

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu dan teknologi akan kebutuhan informasi semakin penting di era globalisasi, hal ini dikarenakan kemampuan teknologi informasi yang baik dalam mengolah data dan informasi sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan secara cepat. Perkembangan teknologi informasi sudah sangat dirasakan dan mempunyai peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Hampir semua instansi baik pemerintahan maupun swasta sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerjanya, berbagai aktivitas dapat dikerjakan dengan lebih efektif dan efisien sehingga memberikan kemudahan terhadap akses informasi. Di era globalisasi saat ini para pemimpin organisasi lebih cenderung mengambil keputusan pada perubahan solusi yang akan digantikan dengan sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi (TI) yang tepat guna.

Dalam hal pelaksanaan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik maka pemerintah telah meluncurkan salah satu aplikasi umum bidang kearsipan yang dapat mendukung pengelolaan arsip dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang diberi nama Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi atau SRIKANDI. Website ini merupakan hasil kolaborasi antara ARSIP Nasional Republik Indonesia (ANRI), Kementerian Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), dan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemkominfo).

Sesuai dengan keputusan Menteri PANRB No. 679 Tahun 2020, tentang penetapan aplikasi SRIKANDI maka Lembaga negara, pemerintah daerah, perguruan tinggi negeri, dan BUMN/BUMD dalam pengelolaan arsip dinamis harus menerapkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI), maka Kementerian Kesehatan berdasarkan Surat Edaran Nomor HK.02.02/III/9281/2022 tanggal 1 November 2022 bahwa seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Kesehatan wajib menerapkan SRIKANDI mengingat kebijakan penerapan SRIKANDI tersebut sejalan dengan pelaksanaan transformasi Kesehatan yaitu pilar keenam transformasi teknologi Kesehatan.

RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang merupakan rumah sakit umum pusat milik pemerintah sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Kesehatan RI. RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang lebih dikenal dengan RSMH Palembang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman km.3,5 Kelurahan Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Palembang Sumatera Selatan. RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah rumah sakit Pendidikan dan rujukan nasional tipe A yang saat ini merupakan rumah sakit pengampu untuk 9 pelayanan prioritas di Provinsi Sumatera Selatan dan beberapa provinsi di Sumatera bagian Selatan.

Sejak dicanangkannya SRIKANDI oleh Kementerian Kesehatan maka RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang saat ini sudah mengimplementasikan SRIKANDI namun evaluasi terkait penggunaan SRIKANDI belum pernah dilakukan. Evaluasi terhadap penerapan sistem informasi yang digunakan di suatu organisasi sangat penting untuk dilakukan guna melihat faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penerapan dari SRIKANDI dalam rangka mendukung dan meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian secara maksimal serta mengukur ataupun menemukan semua atribut dari sistem untuk mendefinisikan seberapa baik sistem dapat beroperasi pada organisasi khususnya di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Salah satu instrument yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi adalah EUCS (End-User Computing Satisfaction) dari Doll dan Torkzadeh. EUCS adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), ketepatan waktu (timelines), dan kemudahan pengguna sistem (ease of use) (Alfiansyah, et al., 2020).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis termotivasi untuk mengukur penerimaan sistem informasi yang baru ini dan mengambil judul : “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi SRIKANDI Menggunakan Metode EUCS

(End-User Computing Satisfaction) Pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang” yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dimana, variabel content akan melihat hasil kepuasan dalam hal tampilan serta informasi yang ada pada SRIKANDI. Variabel accuracy akan mengukur kepuasan pengguna dalam keakuratan dan ketepatan sistem dalam mengolah input dan output dalam pemrosesan data. Variabel format akan mengukur kepuasan pengguna dalam hal tampilan sistem. Variabel timelines akan mengukur kepuasan pengguna pada durasi waktu yang akan dilakukan sistem untuk memproses data yang dimasukkan. Variabel ease of use mengukur kepuasan pengguna dalam kenyamanan pengguna sistem tersebut (Novializa et al., 2022).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalahnya adalah Bagaimana kepuasan pegawai terhadap penggunaan SRIKANDI pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) dengan menggunakan 5 dimensi yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), ketepatan waktu (timelines), dan kemudahan pengguna sistem (ease of use).

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pegawai terhadap penggunaan SRIKANDI pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction).

1.4. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan adalah metode EUCS (End User Computing Satisfaction) dengan menggunakan konstruk yaitu isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), ketepatan waktu (timelines), dan kemudahan pengguna sistem (ease of use).
2. Responden dalam penelitian ini yang menggunakan SRIKANDI pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
3. Hanya mengevaluasi kualitas penggunaan SRIKANDI di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menggunakan metode EUCS.

1.5. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumber pengetahuan bagi kalangan akademik.
2. Untuk menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh EUCS (End User Computing Satisfaction) serta pengukuran kualitas layanan pengguna SRIKANDI di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini bermanfaat sebagai media dalam penerapan kapabilitas teoritis dan meningkatkan wawasan pengukuran

kualitas layanan pengguna SRIKANDI pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pengukuran kualitas layanan pengguna SRIKANDI pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction).

1.6. Metodologi Penelitian

1.6.1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan April 2023 sampai dengan selesainya laporan penelitian ini dibuat.

1.6.2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman Km 3,5 Kelurahan Sekip Jaya Kecamatan Kemuning Palembang.

1.6.3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara berikut

antara lain:

a. Pengamatan (Observasi)

Tahap observasi ini dilakukan dengan cara melihat langsung penggunaan website SRIKANDI pada pengguna yaitu pegawai pada unit kerja RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

b. Angket (kuisisioner)

Tahap selanjutnya untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian ini dilakukan dengan metode kuisisioner elektronik berbentuk google form. Kuisisioner yang disebarkan telah disediakan jawabannya dan responden dapat memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan dengan menggunakan skala likert.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk dokumen atau melalui orang lain. Adapun metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan melalui studi Pustaka yang mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti buku, jurnal online, artikel, bahan Pustaka, literature dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data (Pratama, 2022).

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian variabel – variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan tentang evaluasi kepuasan pegawai terhadap penggunaan SRIKANDI pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dengan menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction).

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai

kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan saran dari hasil penelitian.

