

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Manfaat teknologi informasi dalam mempermudah kegiatan sehari-hari semakin terasa signifikan. Dengan kemajuan teknologi, penggunaan internet juga menjadi dominan dalam berbagai aktivitas masyarakat sehari-hari [1]. Zaman revolusi industri 4.0 merupakan periode di mana transformasi semua sistem konvensional berubah menjadi sistem berbasis digital [2]. Dalam era Revolusi Industri 4.0, teknologi tidak hanya mencakup *Internet of Things*, tetapi juga melibatkan konsep *Big Data* (pengumpulan data yang terus berkembang dari aktivitas rutin yang berlangsung terus-menerus), *Cloud Computing* (pengelolaan data dan transaksi melalui *internet*), manufaktur aditif, dan kecerdasan buatan. Misi dari *Internet of Things*, (*IoT*) adalah mengubah gaya hidup saat ini dengan menciptakan perangkat pintar di sekitar yang dapat menjalankan aktivitas harian. Istilah seperti rumah cerdas (*smart home*), kota cerdas (*smart city*), transportasi cerdas, infrastruktur cerdas, dan sejenisnya digunakan dalam kaitannya dengan konsep *IoT* [3]. *Internet of Things*, yang kerap disebut dengan singkatan *IoT*, merupakan sistem tersemat yang bertujuan untuk meluaskan penggunaan konektivitas internet yang tetap terhubung secara berkelanjutan [4].

Teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan yang sangat krusial bagi setiap orang, pelaku bisnis, sektor pendidikan, dan pemerintahan. Faktor ini mendorong percepatan pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi [5]. Manfaat dari menerapkan sistem teknologi informasi akan terwujud apabila penerapannya selaras dengan tujuan, visi, dan misi organisasi, dengan merumuskan strategi bisnis serta strategi untuk sistem teknologi informasi [6]. Keberadaan *website* menjadi sangat penting bagi perusahaan atau entitas organisasi guna memberikan layanan daring kepada pelanggan. Salah satu contoh entitas yang memanfaatkan *website* adalah rumah sakit [5]. Upaya

untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien dapat diwujudkan melalui peningkatan pengelolaan rumah sakit, yang merupakan bagian dari strategi pemasaran rumah sakit [7]. Beberapa studi mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi dalam sektor kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan berpotensi mengubah pola perilaku kesehatan [8].

Rumah sakit berperan sebagai lokasi penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini menfokuskan pada RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo (RSMS), sebuah rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan terletak di Purwokerto. RSMS dikenal sebagai pelopor dalam menerapkan komunikasi online dengan pasien [9]. Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Margono Soekarjo (RSMS) adalah fasilitas kesehatan tipe B yang terletak di wilayah kota Purwokerto [10]. Seluruh rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah memperluas penggunaan sistem layanan berbasis elektronik. Layanan elektronik yang diterapkan di semua rumah sakit mencakup proses pendaftaran pasien dan juga ketersediaan data terbuka [11]. Hasil permintaan data pengunjung *website* RSMS kepada RSMS diperoleh data pengunjung pada bulan Juni 2022 – Juni 2023 tercatat ada 177.256 pengunjung *website*.

Berdasarkan hasil pra penelitian, 30 pengguna *website* RSMS masih mengalami kesulitan pada saat menggunakan *website* RSMS, hal ini dikarenakan banyaknya fitur yang ada pada *website* tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* RSMS.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *EUCS* digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi sistem dengan membandingkan perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual mereka terhadap sistem informasi tersebut [12]. Aspek yang dijadikan sebagai pengukuran melibatkan unsur-unsur konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kepatuhan waktu (*timeliness*) [13]. Penting

bagi perusahaan untuk mengambil perhatian terhadap desain tampilan *website* perusahaan yang mampu mencerminkan identitas perusahaan dengan akurat, sehingga dapat mempermudah pengguna [14]. Definisi EUCS pada sistem informasi mengacu pada penilaian komprehensif terhadap penggunaan sistem tersebut, berdasarkan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan system [15]. Metode EUCS dalam beberapa tinjauan yang telah dilakukan bertujuan untuk menilai sistem informasi berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat mereka menggunakan sistem informasi tersebut [16]. EUCS memiliki potensi sebagai salah satu metode analisis yang efektif. *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan instrumen evaluasi yang bermanfaat dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem [17]. Model EUCS sendiri dapat menjadi alternatif untuk mengukur tingkat kepuasan pada *website* RSMS. Penelitian ini dapat menjadi sebuah akurasi bagi RSMS untuk menjadi rekomendasi dalam melihat seberapa puas para pengguna *website* untuk kebutuhan pengguna seperti fitur registrasi *online*, open data, jadwal dokter dan lain sebagainya. Metode akuisisi data melibatkan penggunaan kuesioner yang mengandung pertanyaan mengenai pandangan responden terhadap elemen-elemen seperti konten, ketepatan, format, kemudahan, dan ketepatan waktu dalam sistem informasi perawatan primer [18].

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diketahui adalah terdapat pengguna *website* RSMS merasa kesulitan pada saat menggunakan fitur - fitur yang ada. Permasalahan ini perlu dilakukan analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna pada *website* RSMS.

## **1.3. Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pengguna dari *Website* Rumah Sakit Daerah Prof. Dr Margono Soekarjo (RSMS).

#### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

Terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang menjadi fokus kajian diantaranya seperti hasil penelitian dan rekomendasi yang akan diberikan, berikut merupakan pertanyaan penelitian :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* RSMS dengan menggunakan metode EUCS ?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak RSMS ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu memberikan rekomendasi hasil kepuasan pengguna *website* untuk evaluasi kepada RSMS.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak pengembang *website* RSMS berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, manfaat yang diharapkan yaitu:

- a. Hasil dari analisis ini dapat menjadi acuan bagi RSMS untuk mengevaluasi *website* dan mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) supaya dapat meningkatkan kepuasan para pengguna.
- b. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat dijadikan tolak ukur dalam penelitian berikutnya dan dapat menjadikan sebuah acuan untuk perkembangan sistem tersebut.