

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integral dari kesehatan tubuh secara keseluruhan, sehingga pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut penting untuk dilakukan. Menurut PERMENKES nomor 89 tahun 2015, pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah setiap penyelenggaraan upaya kesehatan gigi dan mulut yang dilakukan untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan gigi dan mulut perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat secara paripurna, terpadu dan berkualitas. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Dua puluh sampai 30% dari pembiayaan layanan kesehatan adalah *waste* yang meliputi *over treatment* pasien, gagal mengkoordinasi layanan, kompleksitas administrasi, *burdensome rules* dan *fraud* (Mcmanus, 2012). Hanya 31-34% waktu perawat yang dihabiskan bersama pasien dan sebagian besar waktu yang dihabiskan oleh pasien adalah *waiting* (Mcmanus, 2012). Delapan *wastes*

yang dikenal yaitu *over-production*, *inventory*, *transportation*, *motion*, *waiting*, *defects*, *overprocessing* dan *human potential* (Grabau, 2012). Delapan puluh persen atau lebih dari waktu yang dihabiskan pada proses layanan kesehatan adalah *waste* dan lebih kurang 20% merupakan *value added* (Mcmanus, 2012).

Sarana pelayanan kesehatan gigi merupakan tempat praktik dokter gigi yang terbagi dalam praktik perseorang/mandiri, klinik bersama, pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), dan rumah sakit. Dalam praktik dokter gigi tentunya memiliki beberapa transaksi yang harus ditangani. Dimana transaksi tersebut membutuhkan pencatatan dan pengolahan data dengan baik. Saat ini sistem pelayanan yang digunakan di setiap tempat klinik dokter gigi masih bersifat manual (Annahar, 2016). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh PDGI Surabaya pada tahun 2018, didapatkan bahwa 79,9% praktik dokter gigi di Surabaya masih menggunakan rekam medis secara manual. Kekurangan efektifnya sistem ini juga dapat dilihat mulai dari pencatatan data pasien, berbagai macam transaksi, proses perhitungan barang atau obat-obatan, sampai pada proses pencatatan laporan kesehatan pasiennya. Laporan yang dihasilkan pun masih berupa kertas yang mudah hilang dan rusak, sehingga proses pelayanan menjadi lambat bahkan kurang efektif.

Teknologi informasi di era globalisasi memegang peranan penting di segala aspek kehidupan manusia. Berbagai informasi dapat disebarkan dengan cepat dan mudah melalui media komputerisasi. Pengolahan informasi yang berbasis teknologi akan menghasilkan suatu informasi yang tepat, akurat, dan bermanfaat bagi penggunanya. Aplikasi teknologi informasi dalam dunia kedokteran meliputi rekam

medis elektronik, sistem pendukung keputusan medik, sistem penarikan informasi kedokteran, hingga pemanfaatan internet untuk sektor kesehatan, termasuk merangkaikan sistem informasi klinik dengan penelusuran bibliografi berbasis internet (Shortliffe, 2006).

Pada saat ini sudah terdapat beberapa sistem informasi klinik yang mendukung pengelolaan klinik kesehatan baik itu klinik umum maupun klinik gigi. Berdasarkan hasil penelusuran *search engine* dapat ditemukan beberapa sistem informasi klinik antara lain kelola.net, trustmedis, iconix dan omnicare. Berikut adalah perbandingan antar sistem informasi tersebut:

Tabel 1.1 Perbandingan fitur antar sistem informasi klinik

<b>Fitur</b>	<b>Kelola.net</b>	<b>Trustmedis</b>	<b>Iconix</b>	<b>Omnicare</b>
Metode perhitungan tarif	Unit cost tervalidasi	—	—	—
Odontogram	√	—	—	—
ICD-10	√	√	—	√
Dashboard	√	—	—	√
Platform	<i>Web-based</i>	<i>Offline</i>	<i>Web-based</i>	<i>Web-based</i>
Tarif	Rp 100.000 s/d Rp 200.000	Rp 400.000	Rp 475.000 s/d Rp 575.000	Rp 330.000 s/d Rp 900.000

Sumber: Google (kelola.net, trustmedis, iconix, omnicare)

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa sistem informasi kelola.net memiliki fitur yang paling lengkap dibandingkan dengan sistem informasi lainnya. Fitur elektronik rekam medis yang terdapat dalam sistem informasi kelola.net sudah disesuaikan dengan buku panduan rekam medik kedokteran gigi yang didalamnya terdiri dari 4 bagian utama yaitu identitas pasien, odontogram, tabel perawatan dan lampiran pelengkap/penunjang seperti hasil foto x-ray, hasil laboratorium atau *inform consent*. Selain dari segi fitur yang didapatkan, biaya yang dikeluarkan untuk dapat memanfaatkan kelola.net ini juga lebih murah dibandingkan dengan

sistem informasi yang lainnya. Kelola.net merupakan sebuah sistem informasi berbasis *integrated management system* yang dikembangkan oleh PT Alfath Teknologi Kreatif untuk memudahkan pengelolaan klinik gigi, Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) maupun praktik dokter gigi pribadi. PT Alfath Teknologi Kreatif merupakan *startup* baru yang didirikan pada tanggal 26 November 2018. Istilah *startup* selalu diidentikkan dengan usaha rintisan yang menggunakan teknologi informasi pada produknya. Menurut Brikman (2015), *startup* digital merupakan sekumpulan individu yang membentuk organisasi sebagai perusahaan rintisan yang menghasilkan produk dalam bidang teknologi. Maka tidak jarang *startup* melakukan disrupsi teknologi skala besar dari model konvensional ke dalam bentuk digital yang dapat diakses tanpa batas ruang dan jarak. Hal inilah yang menjadi dasar *startup* mempunyai target untuk pertumbuhan konsumen yang sangat masif pada awal peluncurannya (Fisher, 2015).

Kelola.net memiliki berbagai macam fitur, antara lain:

Tabel 1.2 Fitur yang terdapat dalam kelola.net beserta kegunaannya

<b>Fitur</b>	<b>Kegunaan</b>
Electronic Unit cost	fitur ini akan membantu menentukan biaya medis per tindakan dan akan menghindarkan dokter gigi/klinik dari keuntungan semu atau bahkan kerugian
Electronic Rekam medis	fitur ini akan menghilangkan tumpukan berkas medis, mempercepat pencarian berkas saat dibutuhkan, dan meningkatkan keamanan data. E-rekam medis sudah dilengkapi dengan odontogram dan diagnosa ICD-10.
Electronic Booking manajemen pasien	fitur ini mengefisienkan antrian pasien dan memudahkan dokter gigi dalam mengatur jadwal praktik
Electronic Stock manajemen	fitur ini akan membantu dokter gigi/klinik dalam mengatur stok bahan atau obat sehingga tidak over stock, kekurangan stok, atau bahkan sampai kehabisan stok.
Laporan keuangan	fitur ini memuat laporan keuangan sederhana yang mudah dimengerti oleh dokter gigi dan disajikan secara <i>real time</i> .
Nota digital	Invoice bisa dikirim dalam bentuk digital melalui email
Multi Level Akses	fitur ini membuat akun back office, dokter dan admin terpisah sesuai dengan fungsi.

Fitur	Kegunaan
Dashboard Kunjungan	fitur ini akan membantu dokter gigi/klinik dalam memantau kunjungan baik pasien baru maupun pasien lama, serta dapat mengetahui perawatan apa yang paling sering dilakukan.

Sumber: Web Kelola.net

Selain beberapa fitur dasar yang telah disebutkan pada Tabel 1.2, saat ini kelola.net telah mengembangkan fitur tambahan baru berupa reminder ulang tahun pasien dan reminder untuk manajemen bagi pasien yang sudah melakukan perjanjian. Fitur reminder ulang tahun pasien digunakan untuk membangun keeratan hubungan antara dokter gigi atau pihak manajemen dengan pasien. Sedangkan reminder pasien yang sudah melakukan perjanjian dibuat untuk mengingatkan pihak manajemen atau dokter gigi agar tidak lupa dengan perjanjian yang sudah dibuat. Kedua fitur ini diharapkan mampu menambah tingkat kepuasan pasien yang nantinya akan berujung pada loyalitas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September tahun 2019 terhadap 11 dokter gigi yang telah memanfaatkan sistem informasi kelola.net, didapatkan hasil bahwa 100% responden merasa bahwa kelola.net bermanfaat dalam membantu pengelolaan manajemen praktik dokter gigi, terutama pada fitur E-rekam medis. Responden yang merasa bahwa waktu pelayanan praktik dokter gigi menjadi lebih efektif dan efisien sebesar 90,9%. Secara keseluruhan, responden merasa puas terhadap kelola.net dan berniat untuk terus menggunakannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa program pendidikan dokter gigi spesialis (PPDGS) periodonsia pada tahun 2018 kepada 56 dokter gigi yang merupakan mahasiswa PPDGS tahun masuk ajaran 2018 juga menyebutkan bahwa penggunaan kelola.net menurut 78,6% responden dapat

memudahkan pekerjaan mereka sebagai dokter gigi baik untuk pengisian rekam medis, pengelolaan data maupun manajerial klinik.

Kelola.net diluncurkan pada akhir tahun 2018 dan baru berjalan selama 12 bulan. Dokter gigi yang memanfaatkan sistem informasi kelola.net dapat berasal dari klinik gigi maupun praktik mandiri. Adapun daftar pemanfaatan sistem informasi kelola.net berdasarkan jenis tempat praktik dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3 Daftar Pemanfaatan Sistem Informasi Kelola.net berdasarkan Jenis Tempat Praktik pada Bulan Desember Tahun 2019

Jenis tempat praktik	Jumlah Prospek yang mendaftar <i>trial</i>		Jumlah Prospek yang berlangganan	
	n	%	n	%
Klinik	525	40	103	36,3
Pribadi	786	60	181	63,7

Sumber: Data laporan pemasaran kelola.net

Berdasarkan Tabel 1.3, diketahui bahwa jumlah dokter gigi yang berlangganan kelola.net sebagian besar berasal dari dokter gigi praktik mandiri, yaitu sebesar 63,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dokter gigi praktik mandiri lebih antusias dalam memanfaatkan kelola.net dibandingkan dengan klinik gigi. Sedangkan laporan hasil pemasaran kelola.net selama tahun 2019 didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 1.4 Laporan Hasil Pemasaran Kelola.net pada Bulan Januari-Desember Tahun 2019

Bulan	Jumlah Prospek (Calon Pelanggan)	Jumlah Prospek yang mendaftar <i>trial</i>		Jumlah Prospek yang berlangganan		Persentase Capaian terhadap Target (Jumlah yang berlangganan/1500)
		n	%	n	%	
Januari	20	3	15	1	33	0,06 %
Februari	50	23	46	2	8,7	0,13 %
Maret	490	97	19,8	8	8,2	0,53 %
April	892	157	17,6	35	22,3	2,3 %
Mei	1331	198	14,9	91	46	6,06 %
Juni	1934	283	14,6	141	49,8	9,4 %
Juli	2247	439	19,5	187	42,6	12,5 %

Bulan	Jumlah Prospek (Calon Pelanggan)	Jumlah Prospek yang mendaftar <i>trial</i>		Jumlah Prospek yang berlangganan		Persentase Capaian terhadap Target (Jumlah yang berlangganan/1500)
		n	%	n	%	
Agustus	2671	821	30,7	198	24,1	13,2 %
September	2873	1023	35,6	201	19,6	13,4 %
Oktober	3219	1263	39,2	231	18,3	15,4 %
November	3589	1372	38,2	389	28,4	25,9 %
Desember	3328	1311	39,4	284	21,7	18,9 %

Sumber: Data laporan pemasaran kelola.net tahun 2019

Pihak manajemen kelola.net memiliki target jumlah prospek yang berlangganan sebesar 1500 orang/tahun. Berdasarkan Tabel 1.4, setiap bulan terdapat kenaikan jumlah prospek dan jumlah *trial* yang cukup besar, namun tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah yang berlangganan secara signifikan. Pada bulan desember, prospek yang memanfaatkan sistem informasi kelola.net masih sangat jauh dari target yaitu hanya sebesar 18,9%.

Pihak manajemen kelola.net telah melakukan survei terhadap prospek yang sudah mendaftar *trial* namun tidak melanjutkan untuk berlangganan sistem informasi kelola.net dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.5 Alasan Prospek Tidak Melanjutkan Berlangganan Sistem Informasi Kelola.net

NO	Alasan tidak melanjutkan berlangganan kelola.net	Persentase
1.	Belum mencoba sistem informasi kelola.net	66%
2.	Klinik sepi	17%
3.	Sudah mempunyai sistem informasi yang lain	10%
4.	Tidak cocok dengan kelola.net	7%

Sumber: Hasil survei pihak manajemen kelola.net

Berdasarkan Tabel 1.5, diketahui bahwa alasan terbesar prospek tidak melanjutkan berlangganan sistem informasi kelola.net adalah karena prospek hanya mendaftar untuk *trial* namun belum mencoba sistem informasi kelola.net secara langsung

sehingga kemungkinan besar prospek belum merasakan manfaat atau kemudahan yang ditawarkan oleh sistem informasi kelola.net.

Tidak tercapainya target jumlah prospek yang berlangganan kelola.net kemungkinan disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah faktor yang berasal dari diri pengguna. Faktor pengguna erat kaitannya dengan karakteristik dan perilaku prospek yang dalam hal ini adalah dokter gigi. Pada penelitian ini digunakan tiga pendekatan teori yaitu *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM). *Customer value* atau nilai pelanggan adalah senjata strategis dalam menarik dan mempertahankan pelanggan serta telah menjadi salah satu faktor yang paling signifikan dalam keberhasilan dari bisnis penyedia jasa (Zeithaml et al., 1996). *Perceived value* telah mendapatkan perhatian sebagai konstruksi yang stabil untuk memprediksi perilaku pembelian (Parasuraman & Grewal, 2000; Hellier et al., 2003; Mosavi & Ghaedi, 2011). Melalui *customer value*, maka dapat dilihat seberapa besar rasio antara manfaat yang dirasakan pelanggan terhadap pengorbanan atau biaya yang dikeluarkan untuk memanfaatkan sistem informasi kelola.net. Terlepas dari manfaat yang diterima, respon konsumen terhadap harga akan mempengaruhi tingkat dan pola pemanfaatan dari sebuah layanan (Russel et al, 1995). Oleh karena itu pendekatan teori *willingness to pay* digunakan untuk menentukan jumlah maksimum uang yang bersedia dibayarkan oleh seseorang dalam mendapatkan manfaat tertentu (Rina & Rosminah, 2011). Sedangkan penggunaan model TAM didasarkan pada pendapat Venkatesh (2000) yang menyatakan bahwa sejauh ini TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi

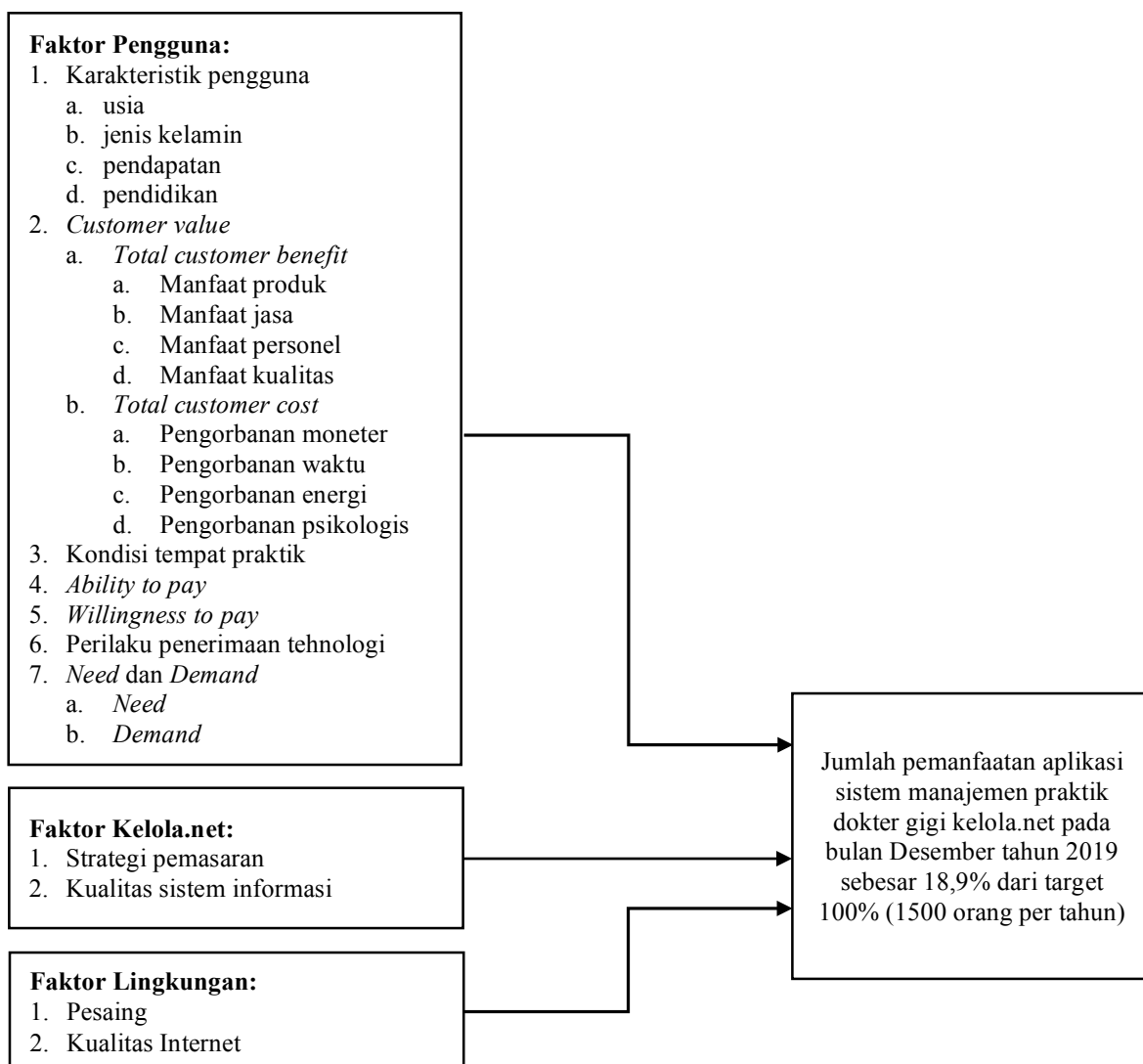


baru. Menurut Venkatesh (2000) TAM secara empiris terbukti menjelaskan 40% *usage intentions* dan *behavior*.

Berdasarkan uraian, maka masalah yang diangkat untuk diteliti adalah jumlah pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net pada bulan Desember tahun 2019 sebesar 18,9% dari target 100% (1500 orang per tahun).

## **1.2 Kajian Masalah**

Kajian masalah merupakan identifikasi semua faktor yang memungkinkan menjadi penyebab masalah rendahnya jumlah pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net. Kajian masalah dapat digambarkan dalam bagan berikut:



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Rendahnya jumlah pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net kemungkinan disebabkan karena tiga faktor, yaitu faktor pengguna, faktor manajemen dan faktor lingkungan.

## A Faktor Pengguna

### 1. Karakteristik Pengguna

Keputusan dalam memanfaatkan sistem informasi dipengaruhi oleh karakteristik pengguna diantaranya yaitu usia, jenis kelamin, pendapatan dan pendidikan. Usia dan jenis kelamin mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan sistem informasi karena berkaitan dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Pada umumnya semakin tua usia seseorang, maka tingkat penggunaan teknologi akan semakin rendah. Sedangkan pendapatan berpengaruh terhadap kemampuan dan kemauan pelanggan dalam membayar suatu jasa atau produk. Semakin rendah pendapatan maka pelanggan akan memiliki banyak pertimbangan untuk memanfaatkan sistem informasi. Pendidikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian suatu barang atau jasa tertentu. Seseorang dengan pendidikan yang tinggi seharusnya memiliki kesadaran serta wawasan yang lebih luas terhadap perkembangan teknologi terbaru. Oleh karena itu, tingkat pendidikan seseorang kemungkinan berpengaruh terhadap pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

### 2. *Customer value*

Nilai yang diterima pelanggan adalah rasio antara total manfaat yang diperoleh (*total customer benefit*) dengan total pengorbanan yang dikeluarkan (*total customer cost*). Apabila manfaat yang didapatkan oleh *customer* lebih kecil daripada pengorbanan yang dilakukan, maka nilai pelanggan (*customer value*) menjadi negatif sehingga dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

a. *Total customer benefit*

*Total customer benefit* adalah seluruh manfaat yang dirasakan *customer* selama menggunakan sistem informasi kelola.net. Manfaat yang dirasakan meliputi manfaat produk, jasa, personel, dan citra. Semakin rendah manfaat yang didapat maka nilai *customer value* menjadi negatif. Nilai *customer value* yang negatif dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

b. *Total customer cost*

*Total customer cost* adalah jumlah pengorbanan yang dikeluarkan oleh *customer* untuk memanfaatkan sistem informasi kelola.net. Total pengorbanan meliputi pengorbanan energi, psikologis, moneter, dan waktu. Semakin tinggi pengorbanan yang dikeluarkan *customer* maka akan semakin rendah nilai *customer value* yang dapat mengakibatkan rendahnya pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

3. Kondisi tempat praktik

Menurut Pasal 1 ayat (1) UUPK, “Praktik kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter/dokter gigi terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan”. Tempat praktik dokter/dokter gigi disebut sebagai sarana pelayanan kesehatan. Tidak semua sarana pelayanan kesehatan gigi melakukan jenis perawatan gigi yang sama, sebagian hanya melayani jenis perawatan gigi yang dasar dan sebagian yang lain melayani perawatan gigi yang lebih kompleks atau spesialistik. Jenis perawatan yang ditawarkan akan mempengaruhi jumlah pasien yang datang, dimana semakin lengkap jenis perawatan yang disediakan

maka jumlah pasien juga akan semakin besar. Oleh karena itu, jenis perawatan dan jumlah pasien dari tempat praktik dokter gigi kemungkinan besar memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan sistem informasi kelola.net karena ketika jenis perawatan yang disediakan tidak banyak dan jumlah pasien hanya sedikit maka tidak diperlukan suatu sistem informasi untuk membantu pengelolaan manajemen.

#### 4. *Ability to pay*

*Ability to Pay* (ATP) adalah kemampuan seseorang untuk membayar jasa pelayanan yang diterimanya berdasarkan penghasilan yang dianggap ideal (Adisasmita, 2008). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi ATP antara lain pekerjaan, pendapatan, pengeluaran dan sebagainya. Nilai ATP yang rendah menggambarkan kemampuan seseorang untuk membayar suatu keinginan juga rendah. Oleh karena itu, nilai ATP kemungkinan besar berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

#### 5. *Willingness to pay*

*Willingness to pay* (WTP) ialah harga tertinggi seorang konsumen yang rela dibayarkan untuk mendapatkan suatu manfaat baik berupa barang atau jasa, serta menjadikan tolak ukur seberapa besar calon konsumen menghargai barang atau jasa tersebut. Kemauan pelanggan untuk membayar biaya langganan sistem informasi kelola.net akan berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan sistem informasi tersebut. Semakin kecil kemauan pelanggan untuk membayar, maka pemanfaatan sistem informasi kelola.net juga akan semakin rendah.

## 6. Perilaku Penerimaan Teknologi

Perilaku manusia dalam penerimaan teknologi dijelaskan melalui lima variabel laten yang terdapat pada *technology acceptance model* (TAM), yaitu *perceived ease of use* (PEOU), *perceived usefulness* (PU), *attitude toward use* (ATU), *behavioral intention to use* (BI), dan *actual use* (AU). Dari kelima variabel laten yang terdapat pada TAM, dua diantaranya merupakan variabel *belief* yang menjadi konstruk utama TAM, yaitu PEOU dan PU. Penelitian yang dilakukan oleh Sudiarno mengenai variabel laten TAM pada penelitian-penelitian yang menggunakan pendekatan TAM didapatkan bahwa prosentase keterlibatan variabel PU mencapai 100%, PEOU mencapai 100%, ATU 100%, BI mencapai 92%, AU hanya 31% (Sudiarno, 2013). Apabila perilaku penerimaan terhadap kelola.net rendah, maka kemungkinan untuk berlangganan dan terus menggunakan kelola.net juga akan semakin rendah.

