

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Telaah Pustaka**

#### **1. Pengertian sistem informasi**

Sistem informasi seperti dijelaskan oleh Robert dan Davis, adalah suatu sistem di dalam sebuah organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang dibutuhkan (Jogiyanto,2005). Sistem informasi (*system*) dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen (Jogiyanto,2009). Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dan prosedur yang memiliki tujuan tertentu. Sedangkan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sedangkan informasi sendiri adalah data yang diolah menjadi

bentuk yang berguna bagi penggunanya. Naicker (2017) menyatakan kualitas informasi sangat penting karena informasi tidak dapat digunakan jika tidak dapat dipercaya. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga unsur sebagai berikut yakni, harus tepat sasaran atau relevan (*relevance*), tepat waktu (*timeliness*) dan tepat nilainya atau akurat (*accurate*). Keluaran data yang tidak didukung oleh ketiga unsur ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (*garbage*) (Jogiyanto, 2009). Suatu sistem memiliki maksud tertentu, maksud dari sistem adalah untuk mencapai suatu tujuan (*goal*) dan ada yang mencapai suatu sasaran (*objective*). Bila merupakan sistem utama maka istilah *goal* lebih tepat untuk digunakan. Apabila sistem tersebut digunakan dalam ruang lingkup yang lebih kecil maka istilah *objective* lah yang digunakan.

Alcami (2009) menyatakan informasi adalah sekumpulan data yang ditransformasikan sedemikian rupa sehingga membantu mengurangi ketidakpastian di masa depan dan, karenanya, berkontribusi pada proses pengambilan keputusan. Informasi

adalah data yang ditransformasikan dengan cara yang masuk akal bagi orang yang menerimanya; dengan kata lain, ia memiliki nilai nyata atau dirasakan untuk orang itu ketika dia bertindak atau mengambil keputusan. Lebih lanjut dijelaskan oleh Alcami (2009), informasi adalah data yang telah ditafsirkan dan dipahami oleh penerima pesan. Hubungan antara data dan informasi mirip dengan bahan baku dan produk jadi.

## **2. Rumah sakit**

Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menyebutkan, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang memiliki dua jenis pelayanan untuk masyarakat. yakni pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan dipusatkan di Instalasi Gawat Darurat, instalasi rawat inap dan rawat jalan serta didukung penunjang medis minimal berupa laboratorium,

radiologi dan fisioterapi. Sementara pelayanan administrasi berupa dokumen dokumen dan rekam medis kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien.

### **3. Sistem Informasi Rumah Sakit**

Vegoda (1987) memberikan definisi terhadap Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) yaitu sistem informasi terintegrasi yang meningkatkan perawatan pasien dengan meningkatkan pengetahuan pengguna dan mengurangi ketidakpastian yang memungkinkan keputusan rasional dibuat dari informasi yang diberikan. Haux, Schmücker dan Winter (1996) berpendapat sistem informasi rumah sakit harus dilihat sebagai seluruh pemrosesan informasi dan subsistem penyimpanan informasi dari rumah sakit, bukan hanya tentang sistem komputer, jaringan dan sistem aplikasi berbasis komputer yang diinstal saja akan tetapi tentang informasi di rumah sakit secara keseluruhan.

Menurut Ovretveit (2007) Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) adalah sebuah sistem informasi terpadu yang komprehensif dan dirancang untuk mengelola aspek

administratif, keuangan dan klinis rumah sakit. Sebagai bagian dari sistem informatika medis, tujuan sistem informasi rumah sakit adalah untuk mendapatkan dukungan sebaik mungkin, perawatan dan administrasi pasien dengan pemrosesan data elektronik. Ovretveit (2007) juga menambahkan bahwa sistem informasi rumah sakit harus menyediakan informasi yang diperlukan untuk setiap level manajemen pada saat yang tepat, dalam bentuk yang benar, dan di tempat yang tepat, sehingga keputusannya dibuat secara efektif dan efisien. SIMRS memainkan peran penting dalam perencanaan, inisiasi, pengorganisasian dan mengendalikan operasi subsistem rumah sakit dan dengan demikian menyediakan organisasi yang sinergis dalam prosesnya.

Secara singkat SIMRS menurut Garrido et al. (2004) adalah sebuah sistem terdiri dari beberapa aplikasi atau perangkat lunak yang terintegrasi untuk memperoleh data di bagian tertentu dari rumah sakit, menangani alur kerja layanan medis harian, dan juga membantu dalam mengelola data keuangan, administratif dan klinis. Balaraman (2013) menyatakan sistem informasi rumah

sakit sebenarnya tersedia di pasar *software* yang dalam banyak kasus perlu adanya penyesuaian dan perlu dikembangkan sebagai piranti lunak khusus berdasarkan kebutuhan rumah sakit tersebut.

Menurut Davis (1985), Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem yang terintegrasi yang berguna untuk memberikan informasi dan mendukung operasional, manajemen dan berfungsi dalam pengambilan keputusan untuk suatu organisasi. Sistem ini menggunakan prosedur yang terkomputerisasi dan manual, model untuk analisis, perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan serta database.

SIMRS dengan basis komputer, merupakan sarana pendukung yang penting, dan wajib untuk operasional sebuah rumah sakit. Sistem secara sederhana digambarkan sebagai komponen atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu. Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan, bekerja bersama sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan sasaran tertentu

#### 4. Karakteristik sistem

Menurut Jogiyanto (2005), suatu sistem memiliki karakteristik atau sifat yang tertentu yaitu memiliki :

1. Komponen (*component*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi atau saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem ini dapat berupa subsistem atau bagian dari sistem. Setiap subsistem ini memiliki sifat dari sistem dan menjalankan suatu sistem tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan

2. Batas sistem (*boundary*)

Daerah yang membatasi suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya

3. Lingkungan luar sistem (*environments*)

Merupakan segala sesuatu atau apapun yang ada diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasional sistem. Lingkungan luar ini bisa menguntungkan bisa juga merugikan sistem tersebut.

#### 4. Penghubung (*interface*)

Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini subsistem ini berkomunikasi. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lain. Dari penghubung (*interface*) inilah subsistem berintegrasi dan membentuk satu kesatuan

#### 5. Masukan (*input*)

Adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Dapat berbentuk masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Sedangkan *signal input* adalah energi yang diproses sehingga akhirnya didapatkan keluaran.

#### 6. Keluaran (*output*)

Adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain.

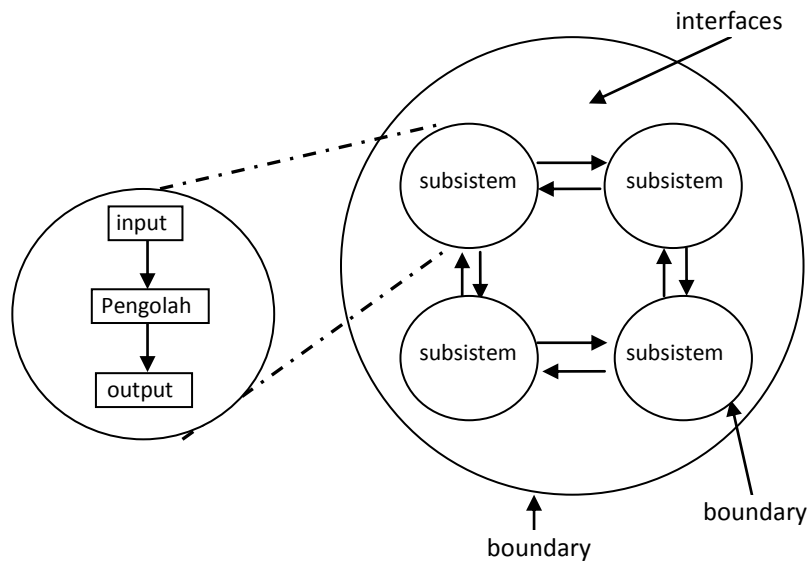


## 7. Pengolah

Suatu sistem memiliki bagian pengolah yang akan mengolah masukan menjadi sebuah keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi. Seperti sistem akuntansi akan mengolah data transaksi menjadi laporan keuangan dan laporan lain yang dibutuhkan oleh manajemen

## 8. Tujuan (*goal*).

Suatu sistem pasti memiliki tujuan (*goal*) dan sasaran (*objective*). Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran dan tujuannya.



