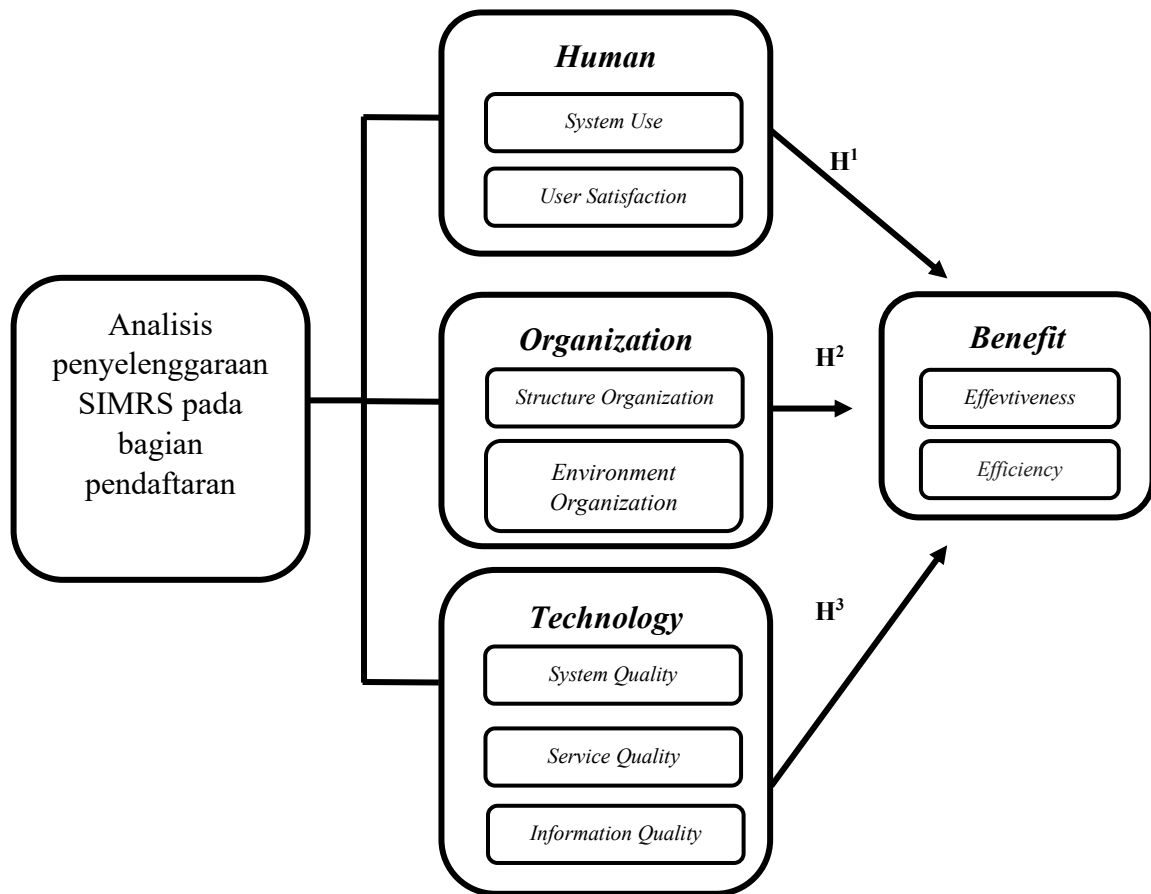


## BAB 3

### KERANGKA KONSEPTUAL

#### 3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran dari konsep-konsep yang akan digunakan dalam penelitian dan bagaimana konsep-konsep tersebut saling terkait satu sama lain yang dibangun berdasarkan ide-ide dari berbagai teori yang ada serta pengalaman atau pemahaman peneliti mengenai tema, topik, atau variabel tertentu dan berfungsi untuk membantu peneliti dalam mengorganisir dan merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian berdasarkan konsep-konsep yang ingin diteliti (Akademik, 2024).



Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Sumber Modifikasi (Zahafirah et al., 2024)

Kerangka Koseptual yang ditunjukkan pada Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Sumber Modifikasi (Zahafirah et al., 2024) menggambarkan alur pemikiran peneliti dalam menganalisis masalah serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta cara penyelesaian masalah tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel independen yang meliputi: *Human* (Penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan terhadap sistem (*User Satisfaction*), *Organization* (Struktur organisasi (*Structure Organization*) dan lingkungan organisasi (*Environment Organization*)), *Technology* (Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*). Variabel dependen yaitu *Benefit* (*Effektiveness and Efficiency*).

1. **Manusia (*Human*):** Memuat 2 indikator yang meliputi Penggunaan Sistem (*System Use*) yang dilihat berdasarkan Keterbatasan akses data akibat internet yang lambat terutama menjelang akhir bulan yang menyebabkan keterlambatan dalam memproses pendaftaran pasien dan petugas merasa frustrasi ketika mereka harus menunggu lama untuk memuat data yang diperlukan dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) yang dilihat adanya adanya penggunaan *double billing* dengan dua aplikasi yang berbeda, yaitu TPP untuk pasien lama dan Medify untuk pasien baru, menyebabkan beban kerja yang kurang efisien bagi staf administrasi.
2. **Organisasi (*Organization*):** Memuat 2 indikator utama yang meliputi Struktur Organisasi (*Structure Organization*) yang dilihat dari ketergantungan berlebihan pada vendor eksternal dalam pengelolaan SIMRS yang sering terjadi akibat struktur organisasi tidak memiliki tim TI internal yang memadai menyebabkan keterbatasan

fleksibilitas (seperti ketidakmampuan menyesuaikan fitur secara mandiri) dan Lingkungan Organisasi (*Environment Organization*) yang dilihat dari fasilitas yang tidak lengkap berupa *face record* yang berfungsi untuk proses verifikasi identitas pasien JKN sebagai pelengkap untuk validitas kedatangan pasien BPJS di fasilitas kesehatan dengan jaminan BPJS.

3. **Teknologi (*Technology*):** Memuat 3 indikator utama yang meliputi: Kualitas Sistem (*System Quality*) yang dilihat dari Proses autentikasi yang lemah pada SIMRS, seperti penggunaan kata sandi yang mudah dan singkat atau tidak adanya autentikasi dua faktor. Kualitas Informasi (*Information Quality*) dilihat dari Informasi yang dihasilkan oleh sistem terdapat ketidak sesuaian, dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) dilihat dari adanya *hardware* berupa mesin cetak yang tidak terintegrasi dalam proses pembuatan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) bagi pasien BPJS dengan komputer diarea pendaftaran administrasi, melainkan terhubung dengan printer yang terletak di belakang area pendaftaran.

Dari ketiga variabel independen tersebut dihubungkan dengan Variabel dependen yaitu *Benefit berupa (Effectiveness and Efficiency)*. Efektifitas (*effectiveness*) terlihat dari gangguan pada proses administrasi menjelang akhir bulan sering terjadi *Error Bridging* akibat kendala pada jaringan internet yang kecepatannya tidak optimal yang menyebabkan kebingungan di antara staf dan mengurangi efektivitas keseluruhan sistem. Sementara itu, efisiensi (*Efficiency*) tercermin dari Sistem SIMRS yang tidak terintegrasi memaksa petugas melakukan *copy-paste* data yang dilakukan

pada TPP untuk pasien lama dan Medify untuk pasien baru hal ini mengurangi efisiensi operasional.

### 3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban awal terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian, yang memerlukan pengumpulan dan interpretasi data untuk menguji kebenarannya. Berikut adalah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:

1.  $H_0$  = Tidak ada hubungan antara *Human* terhadap *Benefit*

$H_a$  = Ada hubungan antara *Human* terhadap *Benefit*

2.  $H_0$  = Tidak ada hubungan antara *Organization* terhadap *Benefit*

$H_a$  = Ada hubungan antara *Organization* terhadap *Benefit*

3.  $H_0$  = Tidak ada hubungan antara *Technology* terhadap *Benefit*

$H_a$  = Ada hubungan antara *Technology* terhadap *Benefit*