

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan digitalisasi di seluruh industri, sistem pelayanan kesehatan semakin berkembang pesat dengan adanya *Mobile health* (mHealth). Inovasi tersebut membawa potensi besar dalam memfasilitasi pasien untuk mengakses informasi kesehatannya, mengurangi biaya dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan[1]. Adanya mHealth dapat meningkatkan ketersediaan layanan kesehatan dan aksesibilitas informasi, terutama bagi populasi yang kurang terlayani, serta memperluas aksesibilitas pendidikan dan pelatihan medis yang berkelanjutan bagi para penyedia layanan kesehatan[2]. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan salah satu penggunaan *mobile health* (mHealth). Adanya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dapat menyajikan data yang tepat, cepat, dan mudah diakses untuk memantau dan mengelola program kesehatan[3]. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) diatur oleh permenkes No. 82 tahun 2013 dan UU No. 44 tahun 2009 tentang sistem data administrasi rumah sakit mewajibkan setiap rumah sakit untuk mencatat dan melaporkan semua aktivitasnya[4].

Penerimaan dan penggunaan sistem informasi merupakan sejauh mana individu atau organisasi menganggap sistem tersebut berguna dan mudah digunakan[5]. Penerimaan pengguna penting untuk memenuhi harapan Rumah sakit dalam mengimplementasikan sistem[6]. Penerimaan dan penggunaan sebuah sistem informasi perlu diketahui faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna terhadap pemakaian aplikasi *Mobile RSI*[7]. Faktor penerimaan sebuah teknologi baru itu penting. Ketika pengguna dapat menerima penggunaan teknologi baru maka semakin besar juga kemauan pengguna untuk mengubah praktik penggunaan tradisional (manual) dan memulai menggunakan teknologi baru[8]. Pentingnya untuk mendapatkan penerimaan pengguna menjadi faktor kunci

dalam menentukan keberhasilan sistem untuk dijadikan sebuah topik penelitian selanjutnya[9]. Rumah Sakit Islam Purwokerto melihat digitalisasi sebagai terobosan dalam pelayanan kesehatan rumah sakit. Aplikasi *Mobile RSI* merupakan implementasi digitalisasi yang memungkinkan pasien dengan status rawat jalan untuk melakukan pendaftaran secara *online*, sehingga membantu untuk mendapatkan kuota pemeriksaan di poli[10].

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisisioner dan wawancara. Pra-kuisisioner yang disebarakan secara *online* didapatkan hasil sebanyak 30 responden yang merupakan pengguna *mobile RSI*. Pertama berdasarkan hasil pra kuisisioner pada lampiran 10. pengguna merasa terbantu dengan adanya aplikasi *mobile RSI* namun pengguna mendapatkan kendala selama menggunakannya antara lain seringkali gagal dalam tahap pendaftaran, tampilan antarmuka kurang menarik, *loading* lama, informasi yang tidak *up to date*, sistem mengalami *bug*, serta server beberapa kali down. Perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem aplikasi agar dapat berjalan stabil tanpa *error*. Tampilan aplikasi juga perlu ditingkatkan dari sisi UI/UX agar lebih menarik dan mudah digunakan bagi pengguna. Selanjutnya berdasarkan Lampiran 4. merupakan hasil wawancara dengan KA Ka.IT Rumah Sakit Islam Purwokerto antara lain pernah dilakukan analisis penerimaan namun hanya melalui rating di playstore, pada tahun 2022 pengguna yang mengunduh aplikasi di playstore sebanyak 5000 pengguna namun pada tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pengguna sehingga sebanyak 2800 pengguna yang masih menggunakan aplikasi *Mobile RSI* serta jadwal dokter seringkali tidak *diupdate*. Penelitian ini berfokus terhadap faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna terhadap penggunaan *Mobile RSI*. Berdasarkan permasalahan yang ditemui maka analisis faktor penerimaan terhadap pengguna *Mobile RSI* diarahkan dengan pendekatan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* merupakan perluasan dari model UTAUT. UTAUT adalah teori utama yang memprediksi adopsi teknologi, mengintegrasikan model-model seperti *technology*

