

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini sudah sangat meluas diseluruh dunia, termasuk Indonesia. Pengaruh kemajuan teknologi sudah memasuki ke berbagai bidang, seperti bidang ekonomi, pendidikan, transportasi, kesehatan dan lainnya. Dalam bidang kesehatan, teknologi informasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit, Penggunaan teknologi informasi di rumah sakit bisa mempermudah proses pengelolaan data di rumah sakit, dimana proses pengelolaan data tidak perlu lagi dilakukan secara manual seperti mencatat di kertas/buku dan menyimpannya dalam bentuk dokumen offline. Dengan adanya sistem komputerisasi, maka data para pasien bisa tersimpan dengan aman di komputer. Hal tersebut bisa terjadi dengan menerapkan teknologi informasi sebagai sistem pendukung operasional pada rumah sakit. oleh karena itu keberadaan teknologi informasi bagi rumah sakit menjadi sangat penting bagi setiap rumah sakit.

Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan teknologi juga menuntut pihak rumah sakit akan membuat sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat seperti telah diketahui bahwa pelayanan Kesehatan rentan dengan kesalahan apabila sistem informasi rumah sakit tersebut tidak dipelihara dengan baik. Pada kenyataanya, kebutuhan untuk mengurangi biaya perawatan, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta pertimbangan strategis menjadi dasar kebutuhan rumah sakit untuk mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau biasa disingkat SIMRS (Hutagalung et al., 2018a) .

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang merupakan salah satu Rumah Sakit yang ada di Kota Palembang. Pada saat ini Rumah Sakit Islam Siti

Khadijah Palembang telah menerapkan proses komputerisasi pada proses pengelolaan data, yaitu SIM (Sistem Informasi Manajemen) yang merupakan salah satu hal terpenting bagi rumah sakit. Dengan adanya sistem informasi maka rumah sakit dapat memberikan jaminan kualitas informasi layanan yang diberikan. Hal tersebut bisa digunakan untuk mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut. Maka dari itu dilakukan Evaluasi Kepuasan Penggunaan SIM dengan menggunakan variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk mengetahui permasalahan pada sistem dan kinerja sistem terhadap pengguna.

End User Computing Satisfaction (EUCS) itu sendiri merupakan variabel yang menggunakan lima komponen *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Ease of Use* (kemudahan), *Timeliness* (ketepatan waktu). Variabel ini digunakan untuk mengevaluasi bermacam-macam prosedur operasional dalam bentuk organisasi perusahaan, institusi terkait, maupun lembaga pemerintahan.

Penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk pengukuran kinerja kepuasan layanan Sistem Informasi berbasis komputer di Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang. Dengan menggunakan pendekatan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Menurut Yazid (2019) metode yang digunakan dalam mengukur kekurangan dan kelebihan dari sebuah sistem dengan dua karakter yaitu kinerja dan keinginan relatif atribut berdasarkan kepuasan pengguna.

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna (John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 dalam Yazid et al., 2019). Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam *End-User Computing Satisfaction* sangat bagus dan biasa digunakan

dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem dengan menilai antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penelitian ini akan meneliti dengan judul "**Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang**".

Rumusan Masalah

1. Apakah layanan penggunaan terhadap SIM (Sistem Informasi Manajemen) di Rumah Sakit Islam Siti khadijah Palembang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?
2. Variabel *End-User Computing Satisfaction* kegunaan yang lebih berpengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan?

1.3. Batasan dan Ruang Lingkup Masalah

Agar penelitian ini berfokus pada masalahnya maka batasan penelitian ini adalah pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan menggunakan variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna dari sebuah sistem informasi manajemen yang digunakan di Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sistem informasi manajemen di Rumah Sakit Siti Khadijah Palembang Dapat memberikan pelayanan kepada pengguna sistem agar tercapai kepuasan pengguna.

2. Memperbaiki kualitas sistem informasi manajemen sesuai dengan kebutuhan pengunanya untuk Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan terhadap pihak RS.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang pengertian, istilah, dan teori-teori pendukung yang digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan mengenai penerapan data mining yang dilakukan penulis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas waktu dan tempat, alat dan bahan, data penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil yang didapat dari penarikan data dan pembahasan yang menjadi tujuan dalam penulisan skripsi ini.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian