapkan oleh pemerintah berdirinya Fakultas kedokteran USU tanggal 20 Agustus 1952, maka Rumah Sakit Pirngadi secara otomatis sebagai *Teaching Hospital* (Rumah Sakit Pendidikan) dipakai sebagai tempat kepaniteraan klinik para mahasiswa kedokteran USU.

Tidak di peroleh data yang pasti kapan Rumah Sakit Dr.Pirngadi ini deserahkan kepemilikannya dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Provinsi Sumatra Utara. Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi pada tanggal 27 desember 2001 diserahkan kepemilikannya dari Pemerintah Provinsi Sumatra Utara kepada Pemerintah Kota Medan. Setelah Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi milik Kota Medan, Pemerintah Kota Medan mempunyai perhatian dan tekad yang besar untuk kemajuan Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi melalui pembenahan dan perbaikan di segala bidang, hal ini diwujudkan dengan peraturan Daerah Kota Medan No.30 tahun 2002 tanggal 6 September 2002 tentang perubahan Kelembagaan RSU Dr.Pirngadi menjadi Badan Pelayan Kesehatan RSU Dr.Pirngadi Kota Medan, sehingga terjadi restrukturisasi Organisasi, Personil, dan Manajemen dimana sebagai Direktur diangkat Dr.H.Sjahrial R.Anas,MHA dan diikuti pembenahan sarana, prasarana dan pengadaan peralatan-peralatan canggih sebagai pendukung pelayanan. Pada era ini pula sejarah mencatat suatu gebrakan besar dan berani Bapak Walikota Medan dengan melakukan pembangunan Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi 8 tingkat dilengkapi dengan perlengkapan canggih, yang peletakan batu pertamanya telah dilaksanakan 4 Maret 2004 dan mulai dioperasikan tanggal 16 April 2005.

Poliklinik RSUD.DR.PIRNGADI MEDAN

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1. Poliklinik Penyakit Dalam
2. Poliklinik Bedah
3. Poliklinik Penyakit Anak
4. Poliklinik Mata
5. Poliklinik Kulit dan Kelamin
6. Poliklinik Kebidanan
7. Poliklinik kardiologi
8. Poliklinik Paru
9. Poliklinik THT
10. Poliklinik Gigi dan Mulut
11. Poliklinik Psikiatri
12. Poliklinik Neurologi
13. Poliklinik Bedah Syaraf
14. Poliklinik Akupuntur
15. Poliklinik Vaksinisasi
16. Poliklinik HIV/AIDS (VCT)
17. Poliklinik Bedah Urologi
18. Poliklinik Kosmetika dan Kecantikan. [10]

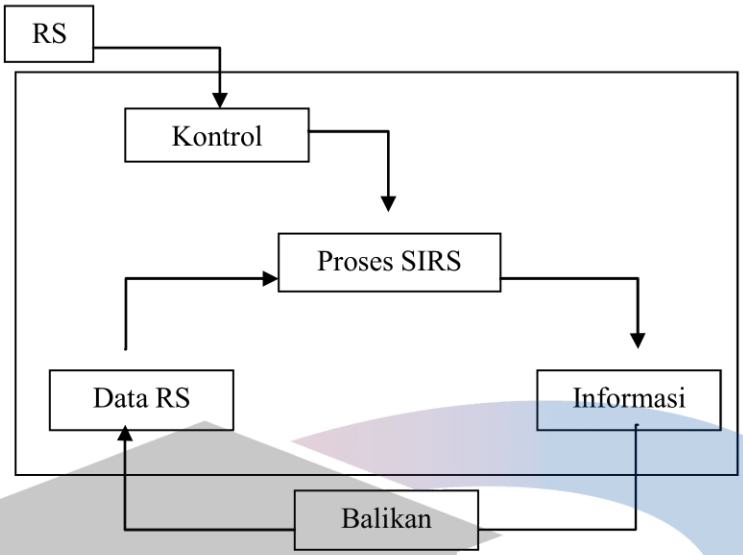
2.3 Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)

Sistem informasi rumah sakit adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit [11].

Unsur sistem informasi rumah sakit menyiapkan informasi untuk kepentingan pelayanan rumah sakit untuk sistem informasi itu sendiri dan subsitemnya antara lain : - subsistem pengembangan dan oprasional subsistem.

- Struktur hirarki : sistem rumah sakit sebagai sistem supra sistemnya, ada input, proses, output, balikan control.