Gambar 2.1 .Karakteristik suatu sistem

Sumber : Analisis dan desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis (2005)

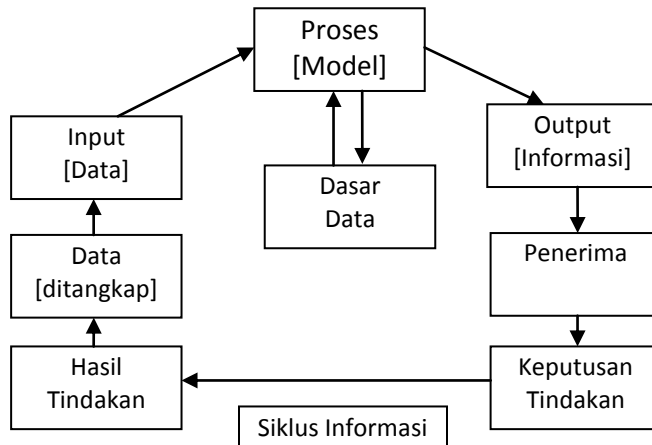
## 5. Konsep Dasar Informasi

Informasi merupakan hal penting dalam sebuah sistem dan organisasi dalam perusahaan. Sistem akan berjalan dengan baik bila mendapatkan informasi yang berguna. Informasi menurut Dearden adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Jogiyanto,2009). Peristiwa yang nyata terjadi dalam dunia bisnis

adalah transaksi transaksi baik itu jual beli yang menjadi nilai uang atau bahkan piutang dagang

## **6. Siklus informasi**

Data merupakan bentuk mentah yang belum dapat bercerita banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data diolah melalui suatu model tertentu untuk dihasilkan informasi. Sehingga penerimanya bisa membaca informasi tersebut secara lengkap dan detail. Setelah penerima mendapatkan informasi yang dibutuhkan maka akhirnya si penerima ini bisa membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan. Berawal dari tindakan yang dilakukan ini akan menghasilkan tindakan yang lain yang nantinya akan membuat data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai input dan diproses kembali lewat suatu model dan akhirnya membentuk siklus. Menurut Burch yang dikutip oleh Jogiyanto siklus ini dinamakan siklus informasi (*information cycle*) atau siklus pengolahan data (*data processing cycles*) (Jogiyanto, 2009)



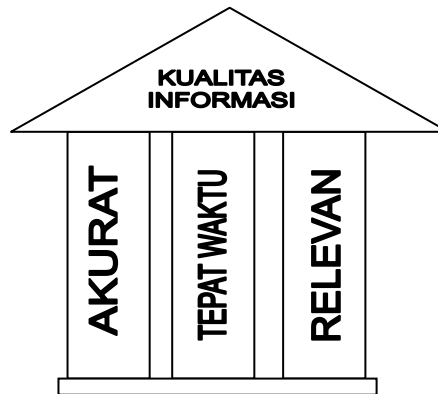
Gambar 2.2. Siklus Informasi

Sumber : Analisis dan desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis (2005)

Burch (1986) yang dikutip Jogiyanto (2009) menjelaskan bahwa Kualitas dari Informasi tergantung dari 3 hal yakni

1. Informasi harus akurat (*accurate*)
2. Tepat pada waktunya (*timelines*)
3. Relevan (*relevance*)

Hal ini digambarkan dalam bentuk 3 pilar



Gambar 2.3. Pilar Kualitas Informasi

Sumber : Analisis dan desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis (2005)

Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan terjadi banyak gangguan (*noise*) yang dapat mengubah informasi tersebut. Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang tidak boleh terlambat. Informasi lebih cepat diterima adalah lebih baik Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat maka bisa berakibat fatal untuk organisasi.

Sedangkan Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penerimanya dan Informasi juga harus dikomunikasikan kepada orang yang tepat.

Akan tetapi di dalam perusahaan, sebagian informasi tidak dapat ditaksir dengan suatu nilai uang, akan tetapi ditaksir dari nilai efektifitasnya. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa keperluan. Sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya, karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak di dalam perusahaan.

### **7. Pengembangan sistem.**

Perlunya pengembangan sistem bahwa sebenarnya sistem memerlukan perawatan dan pembenahan di setiap waktu. Pengembangan sistem (*system development*) dapat berarti menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada, (Jogiyanto,2005).

Menurut Jirava (2004) siklus hidup sebuah sistem dianggap sebagai kerangka waktu yang terbentang dari pengembangan sistem baru hingga sistem tersebut diakhiri. Hal ini adalah proses yang dimulai dengan munculnya ide, berjalan melalui implementasinya, dan berakhir dengan penghentian sistem, bergerak melintasi semua tahap dimana viabilitas dan usabilitasnya diprioritaskan. Sistem perlu diperbaiki karena adanya beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Adanya permasalahan yang timbul dalam operasional sistem. Permasalahan ini dapat berupa :

- a. Ketidakberesan

Ketidakberesan dalam sebuah sistem dapat berakibat sebuah sistem tidak dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan. Ketidakberesan ini bisa berupa :

- Kecurangan yang disengaja yang menyebabkan tidak amannya aset dan harta kekayaan perusahaan serta berakibat kebenaran data menjadi kurang terjamin

- Kesalahan yang tidak disengaja yang juga berakibat kebenaran dari data juga kurang terjamin
- Tidak efisiennya operasi
- Tidak ditaatinya kebijakan dari manajemen yang telah ditetapkan

b. Pertumbuhan organisasi

Pertumbuhan organisasi yang mengakibatkan harus disusunnya sistem yang baru. Pertumbuhan organisasi diantaranya yang terjadi adalah kebutuhan sistem informasi yang semakin luas, volume pengolahan data yang semakin meningkat dan perubahan sistem akuntansi yang baru. Karena perubahan yang cepat akhirnya sistem yang lama dianggap tidak efektif lagi dan tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi yang sangat diperlukan oleh manajemen

2. Untuk meraih kesempatan (*opportunities*)

Teknologi informasi yang berkembang dengan cepat, berimbas pada perangkat lunak dan perangkat keras yang begitu cepat berubah. Organisasi juga merasakan

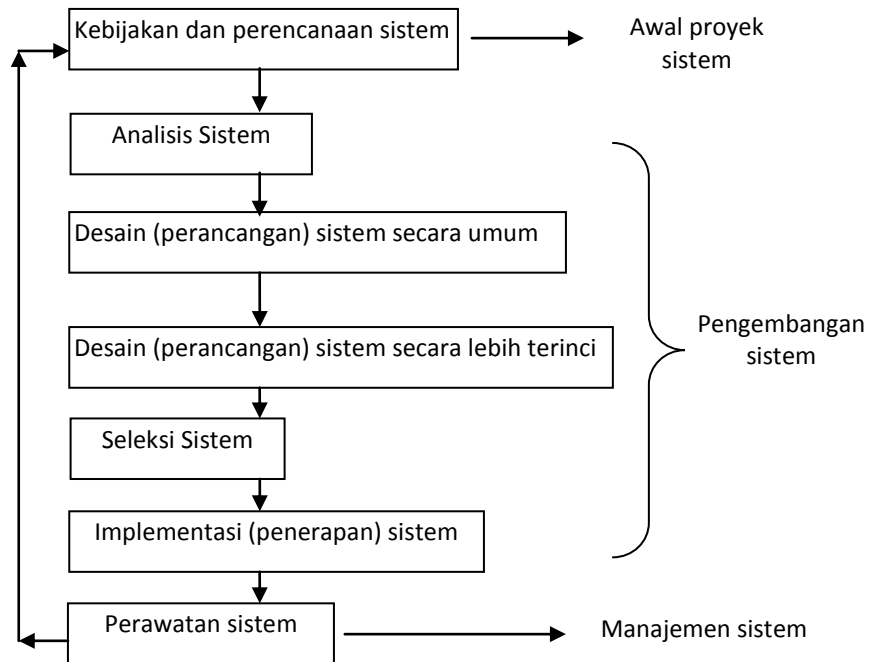


perubahan dalam penggunaan teknologi untuk mendapatkan peningkatan penyediaan informasi, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan oleh manajemen. (Jogiyanto, 2005)

