

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi telah berkembang ke berbagai bidang dengan sangat pesat. Seluruh kegiatan yang berawal dilakukan dengan cara manual telah beralih menggunakan teknologi dan salah satu bidang tersebut adalah bidang kesehatan. Pada era digital dan teknologi informasi saat ini, penerapan teknologi di sektor kesehatan, termasuk di rumah sakit menjadi semakin penting. Dalam ranah kesehatan, rumah sakit merupakan instansi dengan fasilitas pelayanan yang lengkap dan kompleks dibandingkan dengan instansi lain seperti puskesmas dan klinik. Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat kepada masyarakat umum (Peraturan Menteri Kesehatan, 2020).

Berdasarkan data terakhir yang dikumpulkan dari Badan Pusat Statistik, Indonesia memiliki 3.072 rumah sakit pada tahun 2022 dimana pada jumlah tersebut meningkat 0,99% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebanyak 3.042 unit instansi. Peningkatan jumlah rumah sakit tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti pandemi COVID-19 yang telah menyebabkan inovasi teknologi layanan kesehatan dan perubahan perilaku masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Kesehatan memengaruhi kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan, dan rumah sakit adalah institusi kesehatan yang sangat penting untuk memberikan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Adapun salah satu rumah sakit di Indonesia yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Dr. Suyoto.

Rumah Sakit Dr. Suyoto merupakan sebuah instansi rumah sakit tingkat kelas B Kementerian Pertahanan Indonesia. Rumah sakit ini memberikan berbagai layanan medik, penunjang medik, dan rehabilitasi lengkap sesuai dengan adanya peraturan undang-undang. Rumah Sakit Dr. Suyoto memiliki motto “Respek Sigap Dalam Situasi” yang berarti memberikan segala bentuk pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat disetiap saat. Untuk memenuhi motto dan pelayanan kesehatan

tersebut, Rumah Sakit Dr. Suyoto dituntut untuk dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan rumah sakit lebih cepat, efisien, efektif dan aman. Dalam mewujudkannya diperlukan dukungan teknologi informasi berupa sistem informasi yang dapat membantu operasional sehari-hari di Rumah Sakit Dr. Suyoto. Pelayanan yang diberikan melalui sistem informasi tentunya terdapat interaksi antara manusia dengan sistem yang digunakan.

Menurut (Pakarbudi et al., 2022) untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi sebuah solusi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Peranan teknologi dalam bidang kesehatan tentunya dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan proses bisnis yang dikelola melalui suatu wadah sistem informasi.

Adapun dalam sebuah jurnal oleh (Winarti et al., 2023) terkait faktor keberhasilan implementasi sistem informasi rumah sakit menyatakan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen dirumah sakit dipengaruhi oleh tiga faktor, di antaranya kepuasan pengguna, penggunaan sistem, dan faktor manusia. Faktor organisasi termasuk lingkungan organisasi, kondisi fasilitas, dan lainnya. Faktor teknologi termasuk kualitas sistem, informasi, layanan, dan vendor *support*. Selain itu, perlu ada peningkatan hubungan antara teknologi dan penggunaan sistem informasi rumah sakit agar dapat memberikan layanan prima dan baik. Dengan demikian, penggunaan sistem informasi sangat penting untuk keberlanjutan proses bisnis rumah sakit. Hal ini diperlukan untuk menjalankan sistem yang terintegrasi, menjamin data yang berkualitas tinggi, membuat data mudah untuk diakses, dan meningkatkan adanya kualitas penggunaan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan berupa penyebaran kuesioner kepada 30 responden sebagai pengguna sistem informasi rumah sakit, diperoleh bahwa sebanyak 86,7% pengguna setuju bahwa pegawai selalu menggunakan sistem informasi rumah sakit untuk menunjang pekerjaan setiap hari. Kemudian sebanyak 60% pengguna setuju bahwa pegawai mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi rumah sakit. Sebanyak 56,7% pengguna setuju bahwa fasilitas fitur yang ada pada sistem

informasi rumah sakit tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan rumah sakit. Lalu sebanyak 56,6% pengguna setuju bahwa pegawai kurang nyaman dan kurang menikmati tampilan visual sistem. Dilanjut dengan sebanyak 66,6% pengguna setuju bahwa pegawai mendapatkan kendala berupa sistem tidak merespon/eror ketika menggunakan sistem informasi rumah sakit untuk melakukan pekerjaan. Hasil observasi dan wawancara terhadap manajemen operasional Rumah sakit Dr. Suyoto menyatakan bahwa rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran penggunaan dan penerimaan sistem informasi dikalangan pegawai. Berdasarkan data tersebut, Rumah Sakit Dr.Suyoto perlu melakukan suatu evaluasi pengukuran penggunaan dan penerimaan sistem informasi rumah sakit dikalangan pegawai. Penggunaan sistem informasi yang tidak optimal oleh pegawai dapat menyebabkan tidak sesuai berjalannya motto Rumah Sakit Dr.Suyoto.

Sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto perlu digunakan dengan optimal dan diterima dengan baik oleh karyawan rumah sakit. Upaya yang dapat dilakukan untuk sistem informasi rumah sakit Dr. Suyoto adalah adanya istilah audit, yakni kegiatan evaluasi untuk memastikan efektivitas pemanfaatan sistem secara sistematis (Kraugusteeliana & Tua, 2021). Evaluasi penerimaan pengguna dapat diukur dengan menggunakan sebuah *framework* yaitu *Unified theory of acceptance and use of technology2* (UTAUT2). Pada model ini merupakan model yang dapat digunakan untuk mengukur penerimaan dan penggunaan individu terhadap implementasi suatu teknologi. Melakukan pengukuran terhadap penerimaan dan penggunaan sistem informasi di rumah sakit merupakan salah satu cara untuk dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pengguna menerima dan berinteraksi dengan teknologi informasi dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Implementasi dan efektivitas sistem informasi berhubungan erat dengan bagaimana pengguna merasakan penerimaan dan penggunaan dari sebuah sistem informasi tersebut. Sehingga dengan menggabungkan pengukuran dengan kerangka kerja UTAUT2, rumah sakit dapat memahami lebih baik bagaimana teknologi informasi diterima dan digunakan oleh staf dan pasien, membantu rumah sakit dalam memahami

faktor yang dapat memengaruhi adopsi teknologi, mengidentifikasi kemungkinan hambatan, dan mengevaluasi efektivitas implementasi. Pada hal ini juga memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan, pelatihan yang sesuai, dan manajemen perubahan yang efektif dalam rangka memaksimalkan manfaat serta pengoptimalan pelayanan kesehatan dari sistem informasi di rumah sakit.

Adapun model UTAUT2 memiliki tujuh variabel yang menjadi faktor penentu terhadap niat perilaku (*Behavior Intention*) dan perilaku penggunaan teknologi (*Use Behavior*) yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*. Digunakannya model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2* (UTAUT2) dalam penelitian ini karena menurut jurnal (Fardiansyah et al., 2023) mengenai evaluasi penerimaan penggunaan sistem informasi kesehatan, model ini paling unggul, teruji, dan paling efektif dalam penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Selain itu model ini memiliki fokus dan tujuan yang sesuai dengan penelitian.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY2 (UTAUT2) UNTUK MENGEVALUASI TINGKAT PENGGUNAAN DAN PENERIMAAN SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RUMAH SAKIT DR. SUYOTO)”. Penelitian ini memiliki fokus dalam mengetahui indikator terkait tingkat penggunaan dan penerimaan sistem informasi rumah sakit yaitu dengan konstruk *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit*. Pada hasil studi ini akan menjadi masukan serta peningkatan penggunaan pelayanan, sehingga dapat mengoptimalkan sistem informasi di Rumah Sakit Dr. Suyoto.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka berikut rumusan masalah yang dapat diangkat dari penelitian ini:

1. Bagaimana mengukur tingkat penggunaan dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto menggunakan model UTAUT2?
2. Seberapa besar tingkat penggunaan dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto menggunakan model UTAUT2?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan suatu penggunaan dan penerimaan sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto?