acceptance model (TAM), innovation diffusion theory, theory of reason action, social cognitive theory, PC utilization model, theory of planned behavior (TPB), motivational model, dan gabungan TAM and TPB models[11]. Model UTAUT dianggap lebih kuat daripada delapan teori lainnya dengan memperoleh nilai *r-square* 69%, sehingga banyak digunakan untuk mencapai tujuan penelitian[12]. Venkatesh pada tahun 2012 melakukan revisi terhadap model UTAUT dengan menambahkan tiga komponen baru yang mempertimbangkan aspek pengguna. Hasilnya, Venkatesh mengubah nama model tersebut menjadi UTAUT2[13]. Adapun tambahan konstruksi baru bertujuan untuk memperluas cakupan UTAUT yaitu kenikmatan/kesenangan, harga/nilai, dan kebiasaan[14]. Model UTAUT2 mempunyai kemampuan untuk memprediksi niat perilaku mengalami peningkatan sebesar 56% menjadi 74%, sementara akurasi dalam memprediksi perilaku penggunaan meningkat dari 40% menjadi 52%[15].

Beberapa penelitian sebelumnya terkait penelitian di Rumah Sakit Wijaya Kusuma menemukan bahwa teknik UTAUT 2 lebih unggul dalam menilai efektivitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dengan nilai *t*-statistik sebesar 2,109[16]. Selanjutnya penelitian terkait perbandingan adopsi *telemedicine* lintas negara. Hasil yang didapatkan yaitu model UTAUT 2 lebih baik untuk digunakan dibanding metode UTAUT dan TAM karena dapat menjelaskan niat perilaku dan teknologi *telemedicine* di Amerika Serikat dan Jerman dengan lebih baik daripada TAM[17]. Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka model UTAUT2 mampu memberikan penjelasan yang lebih menyeluruh mengenai sudut pandang konsumen ketika akan menggunakan teknologi, dan model ini memasukkan variabel-variabel dari teori sebelumnya ke dalam konsep utama yang menjadi representasi dari teori sebelumnya[18].

Masalah-masalah di atas menunjukkan perlunya melakukan penelitian untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi *Mobile* RSI. Model UTAUT 2 akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Perlu adanya evaluasi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Mobile RSI* berdasarkan evaluasi penerimaan melalui rating di playstore dan di tahun 2023 terjadi penurunan jumlah pengguna mempergunakan UTAUT 2.
2. Penelitian ini fokus pada analisis faktor UTAUT 2 yang signifikan mempengaruhi dan tidak signifikan mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan *Mobile RSI*
3. Bentuk rekomendasi yang sesuai UTAUT 2 yang signifikan mempengaruhi dan tidak signifikan mempengaruhi dari penerimaan pengguna terhadap penggunaan *Mobile RSI*

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian antara lain:

1. Apakah metode UTAUT 2 bisa untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap mobile RSI?
2. Apa saja faktor-faktor UTAUT 2 yang signifikan mempengaruhi dan tidak signifikan mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan *Mobile RSI*?
3. Apa rekomendasi perbaikan yang diberikan pada aplikasi *Mobile RSI*?

1.4 Batasan Masalah/ Ruang Lingkup

Adapun batasan masalah penelitian antara lain :

1. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi *Mobile RSI*.
2. Data penelitian yang digunakan adalah data pengguna aplikasi *Mobile RSI* pada tahun 2022 - 2023.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu saran atau rekomendasi perbaikan terhadap aplikasi *Mobile RSI* berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan aplikasi *Mobile RSI* tersebut.

1. Menganalisis penerimaan pengguna terhadap mobile RSI menggunakan metode UTAUT 2.
2. Mengetahui faktor-faktor UTAUT 2 yang signifikan mempengaruhi dan tidak signifikan mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan *Mobile RSI*.
3. Membuat rekomendasi perbaikan yang diberikan pada aplikasi *Mobile RSI*.

1.6 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang akan dilakukan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Sebagai acuan dalam mengembangkan layanan *Mobile RSI* agar dapat digunakan untuk pengembangan fitur dan mengetahui faktor-faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna berdasarkan konstruk yang ada dalam UTAUT2
2. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai penerimaan teknologi *mobile health*.