# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang konsep-konsep dan teori yang digunakan untuk dasar membangun hipotesis. Bab ini terbagi atas lima bahasan. Bahasan pertama menjelaskan tentang konsep kepuasan terhadap *E-Patient* sebagai variabel dalam peneliti. Bahasan kedua membahas tentang kualitas layanan sebagai variabel pembentuk kepuasan. Bahasan ketiga menjelaskan tentang kualitas sistem yang bisa menjadi variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan. Bahasan keempat membahas tentang kualitas informasi sebagai variabel penting yang menjadi pembentukan kualitas pelayanan dan kepuasan. Bahasan terakhir adalah penjelasan model kerangka penelitian. Penjelasan bahasan-bahasan tersebut di jelaskan sebagai berikut:

## A. Kepuasan

Konsep kepuasan mengalami perbedaan yang disebabkan perbedaan obyek penelitian. Konsep kepuasan dikembangkan oleh Parasuraman *et al.*, (1994) tentang kepuasan transaksi yang mengungkapkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari transaksi. Konsep kepuasan tersebut terbentuk karena adanya penilaian individu terhadap suatu kegiatan yang dapat memberikan perubahan terhadap dirinya yang dapat menyenangkan atau memenuhi kebutuhanya. Kepuasan adalah perasaan senang dari individu yang dihasilkan dari membandingkan hasil dengan harapan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk tertentu (Kotler dan Gertner, 2002). Hal ini memberikan arti bahwa kepuasan yang dirasakan oleh individu tergantung dari harapan terhadap kinerja atau sebuah produk tertentu yang sesuai

dengan harapan yang di inginkan individu. Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu kondisi dimana terpenuhinya suatu harapan dari individu terhadap suatu suatu produk tertentu.

Perkembangan berikutnya kepuasan mengalami perubahan yang didasarkan pada objek penelitian yang digunakan. Terdentifikasi konsep kepuasan berubah menjadi kepuasan konsumen (Oliver, 1997), kepuasan pelayanan (Torkzadeh dan Doll, 1999), dan kepuasan pelanggan (Kotler dan Gertner, 2002). Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan atas terpenuhinya harapan terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang diinginkan oleh konsumen tersebut (Oliver, 1997). Kepuasan pelayanan adalah suatu harapan individu sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan terhadap hasil sesudah melakukan pilihan tersebut (Torkzadeh dan Doll, 1999). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler dan Gertner, 2002). Berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan konsep kepuasan konsumen yang dirasa lebih tepat dalam implementasinya pada penggunaan sistem informasi manajemen di rumah sakit.

Perdebatan tentang alat ukur tentang kepuasan juga menjadi bahasan penting. Studi dari DeLone dan McLean (2016), mengajukan 3 (tiga) alat ukur yaitu sistem informasi yang dapat membantu pengguna untuk mempermudah proses pekerjaan, situs *web* yang tersedia untuk memenuhi keinginannya, layanan pendukung untuk mempercepat pekerjaannya. Pendapat lain juga di ungkapkan Meesala dan Paul, (2016) mengajukan 3 (tiga) alat ukur yaitu merasa puas

pelayanan medis, puas terhadap perawatan medis yang diberikan, dan merasa puas dengan sistem layanan rumah sakit. Studi dari Kuo *et al.*, (2018) mengajukan 5 (lima) alat ukur yaitu, merasa puas dengan adanya sistem informasi, perasaan senang dalam menggunakan sistem informasi, memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan, adanya sifat positif terhadap penggunaan sistem informasi. Berdasarkan penjelasan alat ukur tersebut, studi ini menggunakan alat ukur dari studi DeLone dan McLean (2016), yang dimodifikasi sesuai dengan obyek penelitian.

Studi terdahulu menunjukan adanya beragam variabel pembentuk kepuasan pasien terhadap sistem informasi kesehatan antara lain kualitas layanan (Kuo et al., 2018), keandalan (Gorla *et al*., 2010), kenyamanan layanan (Kaura *et al*., 2015). Studi ini membentuk kepuasan pasien terhadap sistem informasi kesehatan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan (Kuo et al., 2018). Hal ini didasarkan pada studi yang dilakukan oleh (Meesala dan Paul, 2016) yang menunjukan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penentu kepuasan pasien terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit. *E-Patient* merupakan sistem teknologi informasi dan komonikasi yang berperan dalam memproses dan mengintegrasikan seluruh proses alur kerja layanan rumah sakit dalam bentuk koordinasi jaringan yang dilengkapi dengan sistem pendukung keputusan akan lebih tepat di bentuk dari kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Kuo et al., 2018). Kualitas layanan yang tersedia dalam *E-Patient* sebagai variabel mediasi di pengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas sistem (DeLone dan McLean, 2016; Lin, 2017; Kuo *et al.*, 2018). Penjelasan masing-masing variabel dijelaskan

sebagai berikut:

**B. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan didefinisikan tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Goode *et al*., 2017). Layanan akan dipersepsikan berkualitas jika telah memenuhi standar dan harapan konsumen pada sebuah layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Goode *et al*., 2017). Definisi-definisi tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas layanan adalah pemberian layanan yang berkualitas tinggi terhadap konsumen dalam memenuhi keinginan dan kepuasannya dalam merasakan layanan yang didapatkan dari aplikasi *E-patient.*

Perkembangan kualitas layanan dalam konteks *online* memberikan perubahan makna (Ozer *et al*., 2013; Liu dan Guo., 2016; Goode *et al*., 2017). Kualitas layanan diartikan sebagai layanan pendaftaran *online* yang berkualitas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang ditawarkan dari transaksi *online* (Ozer *et al*., 2013). Sedangkan Hu *et al*. (2009) menjelaskan kualitas layanan adalah sesuatu harapan konsumen yang diberikan saat melakukan pendaftaran *online* sesuai dengan keinginan atau fakta yang sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima layanan tersebut. Penjelasan tersebut diperkuat oleh Goode *et al.* (2017) yang memperkuat penjelasan sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pemberi atau penyedia layanan dalam sistem informasi dalam bentuk aplikasi *E-Patient* untuk mempermudah para konsumen dalam melakukan pendaftaran. Berdasarkan penjelasan tersebut konsep kualitas layanan dalam konteks aplikasi *E-Patient* didefinisikan sebagai penyedia layanan yang memberikan kepuasan sesuai harapan dan keinginan konsumen dalam aplikasi *E-Patient*.

Perdebatan alat ukur juga masih menjadi hal yang penting dalam penelitian ini studi yang dilakukan oleh DeLone dan McLean, (2016) mengajukan 4 (empat) alat ukur yaitu daya tanggap oleh aplikasi, akurasi dalam pemberian informasi, keandalan dalam melakukan pemeriksaan atau menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, adanya notifikasi untuk pasien mengontrol kesehatannya. Studi lain yang dilakukan oleh (Gorla *et al*., 2010) menggunakan 4 (empat) alat ukur yaitu ketersediaan pelayanan yang terpercaya dan akurat, kecepatan layanan aplikasi kepada pasien, jaminan kenyamanan kepada penggunan dalam bertransaksi, kesesuaian fitur terhadap kebutuhan yang diinginkan pasien. Studi yang dilakukan Kuo *et al.*, (2018) mengajukan 4 (empat) alat ukur yaitu ketersediaan layanan dari sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, adanya ketersediaan bantuan untuk memahami sistem informasi, adanya pengarahan dari aplikasi terhadap penggunana, adanya bantuan dari aplikasi dalam menyelesaikan masalah terkait dengan penggunaan sistem informasi. Berdasarkan bahasan dari studi tersebut studi ini menggunakan alat ukur dari DeLone dan McLean, (2016) yang dimodifikasi sesuai obyek yang digunakan.

Studi terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas layanan dari aplikasi terhadap kepuasan pasien (DeLone dan McLean, 2016). Hal ini dikarenakan dengan adanya aplikasi *E-Patient* maka, akan mempercepat proses dan pendaftaran pasien sehingga pasien akan merasakan puas terhadap layanan tersebut sehingga dapat mempercepat waktu tunggu pasien. Kualitas layanan yang dipersepsikan tinggi dan sesuai dengan kebutuhan konsumen

merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Lin, 2017). Pendapat yang sama juga di ungkapkan oleh Kuo *et al.*, (2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap aplikasi *E-Patient*. Penjelasan tersebut memberikan makna bahwa kualitas layanan yang tersedia dalam aplikasi dipersepsikan tinggi oleh pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap aplikasi *E-Patient* maka, hipotesis yang diajukan adalah.

$H_1$: tingginya kualitas layanan dari aplikasi yang dipersepsikan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan individu terhadap aplikasi *E-patient.*

**C. Kualitas Sistem**

Kualitas sistem merupakan kumpulan prosedur yang terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan memenuhi kesesuaian terhadap harapan yang dibutuhkan dari suatu proses dan produk barang atau jasa (DeLone dan McLean, 2003). Hal tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas sistem dapat dicapai dengan menerapkan prosedur standar puntuk memenuhi kebutuhan pelangan. Kualitas sistem adalah kualitas perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem informasi yang mempunyai kemampuan canggih untuk menyedia informasi terhadap kebutuhan pengguna (Sedera dan Gable, 2004). Hal tersebut dapat dimanknai bahwa kualitas sistem adalah kualitas dari kombinasi beberapat *hardware* dan *software* dalam sebuah sistem informasi yang dapat mendukung kinerja dari sebuah aplikasi sehingga, dapat menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya

Kualitas sistem dalam konteks *E-Patient* adalah suatu aplikasi yang

terintegrasi dengan SIMRS untuk mendukung proses pekerjaan yang mudah digunakan, cepat dalam prosesnya, dan dapat menghasilkan data yang bermanfaat untuk keperluan yang diharapkan pengguna (Gorla *et al*., 2010). Berdasarkan penjelasan tersebut konsep kualitas sistem dalam konteks *E-Patient* didefinisikan sebagai kemampuan dari suatu sistem informasi yang menghasilkan suatu produk (barang atau jasa) yang bermanfaat untuk melayani pasien dengan lebih berkualitas

Perdebatan tentang alat ukur kualitas sistem juga menjadi hal yang penting dalam studi ini (Gorla *et al*., 2010; DeLone dan McLean, 2016; Kuo *et al*., 2018). Studi yang dilakukan oleh Gorla *et al*., (2010) mengajukan 2 (dua) alat ukur yaitu sistem yang *fleksibel* dilengkapi dengan fitur serta fungsi yang bermanfaat dan sistem teknologi yang dapat mengintergrasikan proses dengan cepat dan tepat. Studi yang dilakukan oleh DeLone dan McLean, (2016) mengajukan 8 (delapan) alat ukur yaitu kemudahan sistem untuk digunakan, sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan, ketepatan sistem untuk memberikan hasil, sistem yang mudah dipelajari, fitur yang berguna atau bermanfaat, sistem dengan teknologi tinggi untuk membantu proses, sistem yang mudah disesuaikan dengan kondisi pengguna, kecepatan waktu respon dari suatu sistem. Alat ukur yang diajukan oleh Kuo *e al.*, (2018) terdapat 3 (tiga) alat ukur yaitu sistem yang dapat diandalkan untuk pekerjaan dalam merawat pasien, sistem yang dapat dioperasikan dengan cepat, ketersediaan fitur serta fungsi yang diperlukan oleh karyawan dalam menangani pasien. Berdasarkaan penjelasan tersebut alat ukur yang digunakan dalam studi ini didasarkan pada studi DeLone dan McLean,

(2016) yang dirasa lebih tepat untuk mengukur variabel kualitas sistem yang disesuaikan dengan obyek penelitian yang digunakan.

Studi terdahulu mengungkapkan kualitas sistem mempunyai hubungan yang positif terkait kualitas layanan (DeLone dan McLean, 2016). Lin, (2017) dalam studinya menunjukkan kualitas sistem yang menggunakan teknologi tinggi akan mempengaruhi kepuasan individu terhadap suatu sistem tersebut melalui peran kualitas pelayanan. Hal yang sama diungkapkan oleh Kuo *et al.*, (2018). Mengungkapkan bahwa kualitas sistem dari SIMRS dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi *E-Patient* pada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem yang dipersepsikan tinggi akan meningkatkan kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pasien terhadap *E-Patient* maka, hipotesis yang diajukan sebagai berikut.

$H_2$: tingginya kualitas sistem yang dipersepsikan dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi *E-patient*.

**D. Kualitas Informasi**

Kualitas informasi didefinisikan sebagai kesesuaian informasi yang diberikan dari sumber informasi kepada penerima informasi (Banker *et al*., 1990). Hal ini diperlukan peran kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan individu terhadap suatu sistem informasi. Kualitas informasi adalah seberapa jauh informasi yang disampaikan dapat memberi manfaat bagi penggunanya (Swanson, 1997). Individu akan merasa puas terhadap suatu sistem apabila sistem tersebut dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan dari individu.

Perkembangan kualitas informasi dalam konteks *E-Patient* didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian informasi dari sebuah sistem informasi yang bermanfaat dan berguna untuk melayani kebutuhan pasien (Kuo et al., 2018). Berdasarkan penjelasan tersebut konsep kualitas informasi dalam konteks *E-Patient* didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian informasi dari suatu sistem informasi yang menyajikan informasi bermanfaat dan berguna untuk melayani kebutuhan pasien.

Perdebatan alat ukur juga kualitas informasi juga masih mengalami perbedaan hal ini dikarenakan adanya keragaman obyek penelitian. Studi yang dilakukan DeLone dan McLean (2016), mengajukan 8 (delapan) alat ukur yaitu informasi yang berguna terhadap pengguna, informasi yang mudah dipahami oleh pengguna, informasi yang akurat, keringkasan dalam penyampaian informasi, penyajian informasi yang lengkap, pemberian informasi terbaru (*up to date*), ketepatan waktu dalam menyampaian informasi, informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Studi Cohen *et al*., (2016) mengajukan 5 (lima) alat ukur yaitu informasi yang terperinci dengan jelas, informasi yang mudah dipahami, informasi yang mudah dibaca, informasi yang dapat membantu proses pekerjaan. Studi lain yang dilakukan oleh Kuo *et al.*, (2018) mengajukan 2 (dua) alat ukur yaitu informasi yang tersedia dapat membantu dalam menyelesaikan masalah atau mengambil keputusan dan format informasi yang mudah dipelajari. Berdasarkan penjelasan yang diungkapkan tersebut maka, studi ini menggunakan alat ukur dari DeLone dan McLean (2016), yang dimodifikasi untuk mengukur variabel

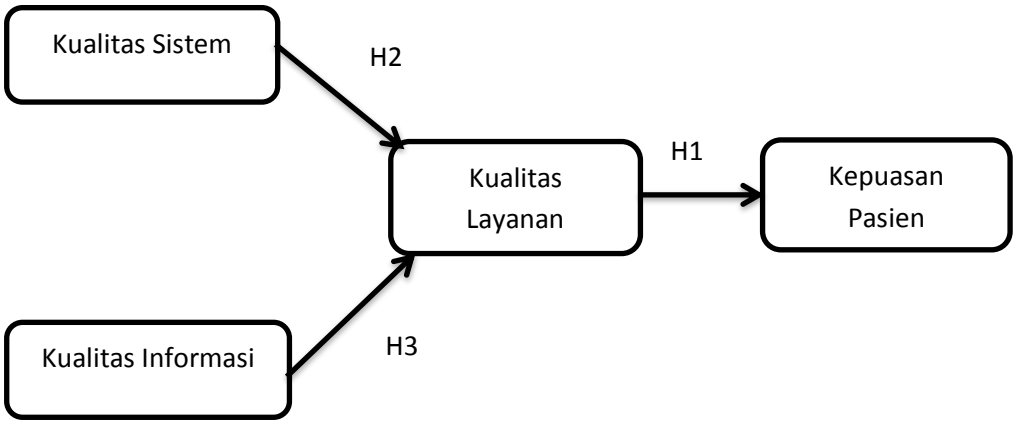
kualitas informasi dalam menggunakan aplikasi *E-patient* yang disesuaikan dengan obyek penelitian yang dilakukan.

Studi terdahulu menjelaskan kualitas informasi berdampak positif terhadap kualitas layanan yang tersedia dalam aplikasi terhadap kepuasan pasien. Karyawan akan melayani pasien dengan baik jika kualitas informasi yang tersedia dalam sistem informasi kesehatan dapat mempermudah proses pelayanan kesehatan terhadap pasien (Kaura *et al*., 2015). Studi yang dilakukan Cohen *et al*., (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi sistem informasi kesehatan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan untuk membentuk kepuasan pasien terhadap aplikasi pendaftaran *online*. Hasil studi dari Kuo *et al.*, (2018) mengungkapkan bahwa individu akan merasa puas dengan kualitas informasi dari sistem informasi kesehatan apabila pasien merasa mudah dalam mendapatkan informasi tentang hasil pemeriksaan kesehatannya melalui peran kualitas layanan yang tersedia dalam aplikasi pendaftaran *online*. berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa tingginya kualitas informasi dalam SIMRS akan meningkatkan kualitas layanan yang tersedia dalam aplikasi *E-patient* untuk membentuk kepuasan pasien terhadap penerapan aplikasi *E-patient* maka, hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

$H_3$: tingginya kualitas informasi yang dipersepsikan dapat meningkatkan kualitas layanan dalam penerapan aplikasi *E-patient*.

## E. Kerangka Pikir Penelitian

Hubungan antar konstruk kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *E-patient*, kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi data di sajikan dalam gambar 2. 1.




**Gambar 2. 1. Model Penelitian**

**Penjelasan Model**

Gambar 2. 1 tersebut menjelaskan kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi *E-patient* merupakan tujuan penelitian yang dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas layanan sebagai variabel mediasi yang dipengaruhi variabel kualitas sistem, kualitas informasi dalam sistem manajemen rumah sakit