1.3 Ruang Lingkup

Batasan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Responden merupakan pengguna/pegawai sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto.
2. Teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi studi literatur, dokumen pendukung, kuesioner, wawancara dan observasi secara langsung.
3. Penelitian ini menggunakan variabel utama pada model UTAUT2 yang diantaranya yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Behavior Intention*, dan *Use behavior*. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna sistem informasi atau pegawai pada Rumah Sakit Dr. Suyoto.
4. Penelitian ini menggunakan metode analisis PLS-SEM (*Partial Least Square Structural Equation Model*).
5. Hasil akhir dari penelitian ini berupa evaluasi dan rekomendasi tampilan antar muka sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto yang ditinjau dari model UTAUT2.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat penggunaan dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto menggunakan model UTAUT2 dengan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Habit*, *Behavior Intention*, dan *Use behavior*.

2. Mengetahui variabel yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto.
3. Memberikan rekomendasi berupa rancangan tampilan antarmuka terhadap sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto berdasarkan analisis variabel yang dibawah nilai standar.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini dapat menjadi acuan dan sumber informasi dalam penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi melalui pendekatan kuantitatif.
 - b) Hasil penelitian yang dilakukan berguna sebagai referensi informasi untuk penelitian selanjutnya dalam implementasi model UTAUT2 untuk mengevaluasi tingkat penggunaan dan penerimaan sistem informasi pada instansi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi Pihak Rumah Sakit Dr. Suyoto, penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan informasi dan rekomendasi terkait evaluasi tingkat penggunaan dan penerimaan sistem informasi rumah sakit. Informasi yang berasal dari sumber data primer dan data sekunder tersebut dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak rumah sakit untuk dapat meningkatkan penggunaan dan penerimaan sistem informasi rumah sakit.
 - b) Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya terkait penggunaan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu implementasi model UTAUT2 dan sistem informasi rumah sakit.
 - c) Bagi penulis, penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait suatu penggunaan dan penerimaan sistem informasi rumah sakit melalui adanya rekomendasi kepada pihak rumah sakit berdasarkan penggunaan model UTAUT2.

1.6 Luaran

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini yaitu hasil pengukuran terhadap tingkat enggunaan dan penerimaan sistem informasi di Rumah Sakit Dr. Suyoto. Pada evaluasi yang dilakukan melalui penilaian berdasarkan indikator variabel konstruk pernyataan terkait model UTAUT2. Selain itu, pada penelitian ini menghasilkan luaran berupa rekomendasi tampilan antar muka sistem informasi Rumah Sakit Dr. Suyoto yang mengacu pada hasil analisis yang dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari makalah tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, hasil yang diharapkan dari penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori-teori yang mendasari penelitian terkait, dimana menjelaskan mengenai rumah sakit, pelayanan rumah sakit, sistem informasi, sistem informasi rumah sakit, model UTAUT 2, penelitian kuantitatif, kuesioner, skala likert, uji validitas dan reliabilitas, PLS-SEM, dan penelitian terkait.

BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan penjelasan mengenai tahapan penelitian yang dilakukan seperti teknik/metode/model/prosedur yang digunakan serta teknik pengumpulan data yang berisi perumusan masalah, studi literatur, perumusan model, hipotesis, penetapan populasi dan sampel, penyusunan kuesioner, uji kuesioner, pengolahan analisis data, analisis hasil, penyusunan rekomendasi, kesimpulan dan saran, waktu dan tempat penelitian, alat bantu penelitian, dan jadwal kegiatan.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan informasi terkait objek yang diteliti yaitu berupa karakteristik responden, hasil analisis deskriptif serta hasil analisis data yang

dilakukan. Untuk analisis data didapat dari data primer yang diolah menggunakan SmartPLS dengan mengacu pada hasil kuesioner responden. Pada bab ini juga berisikan pengujian hipotesis penelitian, analisis hasil, dan rekomendasi berupa batasan tampilan antarmuka.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya. Selain itu bab ini berisikan saran yang diajukan kepada pihak objek penelitian dan peneliti selanjutnya terkait topik penelitian terkait.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN