

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses perkembangan dunia teknologi digital telah mempengaruhi banyak bidang. Salah satu bidang yang tengah mengalami penetrasi digitalisasi teknologi adalah di bidang kesehatan. Salah satu pengaruh yang menambah medium bidang kesehatan adalah dengan banyaknya bermunculan aplikasi-aplikasi kesehatan yang dapat dengan mudah diakses. Dapat mempermudah manusia dalam melakukan berbagai kegiatan sekaligus mengubah gaya hidup masyarakat. Kesehatan menjadi sesuatu yang amat penting untuk semua orang, terutama untuk individu dengan aktivitas yang padat. Dengan ini kita dapat memanfaatkan gadget dan jaringan internet untuk memantau kesehatan kita melalui berbagai aplikasi. Ini merupakan salah satu langkah pencegahan dari kondisi yang tiba – tiba menurun atau drop.

Mobile Health sebuah media yang bergerak dibidang kesehatan. Dalam dunia kesehatan dimana inovasi ini dapat menjangkau seluruh masyarakat dapat berinteraksi dengan pakar kesehatan tanpa harus bertatap muka secara langsung, baik bertanya tentang kesehatan, penyakit dan mengetahui obat yang dibutuhkan, seperti *AloDokter*, *HaloDoc*, *KlikDokter*, *Go-Dok* dan *SehatQ*. Namun terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan aplikasi tersebut antara lain sering terjadinya kegagalan login, pada saat sudah menentukan jadwal konsultasi dokter membatalkan konsultasi secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan. Selain itu seringkali terjadi kesalahan jadwal sehingga pengguna merasa tidak nyaman

dalam pelayanan yang diberikan, belum adanya pengukuran untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi menggunakan metode delone dan mclean pada aplikasi *mobile health*.

Penelitian ini dilakukan Agar pengguna mengetahui akses layanan kesehatan untuk mencari informasi, dapat mengurangi resiko kesalahan dalam pembelian obat, membantu pengecekan kondisi tubuh dan konsultasi kepada pakar kesehatan tanpa harus mendatangi unit-unit seperti puskesmas, rumah sakit dan poliklinik. Dengan menggunakan media-media yang telah banyak dikenal masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis melakukan Penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi yang bisa di jadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya indikasi tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai kesuksesan sistem informasi aplikasi *Mobile Health* dengan menggunakan metode *Delone dan Mclean*. Metode Delone dan Mclean merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi . Maka dari itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN PADA MOBILE HEALTH”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumuskan permasalahan dalam Penelitian ini adalah Bagaimana mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dalam bidang *IT* pada aplikasi *Mobile Health* ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan dengan pengukuran hanya pada aplikasi pengguna aplikasi *Mobile Health*.
2. Pengukuran dilakukan pada indikator *Understandability/* Kemudahan pemahanan, *Completeness/Kelengkapan*, *Accuracy/Keakuratan* informasi, *Conciseness/* Keringkasan yang padat dan jelas dari variabel *information quality*. Indikator *Access/Akses*, *Ease of use/kemudahan* penggunaan, *Respon time/* Waktu respon, *Reliabilitas*, pada variabel *System quality*. Indikator *Assurance/* Jaminan, *Flexibility/* Keluwesan, *Responsiveness/* Daya tanggap, *Reliability/Keandalan* dari variabel *Service Quality*. Indikator *Navigation patterns /Pola* penggunaan, *Nature of use/* Sifat penggunaan dari variabel *Use*. Indikator *Effectiveness/Efektivitas*, *Information satisfaction/* Kepuasan dalam mendapatkan informasi, *Overall satisfaction/kepuasaan* secara keseluruhan, *System satisfaction/* kepuasan sistem dari variabel *User Satisfaction*. Indikator *Decision Effectiveness/* Efektivitas keputusan, *Individual produktivitas*, *Learning/* pembelajaran, *Usefulness/* Kegunaan dari variabel *Net Benefit*.
3. Informasi yang di peroleh berupa pengguna yang aktif dalam aplikasi *Mobile Health*.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.
5. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS*.

6. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan bantuan google *form*.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Melakukan analisis pengukuran kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan metode *Delone* dan *Mclean*.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh dari variabel independen (*information quality, system quality, service quality*) terhadap variabel dependen (*use, user satisfication, Net Benefit*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi pelayanan maupun fitur-fitur yang diberikan) aplikasi tersebut.
2. Penulis dapat mengetahui kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan metode *Delone* dan *Mclean*.
3. Mendengar dan mendata setiap keluhan para pengguna aplikasi *Mobile Health*.
4. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada masyarakat.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan yang bersumber dari buku, jurnal, dan pendapat para pakar yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini

BAB IV : ANALISIS MODEL

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan metode Delone And Mclean.

BAB V : HASIL ANALISIS

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan sistem informasi pada aplikasi *Mobile Health*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.