Pengembangan sistem informasi yang berbasis komputer merupakan tugas yang membutuhkan banyak sumber daya dan dapat memakan waktu berbulan bulan bahkan bertahun tahun untuk dapat menyelesaikannya. Proses pengembangan sistem melewati beberapa tahapan dari mulai sistem itu direncanakan sampai dengan sistem tersebut diterapkan, dioperasikan dan dipelihara. Menurut Nunamaker (2001), *development* merujuk pada penggunaan secara sistematis pengetahuan ilmiah terhadap produksi bahan, perangkat, sistem, atau metode yang bermanfaat, termasuk diantaranya adalah desain, pengembangan prototype dan proses.

Nunamaker (2001) menambahkan bahwa pengembangan sistem menyediakan eksplorasi dan sintesis dari teknologi yang sudah tersedia yang menghasilkan artefak (sistem) yang penting bagi proses ini. Apabila dalam proses operasional, sistem yang

sudah dikembangkan masih timbul kembali permasalahan permasalahan yang kritis serta tidak dapat diatasi dalam tahap pemeliharaan sistem, maka perlu dikembangkan kembali suatu sistem untuk mengatasinya. Proses ini kembali ke tahap yang pertama, yakni tahap perencanaan sistem. Siklus ini disebut dengan siklus hidup suatu sistem (*system life cycle*). Daur atau siklus hidup dari pengembangan sistem merupakan suatu bentuk yang digunakan untuk menggambarkan tahapan utama dan langkah langkah di dalam tahapan tersebut untuk proses pengembangannya (Jogiyanto, 2005)



Gambar 2.4.siklus hidup pengembangan sistem

Sumber : Analisis dan desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis (2005)

Kebijakan untuk mengembangkan sistem informasi dilakukan oleh manajemen puncak karena manajemen menginginkan untuk meraih kesempatan yang ada dan tidak dapat diraih oleh sistem yang lama atau sistem yang lama memiliki banyak kelemahan yang perlu diperbaiki misalnya untuk

meningkatkan efektivitas manajemen, meningkatkan produktivitas atau meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

Setelah manajemen puncak menetapkan suatu kebijakan untuk mengembangkan sistem informasi, partisipasi atau keterlibatan manajemen puncak masih diharapkan untuk keberhasilan sistem yang akan dikembangkan. Untuk ini perlu dilengkapi dengan dibentuknya tim penasehat atau disebut komite penasehat (*advisory committee*) yang biasanya berasal dari wakil wakil pimpinan dari masing masing departemen yang juga memakai sistem informasi tersebut.

Tugas dari komite ini antara lain adalah :

1. Mengkaji, menyetujui dan membuat rekomendasi yang berhubungan dengan perencanaan sistem, proyek sistem serta pengadaan perangkat keras, perangkat lunak dan fasilitas lainnya
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan proyek sistem sesuai dengan rencananya
3. Memonitor atau mengawasi kemajuan dari proyek sistem

4. Menilai kinerja dari fungsi fungsi sistem yang telah dikembangkan
5. Memberikan saran saran dan petunjuk terhadap proyek sistem yang sedang dikembangkan, terutama yang berhubungan dengan pencapaian sasaran perusahaan dan juga terhadap kendala kendala yang dihadapi.

### **8. Evaluasi Sistem Informasi**

Evaluasi adalah penilaian yang sistematis dan objektif dari proyek yang sudah diselesaikan atau masih berkelanjutan, program, atau kebijakan, termasuk desain, implementasi, dan hasil. Tujuannya adalah untuk menentukan relevansi dan pemenuhan tujuan, efisiensi pengembangan, efektivitas, dampak, dan keberlanjutan. Evaluasi harus memberikan informasi yang kredibel dan bermanfaat. Kebutuhan untuk mengevaluasi fungsi dari Sistem Informasi telah muncul sebagai akibat dari pentingnya teknologi informasi dalam efektivitas dan efisiensi proses kerja di sebuah organisasi. Evaluasi Sistem Informasi berarti evaluasi di bidang perangkat, *hardware*, *software*, jaringan komputer, data dan sumber daya manusia.

Tujuan utama dari evaluasi sistem informasi nantinya adalah *upgrade*, terutama dalam perbaikan fungsi dan sistem, serta kualitas pemeliharaan. Evaluasi sistem informasi merupakan prosedur menilai sejauh mana sebuah sistem informasi memenuhi tujuan. Proses evaluasi ini meliputi mensintesis dan mengumpulkan nilai dari tiap individu dalam bentuk skor dengan tujuan membentuk pendapat umum tentang sistem informasi yang sedang dievaluasi (Platisa, 2009).

Berikut ini dapat dianggap sebagai faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi:

1. berjalannya fungsi fungsi dalam sistem informasi,
2. kualitas data;
3. kegunaan Sistem Informasi sesuai harapan
4. kesederhanaan penggunaan Sistem Informasi;
5. efisiensi sistem Informasi yang dirasakan pengguna
6. kepuasan penggunaan sistem informasi pada individu dan organisasi. (Platisa, 2009)

Evaluasi sistem informasi sangat penting mengingat investasi yang telah dilakukan. Banyak literatur melihat evaluasi sebagai

proses perhitungan biaya dan keuntungan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan (Walsham, 1993). Pendekatan ini lebih melihat evaluasi dari sudut pandang manajemen. Pandangan ini mendapat kritik karena evaluasi tersebut berkonsentrasi pada teknis dan aspek ekonomis daripada manusia dan aspek sosialnya (Hirschheim & Smithson, 1988). Ada juga pendekatan evaluasi lainnya seperti pendekatan interpretatif. Pendekatan ini melihat sistem sosial yang telah memiliki teknologi informasi yang melekat ke dalam kehidupan mereka (Goldkuhl & Lyytinen, 1982).

Goldkuhl membedakan antara tiga jenis strategi evaluasi yakni :

1. *Goal-based evaluation*
2. *Goal-free evaluation*
3. *Criteria-based evaluation*

*Goal-based evaluation* (evaluasi berbasis tujuan) berarti bahwa tujuan eksplisit dari organisasi dalam konteksnya adalah mendorong evaluasi sistem informasi. Strategi dasar dari pendekatan ini adalah untuk mengukur apakah tujuan yang telah ditetapkan terpenuhi atau tidak, sejauh mana dan dengan cara

apa. Pendekatan ini deduktif, apa yang diukur tergantung pada karakter tujuan dan pendekatan kuantitatif serta pendekatan kualitatif bisa digunakan

*Goal free evaluation* (Evaluasi tanpa tujuan atau evaluasi bebas) berarti bahwa tidak ada tujuan eksplisit tersebut digunakan. evaluasi ini bersifat induktif dan situasional. Pendekatan ini adalah pendekatan yang lebih interpretatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menemukan kualitas dari objek studi.

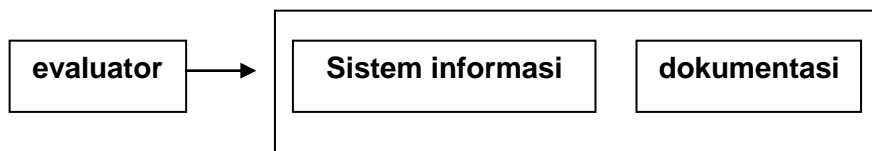
*Criteria based evaluation* (evaluasi berbasis kriteria) berarti evaluasi yang dilakukan berdasarkan kriteria kriteria yang secara eksplisit telah ditentukan terlebih dahulu. Pada wilayah interaksi antara manusia dan sistem informasi pendekatan ini banyak dipergunakan (Cronholm, 2004)

Strategi mengenai apa yang harus dievaluasi menurut Cronholm dibagi menjadi dua,

1. *IT-systems as such* yakni mengevaluasi Sistem Informasi saja tanpa keterlibatan pengguna. Jadi hanya evaluator dan administrator yang mengevaluasi sistem. Sumber datanya berasal dari sistem informasi itu sendiri (yang



sedang digunakan) dan dokumentasi dari sistem informasi. evaluator bisa menggunakan teknik *goal-based*, *goal-free* atau *criteria-based strategy*. Hasil dari evaluasi ini didasarkan pada pemahaman evaluator bagaimana sistem informasi bekerja dan mendukung organisasi. Strategi ini bebas dari persepsi pengguna tentang bagaimana sistem informasi bermanfaat bagi pekerjaan mereka

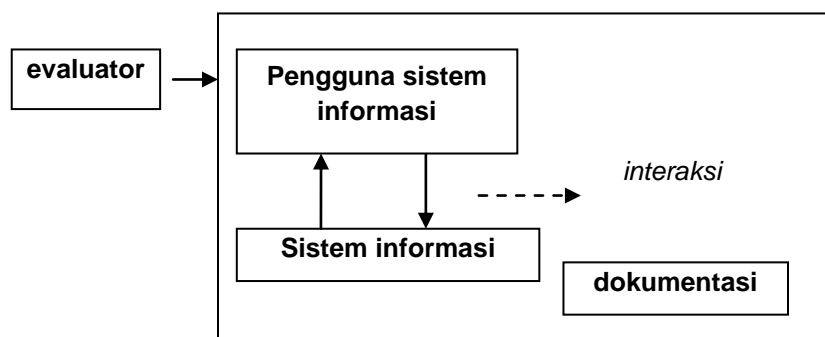


Gambar 2.5. Dua sumber data evaluasi *IT system in Use*

Sumber : Cronholm, Information System Evaluation, 2004

2. Strategi lainnya adalah *IT-systems in use*. Maksudnya adalah mengevaluasi sistem informasi yang sedang digunakan dan mempelajari situasi dimana pengguna berinteraksi dengan sistem informasi. Analisis ini juga melibatkan pengguna, bisa dengan cara wawancara, meneliti persepsi dan pemahaman mereka terhadap sistem

informasi yang sedang digunakan. Strategi ini menggunakan sumber data dengan syarat tertentu, yang nantinya evaluator akan memilih data untuk mencapai nilai atau hasil tertinggi



Gambar 2.6. Empat sumber data evaluasi IT system in use

Sumber : Cronholm, Information System Evaluation, 2004

Menurut Jogiyanto (2005), salah satu parameter utama kesuksesan implementasi sistem tata kelola teknologi informasi adalah adanya perilaku penggunaan teknologi informasi oleh sumber daya manusia yang terarah dan selaras dengan strategi bisnis. Sistem informasi yang diterapkan dalam sebuah organisasi menjadi komponen organisasi bersama sama dengan manusia. Interaksi ini menimbulkan masalah keperilakuan (*behavioral*).

Banyak sistem informasi gagal diterapkan karena sumber daya manusianya berperilaku tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi. Misalnya saja tidak menggunakan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan atau bahkan menolak menggunakan sistem informasi dengan berbagai alasan

RSGM sebagai tempat pelaksanaan penelitian adalah sebuah rumah sakit khusus gigi dan mulut yang juga berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan. Sistem informasi yang digunakan di rumah sakit ini dirancang khusus untuk kebutuhan rumah sakit gigi dan mulut sekaligus sebagai media praktek dan perkuliahan mahasiswa Kedokteran gigi. Sistem informasi yang khusus ini menjadikan alur serta standar operasional pelayanan menjadi sedikit berbeda dengan rumah sakit pada umumnya. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) merupakan salah satu universitas swasta terbesar di Yogyakarta. UMY mempunyai bagian sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat dalam wujud pelayanan kesehatan. RSGM dapat menjadi sarana dan fasilitas pendidikan klinik dokter keluarga yang kebutuhannya makin meningkat, padahal banyak hambatan

yang ditemui jika hal ini dilaksanakan di puskesmas atau BP/RB. Adanya RSGM dapat menjadi penunjang kelancaran proses belajar mengajar dan aktifitas akademis Prodi KG FK UMY.

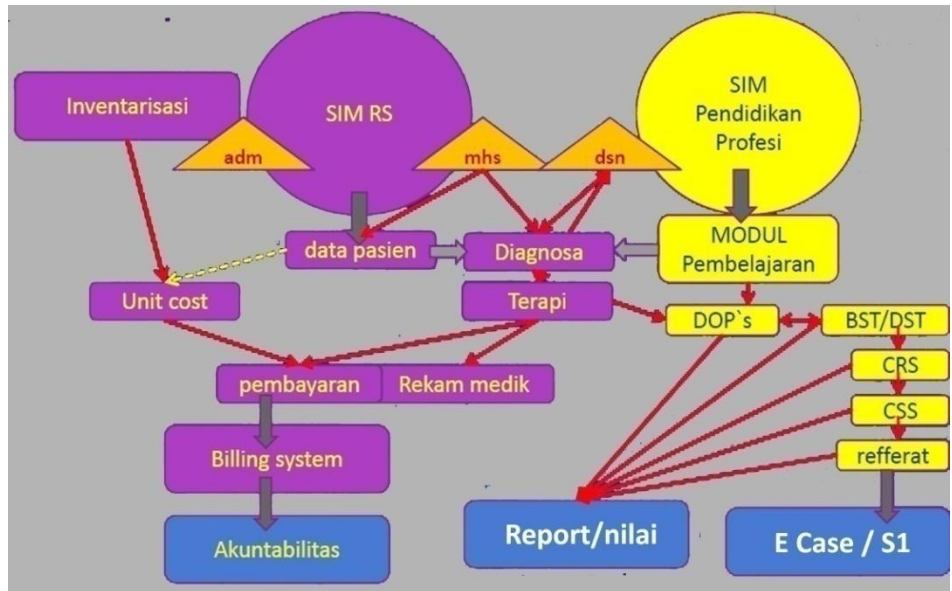
Kebutuhan media untuk melatih dan meningkatkan *skill clinic* bagi calon dokter gigi, menuntut universitas untuk dapat menyediakan tempat praktek yang lengkap dan mewakili semua bagian laboratorium ilmu kedokteran gigi. RSGM menjadikan simbol bentuk jaminan kualitas dari lulusan dokter gigi UMY sebagai sumber daya manusia yang siap pakai karena telah benar-benar dipersiapkan dari segi *skill clinic* maupun segi manajemen sebagai calon manajer kesehatan. Fungsi RSGM diharapkan tidak hanya sekedar sarana pendidikan yang menghasilkan dokter gigi dan dokter gigi spesialis yang bermutu, namun juga berperan dalam pelayanan kesehatan gigi, khususnya sebagai sarana rujukan pelayanan medik gigi dan mulut. Sebagai sarana pelayanan kesehatan yang didukung oleh puluhan tenaga profesional dan teknologi yang memadai, diharapkan RSGM dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan

gigi yang bermutu sekaligus mendekatkan akses terhadap pelayanan gigi umum dan spesialistik.

