

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan gawat darurat, dan rawat inap [1]. Kualitas pelayanan Rumah Sakit tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga melibatkan efisiensi dan efektivitas untuk pengelolaan sumber daya manusia. Upaya dalam meningkatkan kinerja dan pelayanannya, penting untuk memahami peran sistem karyawan yang mencakup pengelolaan informasi kepegawaian, penjadwalan, evaluasi kinerja dan aspek-aspek lain yang berkaitan dengan sumber daya manusia [2]. Salah satu elemen kunci dalam manajemen tersebut adalah sistem karyawan yang efektif.

Dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada pasien dan tenaga kerja. Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru mengimplementasikan aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) sebagai salah satu solusi teknologi untuk mengelola informasi kepegawaian. SIKAWAN dirancang untuk mengelola berbagai aspek administratif dan operasional yang berkaitan dengan tenaga kerja.

Mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi SIKAWAN, dengan cara menilai sejauh mana aplikasi tersebut dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna adalah tujuan penelitian ini. Dengan menganalisis persepsi dan pengalaman pengguna, dapat secara lebih mendalam mengidentifikasi aspek-aspek di dalam aplikasi SIKAWAN yang memerlukan peningkatan dan memperkuat tingkat kepuasan dan efektivitas pengguna. Tingkat kepuasan pengguna atau karyawan akan menentukan keberhasilan suatu sistem informasi [3]. Tujuan melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKAWAN untuk mengevaluasi kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan dan harapan pengguna dan mengidentifikasi potensi area yang perlu diperbaiki.

Melalui penelitian ini, dapat memahami bagaimana pengguna memandang sistem dan mengidentifikasi potensi area yang perlu diperbaiki. Meskipun pengguna sistem mungkin tidak merasa baik sepenuhnya dengan kinerja sistem, namun dalam menjalankan tugas-tugas, mereka masih menganggap sistem tersebut penting. Bahkan

jika sistem dalam mendukung kinerja akan tetap diakui. Tingkat persepsi yang tinggi terhadap pentingnya sistem juga berhubungan dengan peningkatan persepsi terhadap kegunaan sistem [4]. Artinya, semakin pengguna merasa sistem itu penting, semakin tinggi juga kemungkinan mereka akan menganggap sistem tersebut berguna untuk memfasilitasi pekerjaan mereka. Hal ini dapat mempermudah dan mempercepat penyelesaian tugas-tugas yang berkaitan dengan aplikasi sistem karyawan (SIKAWAN) di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru.

Aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) merupakan sistem baru yang diimplementasikan di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru. Pengguna dari aplikasi SIKAWAN adalah seluruh karyawan rumah sakit untuk kebutuhan administrasi karyawan seperti data diri karyawan, penjadwalan karyawan, absensi karyawan. Beberapa fitur yang terdapat di dalam aplikasi SIKAWAN ada yang bermasalah seperti alur penggunaan dari aplikasi SIKAWAN terlalu rumit dan susah dipahami bagi pengguna baru. Sebagai contoh pengguna mengeluhkan tidak adanya konsistensi dalam fitur absensi. ketika pengguna ingin melakukan absensi, mereka tidak dapat segera melakukan konfirmasi. sebaliknya, sistem mengarahkan mereka kembali ke halaman pengisian data diri, menyebabkan proses yang berulang dan tidak efisien.

Kegunaan sistem informasi merupakan faktor kunci yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Kaitan dari permasalahan yang ada di aplikasi SIKAWAN dengan kepuasan pengguna adalah semakin sistem informasi digunakan secara efektif oleh pengguna, sistem informasi yang mampu memberikan kepuasan tinggi bagi penggunanya cenderung menghasilkan dampak positif yang lebih besar [5]. Meningkatkan kualitas sistem informasi, dengan memperhatikan aspek seperti kehandalan, kemudahan penggunaan, dan kinerja merupakan strategi penting untuk mencapai kepuasan pengguna yang tinggi. Sistem yang berkualitas tinggi akan mendorong pengguna untuk menggunakannya secara optimal dan merasa puas dengan pengalaman yang didapatkan [6].

Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKAWAN di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru akan memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit dalam

mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung operasional dan pelayanan kesehatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pengguna mengeluhkan tidak adanya konsistensi dalam fitur absensi karyawan. Pengguna ingin melakukan absensi, mereka tidak dapat segera melakukan konfirmasi. Sebaliknya, sistem mengarahkan pengguna kembali ke halaman pengisian data diri, menyebabkan proses yang berulang dan tidak efisien.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, pertanyaan penelitian berikut disusun untuk mencapai tujuan penelitian:

1. Seberapa tinggikah tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru?
2. Faktor – faktor apa sajakah yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIKAWAN di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang sesuai dengan dua pertanyaan penelitian diatas yang secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Karyawan (SIKAWAN) di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIKAWAN di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru.

## **1.5 Batasan Masalah**

Berikut beberapa batasan masalah yang spesifik dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya menganalisis kepuasan karyawan di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru dan tidak membandingkannya dengan rumah sakit lain.

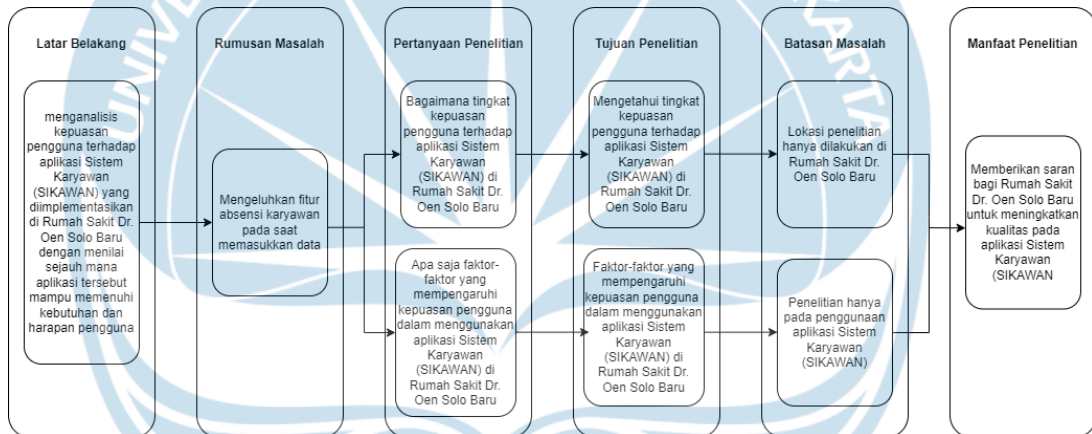
2. Penelitian hanya pada penggunaan aplikasi SIKAWAN sebagai sistem karyawan. Penelitian tidak memasukan evaluasi sistem lain yang mungkin digunakan oleh rumah sakit.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kajian rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan saran bagi Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru untuk meningkatkan kualitas atau performa pada Sistem Karyawan (SIKAWAN).

### 1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan