

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada abad ke-21, manusia cenderung menduduki tempat sentral dalam proses perekonomian yang didasarkan pada pengetahuan (*knowledge based*) dan berfokus pada informasi (*information focused*). Dalam riset akuntansi, teknologi diartikan sebagai *system computer* (*hardware, software* dan data) dan jenis yang mendukung pemakai (*training, help lines, dll*) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam menjalankan tugasnya (Goodhue & Thompson 1995) dalam Handayani (2010). Sistem informasi (SI) di bidang ekonomi memberikan kontribusi dalam menciptakan nilai tambah bagi organisasi karena meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat. Dewett dan Jones (2001) dalam Handayani (2010) menjelaskan bahwa sistem informasi menawarkan sinergi dan efisiensi informasi pada suatu organisasi.

Dengan sistem informasi, karyawan organisasi dapat mencari dan menyerap pengetahuan untuk menjalankan pekerjaannya atau menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaannya sehingga sistem informasi dapat mempengaruhi efisiensi organisasi. Sistem informasi juga menawarkan kemudahan komunikasi dengan memperpendek jarak dan mempersingkat waktu penyampaian informasi sehingga akan tercipta efisiensi komunikasi. Selain itu, sistem informasi akan meningkatkan efisiensi

pengambilan keputusan yang mencakup kemampuan untuk menyimpan dan memperoleh informasi yang cepat, murah dan akurat. 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. Dengan adanya sistem informasi maka organisasi menyediakan lebih banyak informasi yang mendukung visi, misi, tujuan dan strategi organisasi sehingga karyawan dapat mengembangkan diri.

Sistem informasi sangat penting bagi kelangsungan organisasi sektor privat maupun sektor publik misalnya rumah sakit. Rumah sakit sebagai suatu industri yang bergerak di bidang jasa, merupakan industri yang melakukan transaksi dari suatu hal yang tidak berwujud. Jasa pelayanan kesehatan saat ini telah menjadi sebuah industri yang banyak diminati oleh investor dan pelaku usaha. Hal ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Sehingga memberi dampak pada persaingan yang semakin ketat pada industri ini. Faktor persaingan dan tuntutan masyarakat ini yang membuat suatu rumah sakit harus meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan yang dihasilkan. Jika tidak, rumah sakit tidak akan mampu bertahan lama dalam industri ini. Kualitas dari layanan yang diberikan memiliki pengaruh langsung terhadap proses penyampaian jasa dan kepuasan konsumen. Pengembangan sistem informasi dan komunikasi 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 di segala bidang sehingga kesejahteraan masyarakat tercapai.

Menurut Handayani (2010) dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan sistem informasi akan mendukung aparatur pemerintah untuk meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kelangsungan hidup organisasi sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing dipasaran. Hal tersebut tentunya menjadi tantangan bagi manajemen organisasi baik manajemen puncak atau manajemen sistem informasi untuk menciptakan terobosan baru dan mulai mengembangkan metode-metode dan aplikasi-aplikasi baru untuk mengetahui persaingan yang semakin ketat pada masa mendatang misalnya penggunaan sistem informasi akuntansi pembelian yang telah terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat (Istianingsih, 2009).

Penelitian Gupta et al (2007) dalam Handayani (2010) menemukan bukti empiris bahwa efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik ditentukan oleh beberapa faktor yaitu dukungan manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan sistem informasi.

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 2014. Handayani (2010) mengambil lokasi penelitian di Kota Surakarta, sedangkan penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Sukoharjo.

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

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, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan sistem informasi.

Berdasarkan 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 RS NIRMALA SURI)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka pokok permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri?
2. Apakah manajemen sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri?
5. Apakah penggunaan sistem informasi berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri.

2. Menganalisis pengaruh manajemen sistem informasi terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri.
4. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri.
5. Menganalisis pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap efektivitas sistem informasi pada RS Nirmala Suri.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti dapat membantu untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktik khususnya mengenai faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik.
2. Bagi pembaca diharapkan dapat menambah wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan serta sebagai referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan sistem informasi di sektor publik.
3. Bagi pihak yang diteliti diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik kepada organisasi sektor publik melalui pemanfaatan sistem informasi yang efektif sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai pengertian sistem, efektivitas sistem informasi, dukungan manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi, penggunaan sistem informasi, organisasi sektor publik, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel dan pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan pengukurannya, dan alat analisis data.

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data, uji instrumen data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian, serta saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.