Ada 3 jenis jasa pelayanan RSGM yaitu:

- a. Pelayanan
  1. Sarana kesehatan primer, sekunder, tertier, penunjang, rujukan dan Gawat Darurat KG
  2. Merupakan wadah pengembangan konsep pelayanan kedokteran gigi
  3. Merupakan pusat unggulan pelayanan kedokteran gigi di Yogyakarta dan sekitarnya
- b. Pendidikan sarana diklat bidang KG jenjang diploma, dokter gigi, dokter gigi spesialis, dokter gigi spesialis (konsultan), magister, doktor dan pendidikan berkelanjutan kedokteran gigi
- c. Penelitian
  1. Pusat penelitian, pengkajian & pengembangan KG
  2. Pusat penapisan, penerapan obat, bahan & teknologi KG

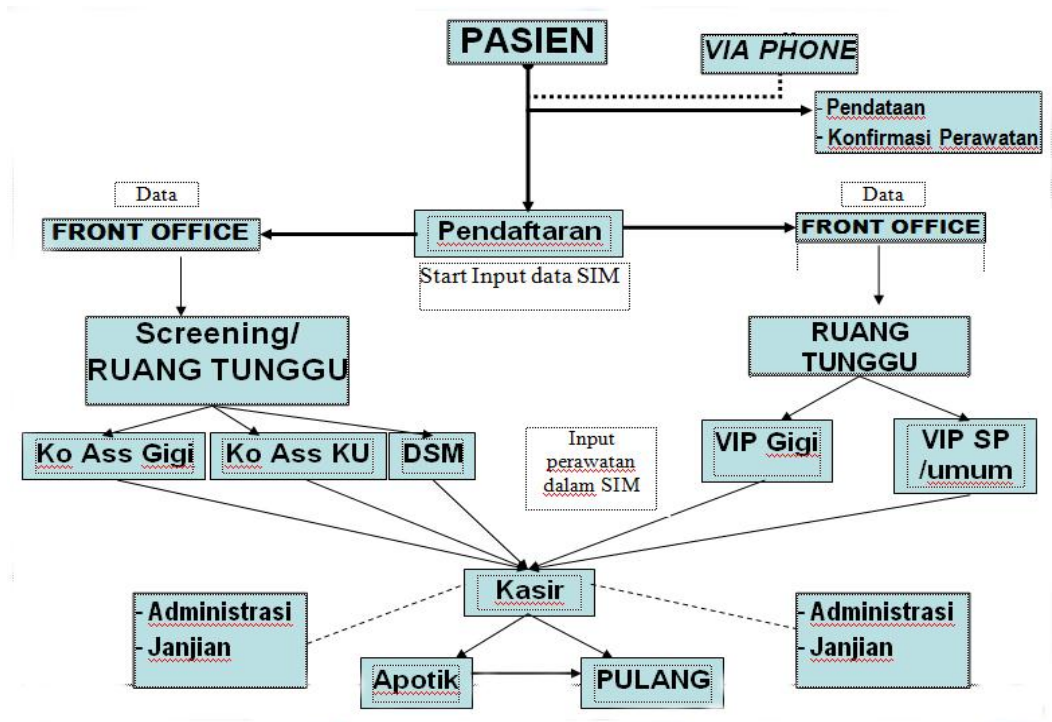
*Diagram Business Process*



Gambar 2.7. *Business Process* SIM RS RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Sumber : RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

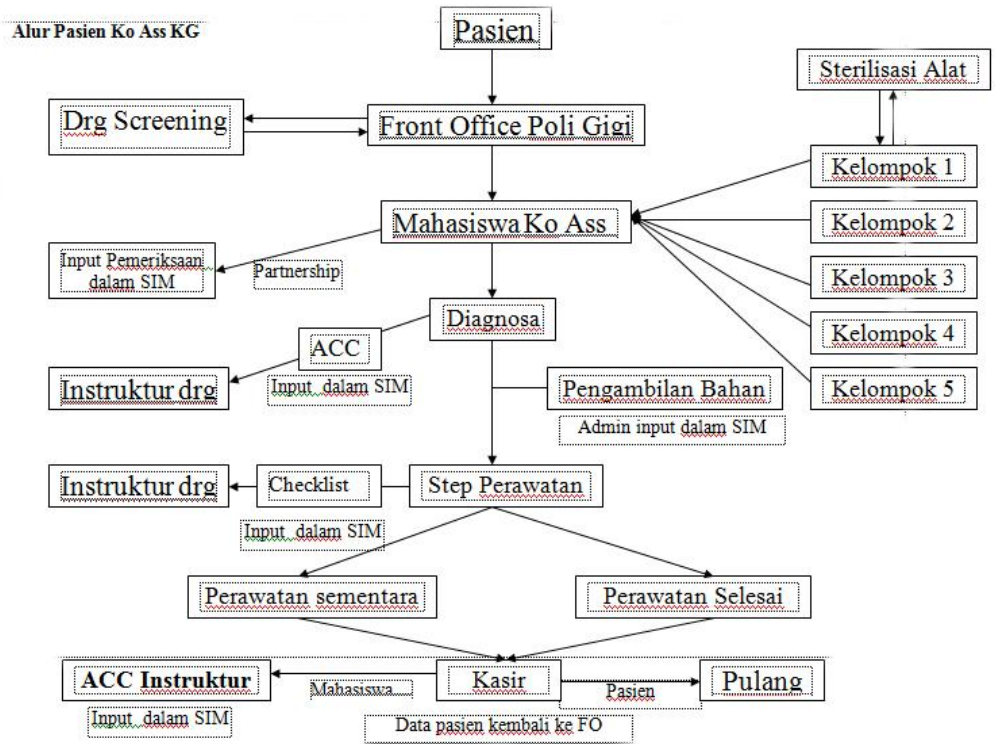
## Alur Pelayanan



Gambar 2.8. Alur Pelayanan RSGM UMY

Sumber : RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## Alur Pasien Ko Ass KG

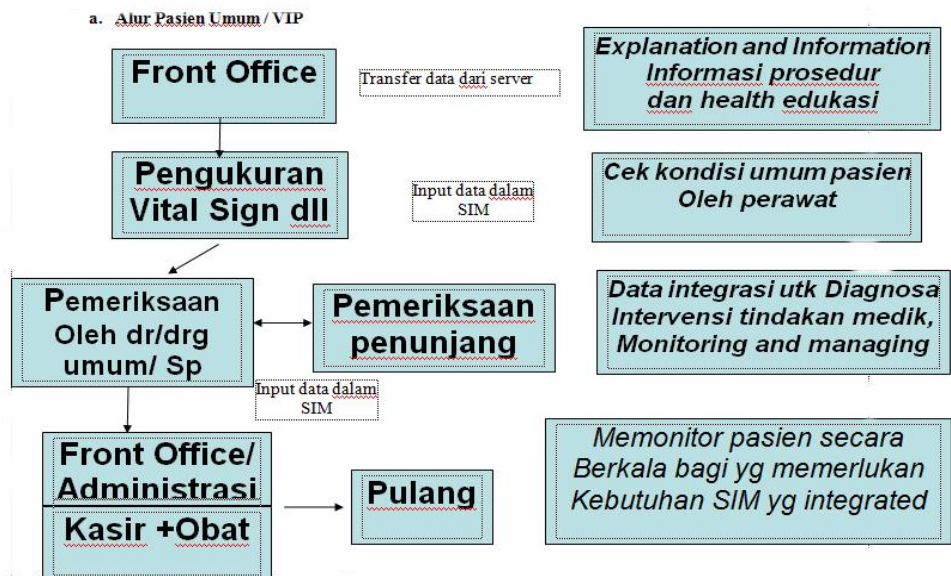


Gambar 2.9. Alur Pasien Ko Ass KG

Sumber : RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



## Alur Pasien Umum



Gambar 2.10. Alur Pasien Ko Ass KG

Sumber : RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang terdahulu belum ada yang membahas secara spesifik mengenai evaluasi pelaksanaan dan penggunaan sistem informasi oleh penggunanya di rumah sakit gigi dan mulut yang kemudian dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model*. Sedikit banyak penelitian yang berkaitan dengan hal ini antara lain adalah :