## 7. *Need and Demand*

Menurut Philip Kotler (2005) ada dua konsep dasar yang melandasi pemasaran, yaitu kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*). Manusia mempunyai keinginan yang tidak terbatas sedangkan sumberdaya yang tersedia untuk memenuhi keinginan tersebut sangat terbatas. Pada umumnya manusia cenderung untuk memilih produk yang dianggapnya menghasilkan kepuasan tertinggi dimana semua barang yang diinginkan sebanding dengan banyaknya uang yang mereka keluarkan. Dengan didukungnya daya beli inilah keinginan nantinya akan menjadi permintaan (*demand*). Kebutuhan akan sistem informasi dalam membantu pengelolaan manajemen praktik dokter gigi akan berpengaruh

terhadap permintaan sistem informasi. Apabila tingkat kebutuhan akan sistem informasi rendah, maka permintaan juga akan semakin kecil sehingga mengakibatkan rendahnya pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

## B Faktor Kelola.net

### 1. Strategi Pemasaran

Menurut Philip Kotler (2005), pengertian strategi pemasaran adalah suatu mindset pemasaran yang akan digunakan untuk mencapai tujuan pemasaran, dimana di dalamnya terdapat strategi rinci mengenai pasar sasaran, penetapan posisi, bauran pemasaran, dan budget untuk pemasaran. Upaya pemasaran yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk mengenalkan sistem informasi kelola.net akan berpengaruh terhadap jumlah pemanfaatannya.

### 2. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Nielsen (2000) berpendapat bahwa ada beberapa prinsip usability yaitu *online environment*, *namely, navigation, respon time, credibility*, dan *content*. Dari berbagai literatur bahwa ada empat dimensi kualitas sistem yaitu: *navigation, easy of use, respon time, dan security*. McKinney et al (2002) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kualitas sistem, ketiga dimensi tersebut adalah: *access, usability, dan navigation*. Semakin

rendah kualitas sistem informasi kelola.net, maka semakin rendah pula tingkat pemanfaatan sistem informasi tersebut.

## C Faktor Lingkungan

### 1. Pesaing

Keberadaan pesaing akan memberi warna untuk memajukan organisasi, tidak terkecuali dalam hal sistem informasi. Oleh karena itu perlu dilakukan inovasi untuk membuat *customer* merasa nyaman dan puas. Ada beberapa pesaing sistem informasi kelola.net yang memiliki model sistem informasi mirip dengan kelola.net. Adanya pesaing dapat mempengaruhi *customer* dalam memutuskan untuk memanfaatkan sistem informasi kelola.net.

### 2. Kualitas Internet

Sistem informasi kelola.net merupakan sistem informasi berbasis online dimana untuk mengakses sistem diperlukan jaringan internet. Di beberapa daerah terutama di daerah pedesaan atau daerah terpencil, jaringan internet sangat susah didapatkan dan tidak stabil. Sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap pemanfaatan sistem informasi kelola.net. Kualitas internet yang tidak bagus menyebabkan pengguna enggan untuk memanfaatkan sistem informasi yang mengakibatkan pemanfaatan sistem informasi kelola.net menjadi rendah.

## 1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net berdasarkan analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM)?



## 1.4 Tujuan Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Umum

Menyusun rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net berdasarkan analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM).

### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor pengguna yang meliputi karakteristik pengguna, kebutuhan terhadap sistem informasi, dan kondisi tempat praktik.
2. Mengidentifikasi *customer value*, *willingness to pay*, *technology acceptance model* dan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net.
3. Menganalisis hubungan antara faktor pengguna, *customer value* dan *willingness to pay* dengan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net.
4. Menganalisis hubungan antar konstruk *technology acceptance model* pada aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net.
5. Menganalisis hubungan antara *technology acceptance model* dengan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net.
6. Menganalisis pengaruh faktor pengguna, *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* terhadap pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net.

7. Menyusun rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net berdasarkan analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM).

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Pihak Manajemen Kelola.net**

Sebagai salah satu bahan masukan bagi pihak manajemen kelola.net untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net berdasarkan analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM).

### **1.5.2 Pengembangan Keilmuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan tentang *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM) terhadap pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net. Sehingga diharapkan akan banyak penelitian maupun pengembangan sistem informasi kesehatan yang berbasis web kedepannya.

### **1.5.3 Peneliti / Mahasiswa**

Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan pada kegiatan nyata di lapangan sekaligus menambah wawasan peneliti tentang upaya peningkatan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net berdasarkan analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM).