

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Alur teknologi saat ini sangat membantu manusia untuk menyelesaikan tugasnya, seperti dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Perkembangan zaman pada saat ini tidak dipungkiri jika diikuti dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat, perkembangan teknologi juga mempengaruhi dalam kehidupan manusia sehari-hari. Selain dalam kehidupan sehari-hari teknologi ini juga mempengaruhi dalam perkembangan dalam bidang kesehatan. Perkembangan teknologi yang ada dibidang kesehatan juga memberikan pengaruh yang pesat, karena sekarang memang diperlukan sekali kemajuan teknologi informasi di sarana pelayanan kesehatan. Tujuan adanya teknologi dalam pelayanan kesehatan untuk mempermudah tenaga kesehatan. Teknologi dalam dunia kesehatan mempunyai peran yang sangat penting, terutama dalam memberikan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Teknologi informasi yang digunakan pada saat penelitian yaitu sistem informasi berbentuk *Website Online* pada Rumah Sakit Charitas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti informasi dokter, jadwal praktek dokter, informasi bangsal, informasi

fasilitas, registrasi pasien dan banyak lagi pelayana yang ada di *Website* Rumah Sakit Charitas.

Sistem informasi dalam bentuk *website online* pada Rumah Sakit Charitas dapat digunakan sebagai sarana penyedia layanan dan informasi bagi penggunanya baik untuk masyarakat luar karyawan, maupun pasien. Pengguna mendapatkan semua informasi yang akurat karena informasi yang tersedia senantiasa diperbaharui. Salah satu kunci bagi keberhasilan implementasi sistem informasi dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem tersebut. Sistem informasi yang disajikan pada website Rumah Sakit Charitas dapat membantu pengolahan data dan penampilan informasi layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Charitas sehingga pengunjung dapat memperoleh data mengenai informasi dokter, jadwal praktek dokter, informasi fasilitas, registrasi pasien dan banyak lagi yang bisa dimanfaatkan dari sistem informasi berbasis website di Rumah Sakit Charitas. Namun sistem informasi berbasis *website* di Rumah Sakit Charitas masih dilihat apakah sudah memenuhi kepuasan bagi penggunanya atau tidak, oleh karena itu diperlukan analisa pengaruh website terhadap pelayanan kepada masyarakat. Analisa tingkat pelayanan yang diberikan *website* kepada masyarakat menjadi penting agar pihak rumah sakit yakin bahwa implementasi Sistem Informasi *website* mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mencari kebutuhan dibidang kesehatan. Oleh karena itu untuk melakukan analisa apakah tingkat pelayanan *website* sudah memenuhi kebutuhan masyarakat maka peneliti akan menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone & McLean* dengan mengidentifikasi enam

variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi.

Delon & Mclean merupakan suatu model pengukuran kualitas website dalam metode *Delon&Mclean* dalam penelitian ini peneliti menggunakan dimensi pengukuran yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). dari hasil analisis data diperoleh bahwa enam kelompok variabel dapat dengan jelas menggambarkan kondisi *website* rumah sakti Charitas di kota Palembang .

Hasil dari penelitian ini yaitu untuk mengukur persepsi pengguna akhir terhadap kualitas website, dimana dari hasil *Delon & Mclean* tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi *website* yang membutuhkan penyempurnaan kualitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Analisa Tingkat Pelayanan Masyarakat Pada *Website* Rumah Sakit Charitas Menggunakan Model Delon & McLean”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas antara lain :

- a. Bagaimana melakukan analisa tingkat pelayanan sistem informasi berbasis *website* yang telah diberikan kepada masyarakat.

- b. Bagaimana menggunakan model *Delon & Mclean* untuk mengukur tingkat pelayanan sistem informasi berbasis *website* yang telah diberikan kepada masyarakat.
- c. Bagaimana melakukan perbaikan sistem informasi berbasis *website* setelah dilakukan analisis tingkat pelayanan menggunakan model *Delon&Mclean* agar menjadi lebih baik lagi.

Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka peneliti memberikan batasan penelitian antara lain :

- a. Model yang digunakan yaitu *Delon & McLean* dengan dimensi pengukuran antara lain :
 - 1) Kualitas Sistem (*System Quality*)
 - 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)
 - 3) Penggunaan (*Use*)
 - 4) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
 - 5) Dampak Individu (*Individual Impact*)
 - 6) Dampak Organisasi (*Organizational impact*)
- b. *Website* yang akan dianalisa tingkat pelayanannya adalah yang berhubungan dengan masyarakat saja, dengan alamat *website* <http://charitashospital.com/palembang/>.
- c. Data kusioner diambil dari bagian *internal* dan *external*, untuk bagian *internal* seperti, staf pegawai di RS Charitas Palembang sedangkan data *external* adalah penngguna luar yang

berhubungan dengan rumah sakit *Charitas* atau sekedar ingin mencari tahu informasi RS *Charitas* melalui *website*.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

- a. Mengukur Informasi Kualitas Suatu Website Menggunakan Model *Delon dan Mclean* dengan 6 variabel antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.
- b. Memberikan solusi kepada pihak pengelola *Website* dalam meningkatkan kesuksesan suatu sistem informasi *Website*, serta memberikan hubungan dengan masyarakat luar khususnya pada bagian website agar terjalin komunikasi yang baik.
- c. Hasil kusioner yang di dapat akan diambil keputusan terbaik agar dapat meningkatkan kualitas kesuksesan suatu sistem, khususnya berbasis web berdasarkan perhitungan data dari kusioner yang disebarakan.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Akademis

Bagi perguruan tinggi, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi

dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

2. Bagi Peneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mempelajari dan menganalisis cara pengukuran tingkat pelayanan *website* menggunakan model *Delon & Mclean*.

3. Bagi Objek Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran perbaikan kepada objek sehingga pelayanan kepada pengguna *website* akan menjadi lebih baik.

Metodelogi Penelitian

Metode Penelitian

Metode peneliian yang digunakan dalam penelitian ini adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti sistem perniagaan, game, pelayanan masyarakat, periklanan, atau semua proses yang hamper dilakukan manusia (Sugiyono, 2015). Metode peneltiian ini juga dipakai pada penelitian mahasiswa informatika dengan judul Evaluasi Investasi Teknologi Informasi Menggunakan ISO/IEC 2000, Penulis Desi Natasari, Tahun 2016.

Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi, maka teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

Data Primer

Data Primer merupakan data yang bersifat utama, yaitu data yang merupakan sumber dari objek yang diteliti. Metode yang peneliti dapatkan antara lain :

a. Kuisoner

Dalam metode ini penulis menyebarkan kuisoner kepada 336 responden yang berhubungan dengan *website* rumah sakit Charitas Palembang.

b. Pengamatan (*Observasi*)

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung *website* rumah sakit Charitas yang ada di kota Palembang yang menjadi objek penelitian.

Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang bersifat sebagai pendukung dari data primer, data sekunder didapatkan dari sumber-sumber pengetahuan dari instansi lain, data sekunder yaitu Studi Pustaka dengan cara mencari dan mempelajari data-data dari buku-buku ataupun dari referensi lain yang berhubungan dengan penulisan laporan penelitian proposal. Buku yang digunakan penulis sebagai referensi, adapun metode yang digunakan penulis dalam merancang dan mengembangkan dapat dilihat pada daftar pustaka.

Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode pengumpulan data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menganalisis sistem yang telah ada pada Rumah Sakit Charitas Palembang

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan Kesimpulan dan Saran yang diberikan oleh penulis kepada *Website* Rumah Sakit Charitas Palembang