1. Penelitian oleh Moch. Iqbal P.H. (2011), dengan judul Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Sim-RS) Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Pada Petugas Poli Rawat Jalan Di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan SIM-RS pada Petugas Poli Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso dengan pendekatan *Technology Acceptance Model*(TAM).Menggunakan kelima konstruk penyusun TAM meliputi konstruk kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), konstruk kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap (*Attitude Toward Using SIM-RS*), minat

perilaku (*Behavioral Intention to Use SIM-RS*), penggunaan SIM-RS sesungguhnya (*Actual Usage of SIM-RS*). Jenis penelitian ini adalah survey analitik dan berdasarkan waktunya menggunakan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Konstruk Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Konstruk Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) sebesar 50.1%. Ada pengaruh Konstruk Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Konstruk Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap Sikap Menggunakan SIM-RS (*Attitude Toward Using SIM-RS*) sebesar 59%. Tidak ada pengaruh Konstruk Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Sikap untuk Menggunakan SIM-RS (*Attitude Toward Using SIM-RS*) terhadap Minat untuk Menggunakan SIM-RS (*Behavioral Intention to Use SIM-RS*) sebesar 88.1%. Tidak ada pengaruh Minat Perilaku untuk menggunakan SIM-RS (*Behavioral Intention to Use SIM-RS*) terhadap

Penggunaan SIM-RS Sesungguhnya (*Actual Usage of SIM-RS*) sebesar 76%.

2. Penelitian oleh Taufik Yudiantoro (2012), berjudul Evaluasi Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Ekstensien *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan). Penelitian ini adalah menguji keberpengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) serta *Perceived Trust* (PT) terhadap Niat Pemakaian (IU) dalam penerimaan sistem informasi rumah sakit oleh petugas dokter, perawat, penunjang medis dan administrasi. Dengan diketahuinya faktor faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan sistem informasi rumah sakit diharapkan penelitian ini dapat mengusulkan program kegiatan yang nantinya dapat meningkatkan penerimaan sistem informasi oleh petugas rumah sakit untuk perkembangan sistem informasi rumah sakit menjadi keunggulan kompetitif dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance*

*Model* untuk menguji faktor faktor yang berpengaruh dalam penerimaan sistem informasi rumah sakit oleh Petugas. Pengujian model menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan teknik *Partial Least Square (PLS)* untuk menganalisa hubungan antar konstruk. Data didapatkan dengan mengumpulkan kuisioner yang diberikan pada responden yaitu Pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang bekerja dengan menggunakan sistem informasi rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan persepsian dan kepercayaan persepsian berpengaruh signifikan pada niat pemakaian yang selanjutnya berpengaruh pada penerimaan sistem informasi oleh petugas. Kegunaan persepsian di pengaruhi oleh dukungan manajemen dan kemudahan penggunaan persepsian, sedangkan kepercayaan persepsian di pengaruhi oleh keamanan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian. Gender tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu perkembangan sistem

informasi rumah sakit agar dapat diterima oleh petugas harus didukung manajemen dan dapat menunjukkan kegunaannya serta dipercaya karena terjaga keamanan, mudah digunakan dan memberikan manfaat

3. Penelitian oleh Dita Ira Arisandi (2013) berjudul Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Dengan Metode *Technology Acceptance Model* Ditinjau Dari Aspek Persepsi Pengguna Di Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian mengevaluasi dan memberikan gambaran tentang persepsi pengguna pada pelayanan pasien rawat jalan terhadap kinerja sistem informasi yang sedang berjalan di Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2013. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna sistem informasi pada pelayanan pasien rawat jalan yang telah menggunakan billing system pada pelayanannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *Stratified Random Sampling* dan diperoleh sebanyak 30 pengguna *billing*

*system*. Instrument dalam penelitian ini menggunakan angket yang berupa lembar kuisioner. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit sangat kuat pada aspek-aspek *Technology Acceptance Model* antara lain; kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), kemudahan (*Perceived Ease of Use*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Usage*), dan minat menggunakan (*Behavioral Intention to Use*). Kesimpulannya bahwa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Paru Jember dapat bermanfaat dan memudahkan dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien. Sehingga, perbaikan lebih lanjut agar tidak terjadi kesalahan pada sistem, pengawasan secara maksimal untuk mengawasi penerapan SIMRS serta mengatasi kendala-kendala yang nantinya dapat muncul di lapangan.

### **C. Landasan Teori**

Penelitian ini penting artinya karena sistem informasi sudah menjadi bagian integral dari sebuah rumah sakit. Dengan adanya evaluasi maka akan mendukung layanan sebuah rumah sakit menjadi lebih baik. Begitu juga dengan tipe rumah sakit yang juga digunakan sebagai sarana pendidikan yang membutuhkan sistem informasi yang khas karena penggunaannya yang tidak hanya oleh perawat dan dokter saja, akan tetapi juga mahasiswa yang sedang berpraktek dan menerapkan ilmu, sekaligus mendapatkan nilai dalam perkuliahan yang sedang dijalankan.

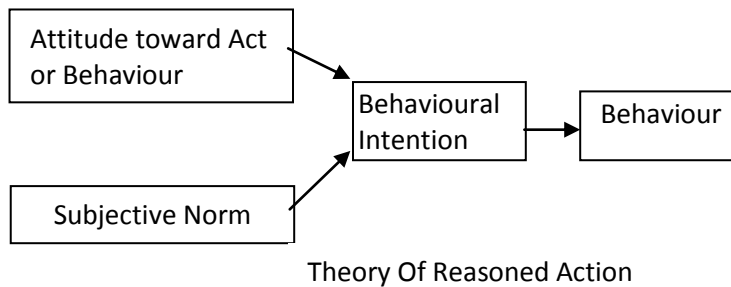
Penelitian ini mengacu pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang pada dasarnya merupakan pengembangan dari teori TRA (*Theory of Reasoned Action*). Teori ini merupakan penjelasan yang kuat dan efisien untuk menguji perilaku penerimaan dan penggunaan sistem informasi oleh pemakai. Penerimaan sistem merupakan indikator penting bagi evaluasi penerapan sistem informasi, ditinjau dari sisi penggunaan sistem dan kemudahan penggunaannya (Davis, 1989)



Teori terkait yang menjadi landasan teori dari penelitian ini adalah :

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Teori ini dikembangkan oleh Icek Azen dan Martin Fishbein ditahun 1980. Teori ini menjelaskan bahwa, perilaku (*behaviour*) dilakukan karena masing masing individual memiliki minat atau keinginan untuk melakukannya (*behavioural intention*), atau dengan kata lain minat pelaku akan menentukan perilakunya. TRA ini telah digunakan dalam adopsi sistem informasi/teknologi informasi. Digunakan sebagai kerangka teoritis yang mendasar dan juga telah menggabungkan dengan teori teori lain dan model lainnya. Sikap dan norma subyektif menjadi penting dalam penentu niat masyarakat untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi komputer.



Gambar 2.11. Diagram Theory of Reasoned Action

Sumber : The Theory of Reasoned Action, 2004:259

Model TRA pada gambar diatas dapat dijelaskan bahwa perilaku (*behaviour*) dapat dilakukan karena individu memiliki niat atau keinginan untuk melakukannya (*Behavioural Intention*). Sedangkan *Behavioural Intention* ditentukan oleh *Subjective Norm* dan *Attitude toward Actor Behaviour* (Ajzen & Fishbein, 1980)

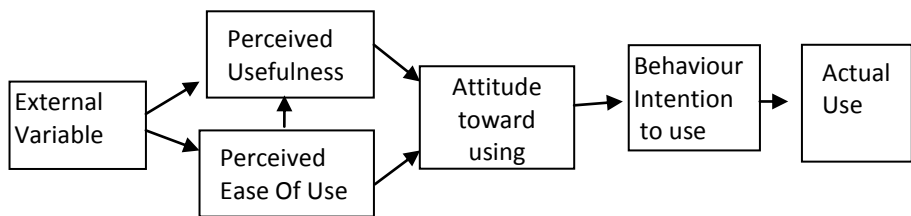
## 2. *Technology Acceptance Model*

TAM pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989. TAM membahas sistem informasi dan membuat model bagaimana pengguna sistem informasi mau menerima dan menggunakan teknologi. TAM ini menyebutkan bahwa, penerimaan sistem informasi oleh

pemakai ditentukan oleh dua faktor kunci, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemanfaatan didefinisikan sampai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Konsep persepsi kemanfaatan akan menunjukkan keyakinan pemakai pada kontribusi sistem informasi terhadap kinerja pemakai

Persepsi kemudahan pemakaian diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa pengguna sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan penggunaan ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan maka, pengguna sistem (*user*) akan cenderung menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan juga saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Karena semakin mudah sistem digunakan maka sistem tersebut dirasakan semakin bermanfaat.

Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) keduanya memiliki pengaruh ke niat perilaku (*Behavioural intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (niat perilaku) jika merasa sistem teknologi informasi bermanfaat dan mudah digunakan (Jogiyanto, 2007)

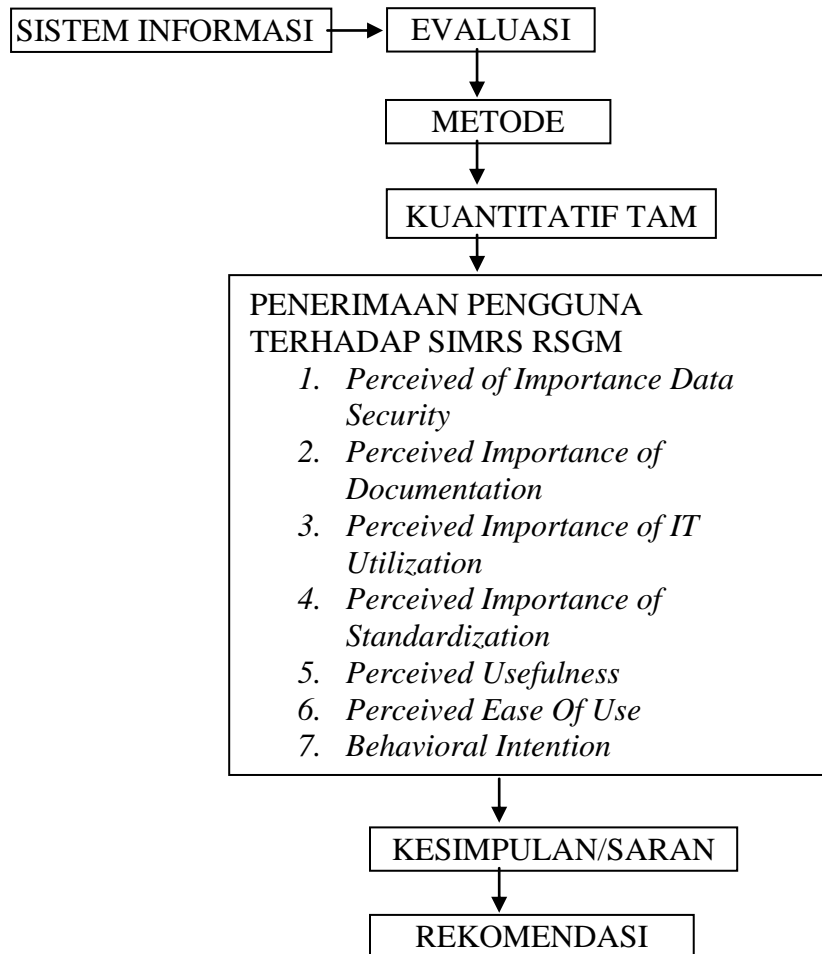


Technology Acceptance Model

Gambar 2.12. Diagram Technology Acceptance Model (TAM) oleh Venkatesh dan Davis

Sumber :Overview of the Technology Acceptance Model: Origins,Developments and Future Directions, 2010:11)

#### D. Kerangka Konsep

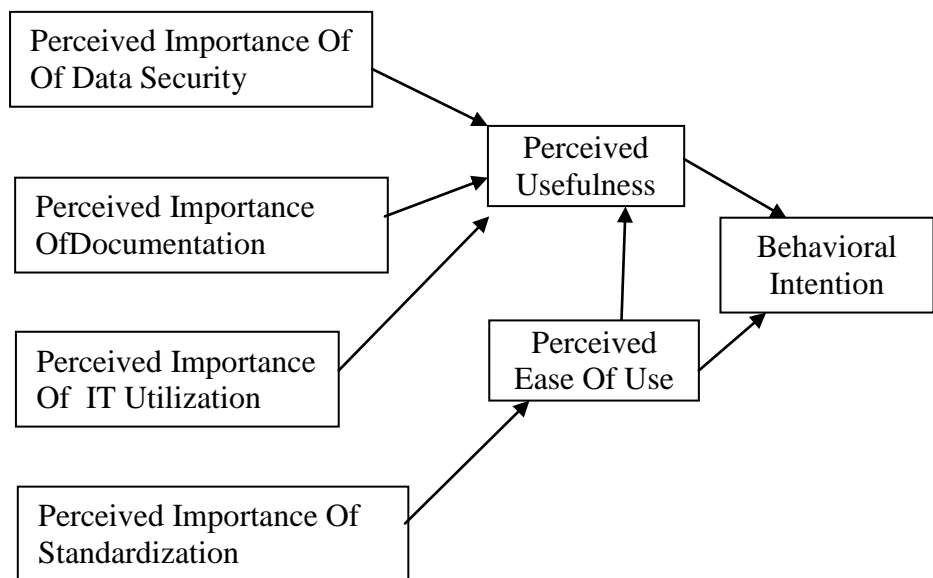


Keterangan

\_\_\_\_\_ : yang akan diteliti

Gambar 2.14 Kerangka Konsep

Model penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode TAM yang telah disesuaikan dengan batasan masalah yang diajukan seperti gambar dibawah ini



Gambar 2.14 Diagram Penelitian TAM

### E. Hipotesis Penelitian

Kajian teoretik, hasil penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori serta kerangka pikir tersebut diatas maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut.

1. Menurut Dunnebeil (2012), semakin banyak orang yang peduli terhadap *data security* atau keamanan data. Dijelaskannya bahwa kemampuan pemrosesan data atau *data processing* menggunakan sistem informasi atau *IT system* dapat lebih mengamankan data pasien daripada menggunakan metode dokumentasi dengan menggunakan kertas yang lebih dulu dipergunakan, dalam hal ini adalah rekam medis. Boddy (2009) menambahkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi dan ketergantungan terhadapnya memiliki efek positif terhadap *perceived benefits* suatu sistem informasi rumah sakit. Berdasar hal tersebut, maka hipotesis pertama yang diajukan adalah

**H1 : *Perceived Importance of Data Security* mempengaruhi *Perceived Usefulness* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2. Dunnebeil (2012), menyatakan dalam penelitiannya bahwa mendokumentasikan kegiatan medis adalah kegiatan sehari-hari dari dokter dan paramedis. Secara teknis, sebuah pendokumentasian yang baik tentunya membutuhkan *technical*

*assistance* (bantuan teknis). Kinerja dan kegunaan sebuah sistem informasi di rumah sakit tentunya bergantung juga pada tingkat kerapian dan ketelitian dokumentasi di wilayah medis ini. Pengaruh positif IT dengan kualitas dokumentasi di rumah sakit ini didukung juga oleh Gururajan (2009) yang menyatakan bahwa dokumentasi yang baik dan tepat serta aksesibilitas terhadap komputer dan implementasi yang konsisten memfasilitasi keberhasilan dalam perawatan penyakit akut. Sequist (2007) berpendapat, manfaat yang dirasakan dari layanan kesehatan yang memiliki pola dokumentasi baik sebenarnya juga menjadi faktor peningkatan kualitas perawatan kesehatan. Menurut Yasnoff (2001), dokter juga memahami bahwa pentingnya dokumentasi dalam praktik sehari hari mereka dan standarisasi dokumen diyakini sebagai salah satu faktor dalam pengembangan dan penggunaan sistem informasi layanan kesehatan dan dalam hal ini adalah rumah sakit. Berdasar hal tersebut, maka hipotesis kedua yang diajukan adalah,



**H2: *Perceived Importance of Documentation* mempengaruhi *Perceived Usefulness* di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sequist (2007) membahas mengenai keuntungan dan kerugian menggunakan sistem informasi dalam hal ini *electronic health system* mempengaruhi penilaian pengguna terhadap *Information Technology (IT)*. Persepsi tentang pemanfaatan atau penggunaan Sistem Informasi (*IT*) saat ini tidak hanya mempengaruhi apakah penggunaan sistem informasi rumah sakit dianggap memuaskan, akan tetapi juga apakah seseorang akan mulai menyukai dan menggunakan sistem informasi dalam hal ini sistem informasi rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Sequist juga menunjukkan bahwa Pemanfaatan IT atau *IT Utilization* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*. Apabila dokter telah mengetahui tentang IT maka tingkat penggunaan sistem informasi akan meningkat. Hasil penelitian Dunnebeil menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari *IT Utilization* (Penggunaan IT) dan

Perceived Usefulness dari sebuah sistem informasi. Semakin tinggi intensitas *IT Utilization* maka akan meningkatkan Perceived Usefulness sistem informasi. Maka hipotesis ketiga yang diajukan adalah,

**H3: *Perceived Importance of IT Utilization* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Usefulness* Sistem informasi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

4. Menurut Krcmar (2010) IT dianggap sebagai sebuah alat untuk sebuah mengaktivasi proses bisnis. Penerapan standar dalam proses administrasi dan perawatan harus diupayakan menjadi keutamaan dalam penggunaan sistem informasi. Kebanyakan dokter sudah mematuhi *evidence-based treatment guidelines* atau pedoman perawatan berbasis bukti dan pemeriksaan. Dunnebeil (2012) menambahkan lebih lanjut ketika pengetahuan yang berhubungan tentang IT tinggi maka akan pelatihan tentang potensi dan fungsi IT dan sistem informasi mungkin akan memiliki pengaruh positif di masa datang. Standarisasi dokumen adalah sebuah faktor untuk

proses *sharing* atau berbagi dan bertukar informasi antar departemen dan petugas kesehatan. Standar ini dibutuhkan untuk memberikan informasi atau dokumen dengan kesamaan bahasa yang digunakan, database dan bahkan arsitektur sistem untuk memfasilitasi hubungan antara sistem yang terintegrasi. Hovenga (2010) menambahkan bahwa *electronic medical health record*, atau rekam medis elektronik membutuhkan sebuah standar yang nantinya digunakan sebagai index dan katalog, yang berguna untuk mendapatkan informasi dan data klinis secara cepat. Sebuah standar yang efektif dibutuhkan untuk memantau kondisi akses dan penggunaan data dan membuatnya secara teknis layak untuk dipergunakan untuk pertukaran data bahkan secara elektronik sekalipun. Berdasar hal tersebut, maka hipotesis keempat yang diajukan adalah,

**H4 : *Perceived Importance Of Standardization* mempengaruhi *Perceived Ease of Use* Sistem Informasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

5. *Perceived ease of use* menurut Davis (1989) dijelaskan sebagai persepsi pengguna tentang kemudahan mengadopsi sistem. *Perceived ease of use* disebutkan memiliki dampak langsung pada *Perceived Usefulness*. Dunnebeil (2012) menyatakan dalam penelitiannya tentang *Electronic Health System* bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap *Perceived usefulness*. Berdasar hal tersebut, maka hipotesis kelima yang diajukan adalah,

**H5 : *Perceived Ease of Use* mempengaruhi *Perceived Usefulness* Sistem Informasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

6. *Perceived usefulness* menurut Davis (1989) diartikan sebagai tingkatan bagaimana seseorang mempercayai bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukannya Davis menemukan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) memiliki hubungan dengan *behavioral intention*. Holden dan Karsh (2010) mendukung hal ini dalam makalah penelitiannya "*The technology*

*acceptance model: its past and its future in health care*”

bahwa *perceived usefulness* memiliki nilai yang signifikan dan mempengaruhi *Intention to use* sebuah sistem. Dunnebeil dalam hasil penelitiannya tentang *Electronic Health System* menyatakan bahwa memang *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dari pengguna sistem tersebut

Berdasarkan hal itu maka hipotesis keenam yang diajukan adalah

**H6 :*Perceived Usefulness* mempengaruhi *Behavioral Intention* Sistem Informasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

7. Davis (1989) mendefinisikan *Perceived ease of use* sebagai persepsi pengguna tentang kemudahan mengadopsi sistem. *Perceived ease of use* disebutkan memiliki dampak langsung pada *Perceived Usefulness*. Yi, Jackson, Park, & Probst (2006) dalam makalah penelitiannya menyebutkan bahwa *Perceived usefulness* dan *Perceived Ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*

tentang penggunaan teknologi PDA di kalangan petugas kesehatan. Ong dan Lai (2006) menyatakan bahwa pengguna yang memahami sistem sebagai sesuatu mudah digunakan akan menganggap bahwa sistemnya sederhana dan jika tingkat *Perceived Ease of Use* terhadap pembelajaran online tinggi, maka penerimaan dan penggunaan pembelajaran online juga akan tinggi. Sun (2008) menambahkan bahwa hal ini bisa disebabkan karena pengguna yang mempercayai bahwa sebuah teknologi itu mudah untuk digunakan maka mungkin mereka juga akan mengasumsikan bahwa sebuah sistem itu adalah sederhana dan akan terpenuhi kebutuhan dan kepuasannya akan sistem tersebut. Dunnebeil (2012) dalam penelitiannya tentang *Electronic Health Service* menyatakan bahwa *perceived ease of use* and *perceived usefulness*, memiliki pengaruh yang signifikan atau tinggi dalam pola penggunaan dari bermacam macam layanan teknologi e-health. Seseorang akan memiliki *behavioral intention* terhadap suatu teknologi jika ia memiliki *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pada teknologi tersebut.

Begitu juga sebaliknya. Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran di atas, maka dibuat hipotesis ketujuh sebagai berikut:

**H7 : *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intentions* Penggunaan Sistem Informasi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**