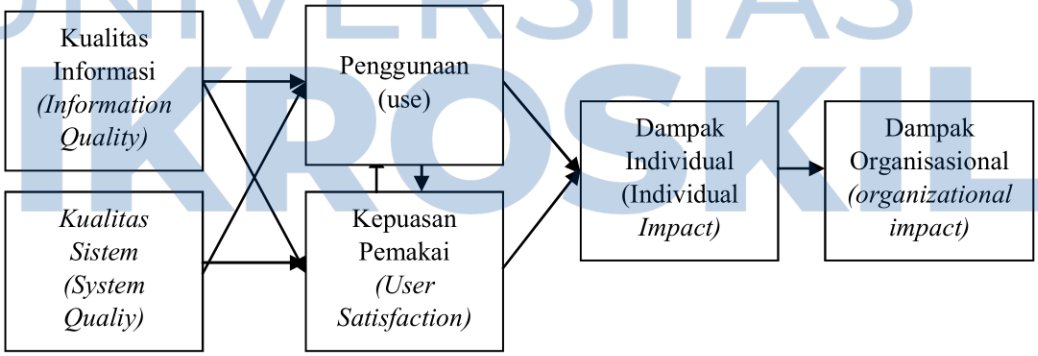
© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.



Gambar 2.1 Stuktur Hirarki

2.4 Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi

Model yang baik adalah model yang dilengkapi tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, Delone dan McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean *(D&S IS Success Model)* sebagai berikut.



Gambar 2.2 Model Kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean *(D&S IS Success Model)*

Model yang diusulkan ini merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen, factor atau komponen pengukuran dari model ini adalah :

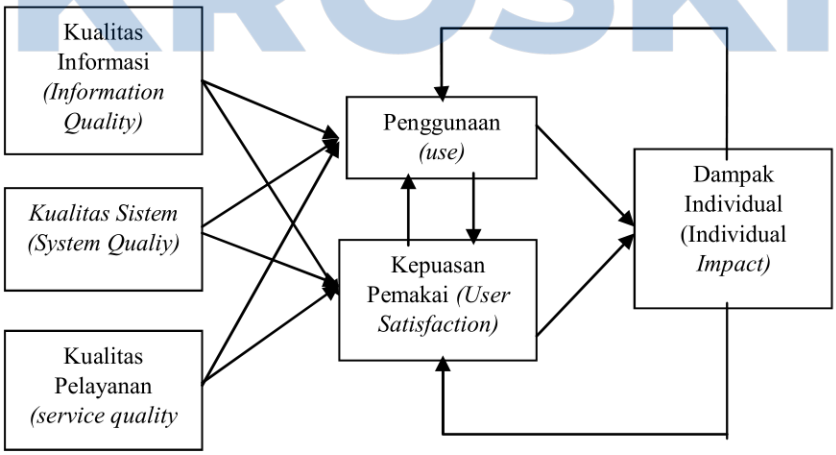
© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1. Kualitas sistem *(system quality)*
2. Kualitas informasi *(information quality)*
3. Penggunaan *(use)*
4. Kepuasan pemakai *(user satisfaction)*
5. Dampak individual *(individual impact)*
6. Dampak organisasi *(organization impact)*

Dari model proses dan kausal ini, maka dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem *(system quality)* dan kualitas informasi *(information quality)* secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan *(use)* dan kepuasan pemakai *(user satisfaction)*. Besarnya penggunaan *(use)* dapat mempengaruhi kepuasan pemakai *(user satisfaction)* secara positif atau negative. Penggunaan *(use)* dan kepuasan pemakai *(user satisfaction)* mempengaruhi dampak individual *(individual impact)* dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional *(organization impact)*.

Delone dan McLean (2004) mengusulkan pengukuran kesuksesan *e-commerce* berdasarkan pengembangan model orisinil mereka (1992) dan model yang

sudah direvisi (2003). Penelitian ini menambahkan sebuah konstruk yaitu kualitas pelayanan *(service quality)*. Penelitian ini juga menyediakan daftar dari metrik kesuksesan berbasis pada kaji ulang komprehensif dari artikel-artikel *e-commerce* di literature-literatur pemasaran pada sistem informasi.[12]



Gambar 2.3 Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean 2003

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Dari setiap elemen yang ada dalam kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi.

Berikut ini merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut.

1. Kualitas Sistem (*System Quality)*

   Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakterisitik kinerja sistem. Menurut Delone dan McLean dalam livari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas sistem informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. [1]

2. Kualitas Layanan (*Service Quality)*

   Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh penggunaan dari departemen sistem informasi, beberapa indikator kualitas layanan diantaranya *responsiveness* (kecepatan respon) dan *empathy* (empati) [1].

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

   Delone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sitem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan *(reports)* [1].

4. Pengguna (*Use*)

   Penggunaan sistem informasi mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi. [8] Dalam kaitannya dengan hal ini, penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

   Kepuasan pemakai *(user satisfaction)* adalah respon pemakai terhadap pengguna keluaran sistem informasi[3]. Juga merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna, baik secara individual maupun organisasi, termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu seperti tabel di bawah ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Pengarang	Variabel	Kesimpulan
1	Pengaruh Kepuasan Pengguna Sitem Informasi terhadap Kinerja Individu (studi pada pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi di Indonesia).	Istianingsih (2009)	Kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, kinerja individu	- kualitas layanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan - kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan - kualitas informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan - kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu
2	Evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi CYBER CAMPUS	Igantius Adrian mastan, Wing Wahyu	Kualitas infomasi, kualitas sistem, kualitas layanan, Kepuasan	- kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. - kualitas sistem

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

	(SICYCA) dengan model Delone dan McLean (studi kasus : stikom Surabaya.	winarno (2013)	pengguna Intensitas pengguna, *net benefit*	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna . - kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. - kepuasan pengguna sistem bepengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*.
3	Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadapkinerja individu.	Bondan Dwi Iranto (2012)	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja individu	- kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. - kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. - kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. - kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu.
4	Kontribusi Teknologi Informasi	Nuryasin ST, Mkom (2012)	Kualitas informasi, kualitas sistem,	- kualitas informasi secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

	Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pengguna Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Mercu Buana		kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja pengguna	pelanggan - kualitas sistem secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan - kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan - kepuasan pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja pelanggan
5	Pengaruh kepuasan pengguna SIM-KAS terhadap kinerja individu (studi kasus pada universitas Indonesia)	Fitry Adriany	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja individu	H1: kualitas sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan. H2: kualitas informasi tidak terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan. H3: kualitas layanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan H4: kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu

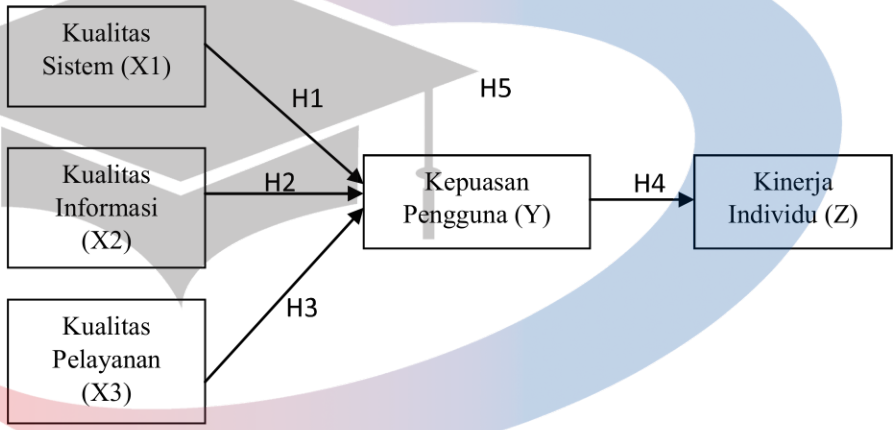
UNIVERSITAS MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2.6 Kerangka / Model Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah pangaruh kualitas sistem kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi rumah sakit (SIRS) dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan untuk variabel interveningnya yaitu : kepuasan pengguna sedangkan variabel terikatnya yaitu : kinerja individu, seperti gambar di bawah ini,



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual

2.7 Pengembangan Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

2.7.1 Pengaruh Kualitas sistem dan Kepuasan pengguna

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk mengahasilkan informasi. Kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau tidak puas dari hasil kumpulan seluruh keuntungan yang diharapkan seorang atas penerimaan interaksi dengan sistem informasi [13]. Jika sistem yang disediakan oleh penyedia dapat difungsikan dengan baik oleh pengguna sistem maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem yang disediakan. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh istianingsih dan Ignatius Adrian Mastan, Wing Wahyu Winarno bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga apabila semakin baik kualitas sistem yang disediakan maka akan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2.7.2 Pengaruh Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi didefinisikan sebagai hasil informasi yang memiliki karakteristik seperti keakuratan, dapat di pahami dan aktual, kepuasan pengguna adalah perasaan puas atau tidak puas dari hasil kumpulan dan keuntungan yang diharapkan seorang atas penerimaan interaksi dengan sistem informasi [13]. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh istianingsih dan Ignatius Adrian Mastan, Wing Wahyu Winarno bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi bagus dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang disediakan, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan pendapat pengguna atas kinerja yang diberikan oleh penyedia sistem informasi rumah sakit (SIRS). Jika pengguna sistem informasi rumah sakit (SIRS) merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan penyedia sistem, maka pengguna akan merasa puas dengan menggunakan sistem informasi tersebut [13]. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh istianingsih dan Ignatius Adrian Mastan, Wing Wahyu Winarno bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhdap kepuasan pengguna.

2.7.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu

Dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna sistem didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja individu sebagai persepsi individu atas sistem informasi yang digunakannya dalam meningkatkan kinerja mereka. Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Istianingsih menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu [5].

Jika seseorang merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung merasa nyaman dan aman selama bekerja dengan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

menggunakan sistem inofrmasi tersebut, sehingga mereka akan meras terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Diprediksi bahwa semakin tinggi tinggkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi, maka akan semakin tinggi juga kinerja mereka. Berdasarkan uraian tersebut peneliti mengembangkan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H4 :Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Individu

H5 : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.