

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi sangat penting bagi keberlangsungan organisasi baik organisasi sektor privat maupun sektor publik misalnya rumah sakit. Perkembangan teknologi sistem informasi dan komunikasi akan berpengaruh terhadap pemerintah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai organisasi sektor publik yang merupakan fasilitator dan pendorong untuk mewujudkan keberhasilan pembangunan disegala bidang sehingga kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Tentunya, hal tersebut harus didukung oleh adanya kecepatan arus informasi dan data antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya. Menurut Handayani (2010) dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan sistem informasi akan mendorong aparatur pemeritahan untuk meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Tak hanya di organisasi sektor publik saja sistem informasi dibutuhkan. Akan tetapi, sistem informasi juga dibutuhkan dalam organisasi sektor privat karena sistem informasi merupakan salah satu faktor untuk menentukan produktivitas organisasi. Pada sektor privat untuk dapat meningkatkan produktivitas, maka organisasi bersedia mengeluarkan biaya yang cukup

tinggi untuk mengimplementasikan sistem informasi dalam setiap level organisasinya. Namun, pada sektor publik, yang lebih meminimalkan biaya cenderung menggunakan sistem informasi untuk aktivitas-aktivitas sederhana saja (Kumar (2002) dalam Handayani (2010)). Peningkatan produktivitas tersebut sebagai salah satu upaya organisasi baik privat maupun publik untuk mempertahankan kelangsungan usahanya.

Kelangsungan hidup organisasi juga sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasaran. Hal tersebut tentunya menjadi tantangan bagi manajemen organisasi baik manajemen puncak maupun manajemen sistem informasi untuk menciptakan terobosan baru dan mulai mengembangkan metode-metode serta aplikasi-aplikasi baru untuk mengatasi persaingan yang semakin ketat pada masa mendatang. Misalnya, penggunaan sistem informasi akuntansi pembelian yang telah terkomputerisasi.

Sistem informasi akuntansi pembelian merupakan sistem yang dibangun untuk mempermudah pelaksanaan pembelian dengan mengotomatisasikan atau mengkomputerisasi keseluruhan maupun beberapa bagian dari proses pembelian tersebut disertai dengan pengendalian atau kontrol atas sistem komputerisasi tersebut (Heripracoyo, 2009). Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat (Istianingsih, 2009). Dari informasi yang disajikan di laporan keuangan, pemakai laporan keuangan seperti manajemen organisasi, investor

dan kreditor dapat mengetahui posisi keuangan yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan mereka.

Informasi merupakan unsur penentu dalam pengambilan keputusan bagi pihak internal organisasi khususnya manajemen puncak dan manajemen sistem informasi serta pihak eksternal yang berkepentingan langsung dengan organisasi seperti investor dan kreditor. Dukungan manajemen puncak dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi didalam organisasi dengan manajemen organisasi mampu melakukan pengambilan keputusan secara cepat yang didasarkan pada informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu.

Tak hanya dukungan manajemen puncak yang berperan penting dalam mewujudkan efektivitas sistem informasi, peran manajer sistem informasi juga sangat dibutuhkan. Peran manajemen sistem informasi untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan sistem informasi, menstrukturisasi departemen sistem informasi dan menetapkan staf personil sistem informasi (Choe (1996) dalam Handayani (2010)). Fungsi kunci dari manajemen sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi, sehingga apabila manajemen sistem informasi tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, maka akan mengganggu semua proses dalam organisasi yang melibatkan sistem informasi (Soegiharto (2001) dalam Handayani (2010)).

Penelitian yang dilakukan Nugrahanto (2012) pada RSUD Sudiran Mangun Sarkoro, Wonogiri menemukan bukti empiris bahwa efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik dapat dipengaruhi oleh

beberapa faktor diantaranya manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi dan kualitas informasi. Untuk dapat meningkatkan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik, maka dapat dilakukan dengan meningkatkan keterlibatan manajemen puncak dalam implementasi sistem informasi diorganisasinya (Handayani, 2010). Manajemen sistem informasi akan memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem informasi yang efektif, sehingga akan meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dengan tepat waktu.

Selain itu, efektivitas sistem informasi juga dipengaruhi oleh kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai dalam penggunaan sistem informasi digunakan sebagai suatu ukuran efektivitas sistem informasi (Gupta et al (2007) dalam Handayani (2010)). Kepuasan pengguna adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes (2003) dalam Istianingsih, (2009)). Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan ketelitian pembuatan laporan sebuah organisasi.

Organisasi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila sistem informasi dapat mempermudah pengguna sistem informasi dalam menyelesaikan pekerjaannya dan menawarkan kemudahan dalam komunikasi waktu sehingga jarak dan waktu penyampaian informasi dapat dipersingkat. Selain itu, sistem informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan seperti kemampuan untuk menyimpan dan

memperoleh informasi yang relevan, dapat dipercaya, cepat, murah, tepat waktu, dan akurat. Menurut Gupta et al (2007) dalam Handayani (2010) menyatakan bahwa sistem informasi akan lebih mendorong pengaruh nilai-nilai budaya yang akan meningkatkan efisiensi dan inovasi pada organisasi.

Budaya organisasi merupakan suatu sistem yang tergantung pada keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi dan strategi organisasi yang dapat membedakan perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Dengan adanya sistem informasi, maka organisasi menyediakan lebih banyak informasi yang mendukung visi, misi, tujuan dan strategi organisasi sehingga karyawan dapat mengembangkan diri (Handayani, 2010). Pada akhirnya, budaya organisasi akan mempengaruhi besar kecilnya atau tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dalam suatu organisasi.

Pada organisasi sektor publik, sistem yang digunakan masih bersifat internal yaitu keuntungan dari penggunaan sistem informasi hanya dapat dinikmati oleh penggunanya saja. Sedangkan, organisasi sektor publik yang berfungsi memberi pelayanan kepada masyarakat juga harus dapat menyediakan sistem informasi yang bersifat interaktif dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat (Gupta et al (2007) dalam Handayani (2010)). Penggunaan sistem informasi lebih dipengaruhi oleh staf sistem informasi dan pihak internal organisasi dibandingkan dengan pihak eksternal organisasi. Efektivitas sistem informasi organisasi secara positif dihubungkan dengan kepuasan pengguna dan menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi

dalam organisasi sejalan dengan kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Efektivitas sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi sistem informasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan (Simatupang dan Akib (2007) dalam Handayani (2010)). Suatu organisasi mempunyai sistem informasi yang efektif apabila dengan menggunakan sistem informasi tersebut maka tujuan organisasi dapat tercapai dan organisasi semakin maju.

Seperti organisasi sektor publik lainnya, RSUD Kabupaten Sukoharjo merupakan organisasi sektor publik yang melayani masyarakat dibidang kesehatan. Untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi, pihak manajemen RSUD Kabupaten Sukoharjo selalu memperbaiki kinerja manajemennya seperti memperbaiki struktur dan strategi organisasi agar kepuasan baik karyawan maupun masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan RSUD Kabupaten Sukoharjo tercapai.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Handayani (2010) mengenai analisis faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rini Handayani yaitu:

Periode penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2010) adalah tahun 2010, sedangkan periode dalam penelitian ini adalah 2013. Handayani (2010) mengambil lokasi penelitian di Kota Surakarta, sedangkan penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Kabupaten Sukoharjo.

Handayani (2010) mengambil objek penelitian organisasi sektor publik yaitu PLN, PDAM, POLRI, Pos Indonesia, TELKOM, PJKA, Angkasa Pura, Perpajakan, PLN, PDAM, Pos Indonesia, dan TELKOM, sedangkan penelitian ini mengambil objek penelitian yaitu RSUD Kabupaten Sukoharjo.

Variabel yang digunakan dalam penelitian Handayani (2010) yaitu manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi, dan efektivitas sistem informasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan terdapat pengaruh positif manajemen puncak, manajemen sistem informasi, dan penggunaan sistem informasi terhadap efektivitas sistem informasi. Sedangkan kepuasan pengguna dan budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap efektivitas sistem informasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dukungan manajemen puncak, fungsi manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi, dan efektivitas sistem informasi.

Dari paparan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas sistem informasi (SI) pada organisasi sektor publik khususnya di rumah sakit dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK” (Survei pada RSUD Kabupaten Sukoharjo).**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik?
2. Apakah fungsi manajemen sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik?
5. Apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya pengaruh dukungan manajemen puncak, fungsi manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, dan penggunaan sistem informasi terhadap efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

##### 1. Bagi RSUD Kabupaten Sukoharjo

Penelitian ini memberikan referensi atau masukan positif kepada manajemen puncak RSUD Kabupaten Sukoharjo dalam menentukan kebijakan bagi manajemen dibawahnya, sehingga manajemen terutama manajemen sistem informasi dapat memperbaiki kinerjanya dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

##### 2. Bagi Civitas Akademika dan Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan referensi kepada para civitas akademika dan peneliti selanjutnya dalam pembuatan makalah penelitian yang berhubungan dengan efektivitas sistem informasi.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari bab satu sampai bab lima yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I mengenai pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang masalah yang menjadi sebab peneliti ingin mengambil penelitian mengenai efektivitas sistem informasi, perumusan masalah yang menjadi masalah pokok penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat berguna sebagai referensi bagi RSUD Kabupaten Sukoharjo dan civitas akademika serta peneliti selanjutnya, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

Bab II dalam penelitian ini mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari teori-teori dukungan manajemen puncak, fungsi manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi, dan teori mengenai efektifitas sistem informasi. Selain itu bab ini juga membahas mengenai tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

Bab III membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian yang digunakan, lokasi yang menjadi objek penelitian peneliti, populasi, sampel, dan metode pengambilan sampel yang akan digunakan oleh peneliti, data dan sumber data. Bab ini juga membahas mengenai definisi operasional variabel dan skala pengukuran untuk masing-masing variabel, metode kualitas pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan untuk mengolah dan mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan.

Bab IV mengenai analisis data dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum RSUD Kabupaten Sukoharjo, deskriptif objek penelitian mengenai data responden, hasil pengujian instrumen masing-masing variabel, hasil pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Bab ini juga membahas mengenai hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian, hasil pengujian hipotesis yang terdiri dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F atau uji model, uji t, serta pembahasan penelitian.

Bab V mengenai penutup yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan , keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen RSUD Kabupaten Sukoharjo maupun peneliti selanjutnya.