

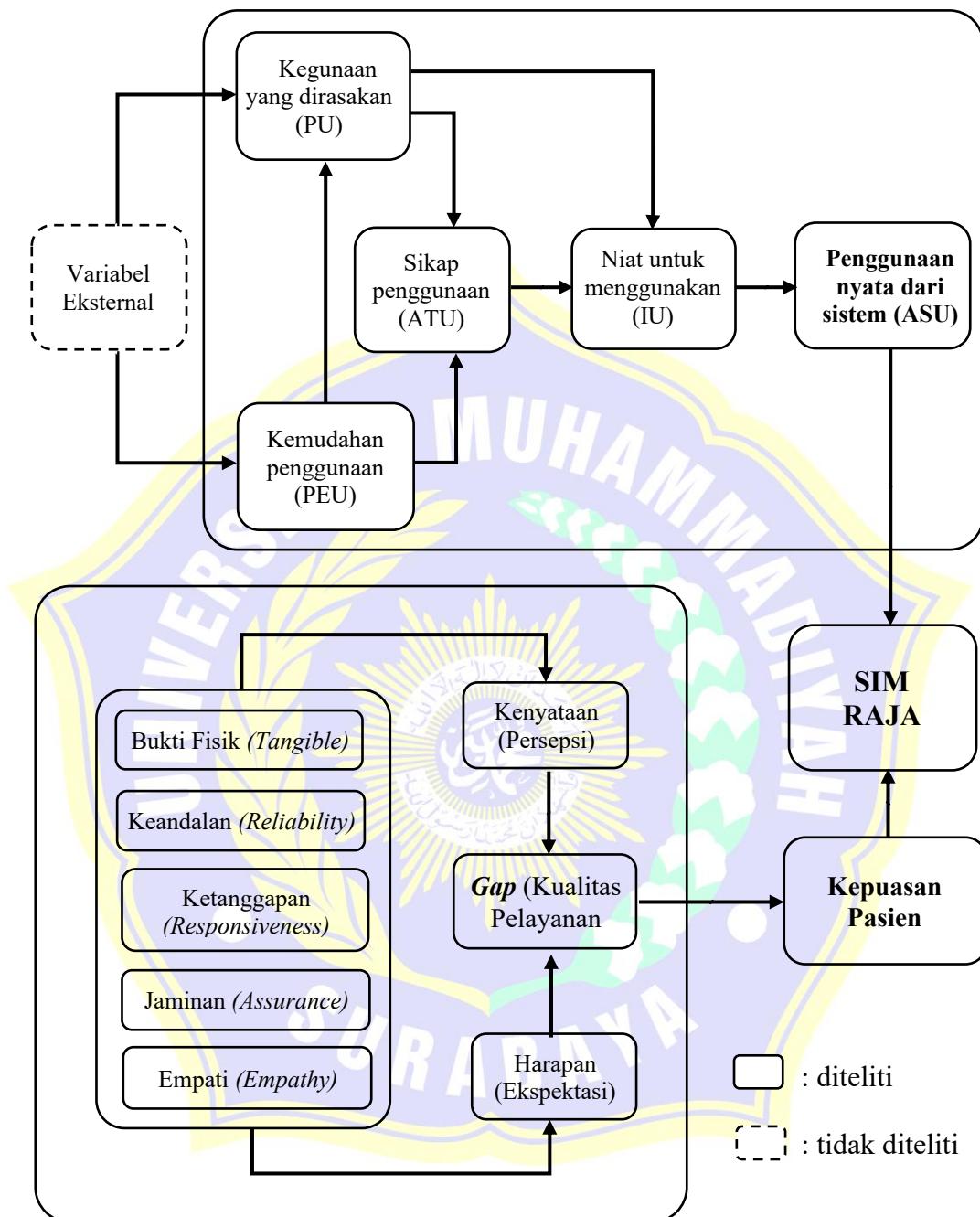
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model perilaku (*behavior*) yang bisa menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai niat perilaku (*behavioral Intention*) untuk menggunakannya. TAM dikembangkan untuk memberikan penjelasan tentang faktor-faktor utama perilaku dalam penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, penelitian ini memakai variabel TAM untuk menganalisis penerimaan petugas terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Instalasi Rawat Jalan (SIM RAJA) yang sudah diimplementasikan di RSUD dr. Soedono Madiun (Gambar 3.1). Variabel lain (eksternal) tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Secara konseptual, terdapat pengaruh antar variabel yang ada pada TAM, diantaranya kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) serta kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang masing-masing mempengaruhi sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) dan niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*). Sikap seseorang dalam menggunakan teknologi akan tumbuh seiring dengan manfaat dan kemudahan yang diterimanya. Demikian juga, sikap terhadap penggunaan akan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan, yang selanjutnya akan menetukan pengaruh penggunaan nyata atau penerimaan dari sistem (*actual system use*).



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian
 Sumber : TAM (Davis, 1989), ServQual (Parasuraman, 1988)

Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap implementasi SIM RAJA, digunakan model *ServQual* yang terdiri dari 5 elemen variabel yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Selengkapnya terlihat di Gambar 3.1.

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu harapan pasien terhadap mutu layanan (*expected quality*) dan persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima (*perceived quality*). Analisis kesenjangan mutu layanan (*ServQual gap*) digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara persepsi (kenyataan) dan harapan (ekspektasi) pasien terhadap setiap elemen dalam model *ServQual* terhadap layanan yang diberikan. Apabila terdapat gap positif (skor persepsi lebih tinggi dari skor harapan), maka layanan dianggap bermutu atau mampu memuaskan pasien, dan sebaliknya jika terjadi gap negatif.

3.2 Hipotesis Penelitian

- 1) Ada pengaruh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) SIM RAJA terhadap kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) oleh petugas
- 2) Ada pengaruh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) SIM RAJA terhadap sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) oleh petugas.
- 3) Ada pengaruh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) SIM RAJA terhadap sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) oleh petugas.
- 4) Ada pengaruh kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) SIM RAJA terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*) oleh petugas.

- 5) Ada pengaruh sikap dalam penggunaan (*attitude toward using*) SIM RAJA terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*) oleh petugas.
- 6) Ada pengaruh niat perilaku untuk menggunakan (*behavior intention to use*) SIM RAJA terhadap penggunaan nyata atau penerimaan dari sistem (*actual system use*) oleh petugas.
- 7) Ada pengaruh kualitas pelayanan dengan implementasi SIM RAJA terhadap kepuasan pasien.

