

Resistensi

Memahami Resistensi terhadap Sistem Informasi Kesehatan

Heru Santoso Wahito Nugroho
Sunarto
Suparji

AloHA

Aliansi Aktivis Kesehatan /
Alliance of Health Activists (AloHA)
2021

ISBN 978-623-97678-1-5 (PDF)



Memahami Resistensi terhadap Sistem Informasi Kesehatan

Pengarang:

1. Heru Santoso Wahito Nugroho
2. Sunarto
3. Suparji

Aliansi Aktivist Kesehatan /
Alliance of Health Activists (AloHA)
2021

Memahami Resistensi terhadap Sistem Informasi Kesehatan

Pengarang:

1. Heru Santoso Wahito Nugroho
2. Sunarto
3. Suparji

ISBN 978-623-97678-1-5

Penerbit:

Aliansi Aktivis Kesehatan /
Alliance of Health Activists (AloHA)

2021

Alamat:

Ngurah Rai Street 18, Bangli, Bali, Indonesia

E-mail:

Alohaacademy2018@gmail.com

Phone:

+6282142259360 (Indonesia)

+639173045312 (Philippines)

Editor:

Subagyo

Pemegang Hak Cipta: Penulis

PENGANTAR

Buku ini menjelaskan tentang bagaimana terjadinya resistensi pengguna dalam implementasi sistem informasi kesehatan, khususnya pada sistem yang diimplementasikan secara mandatori. Di dalamnya dibahas mengenai konsep tentang resistensi pengguna, mulai dari yang ringan sampai dengan yang berat, berbagai faktor penyebab resistensi termasuk juga analisis tentang faktor yang paling dominan.

Terimakasih sebesar-besarnya kami sampaikan kepada para pimpinan di lembaga tempat kami bertugas, rekan-rekan sejawat dan semua pihak yang telah mendukung penyelesaian buku ini.

Masukan yang membangun dari para pembaca sangat kami harapkan untuk penyempurnaan model resistensi terhadap sistem informasi kesehatan ini pada masa mendatang, terimakasih.

Tim Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul 1-----i

Halaman Judul 2-----ii

Pengantar-----iii

Daftar Isi-----iv

Bab 1: Pendahuluan --- 1

1.1 Latar belakang --- 1

1.2 Identifikasi Masalah --- 2

1.3 Batasan Masalah --- 3

1.4 Rumusan Masalah --- 3

1.5 Tujuan Penelitian --- 3

1.6 Manfaat Penelitian --- 4

Bab 2: Resistensi terhadap sistem informasi --- 6

2.1 Sistem informasi akademik --- 6

2.2 Resistensi terhadap implementasi sistem informasi sebagai bentuk perubahan --- 9

Bab 3: Kerangka konseptual dan hipotesis tentang resistensi terhadap sistem informasi kesehatan --- 15

3.1 Kerangka konseptual --- 15

3.2 Hipotesis --- 16

Bab 4: Metode pengembangan model resesisten terhadap sistem informasi kesehatan --- 17

4.1 Desain penelitian --- 17

4.2 Populasi dan sampel --- 18

4.3 Teknik sampling --- 18

4.4 Variabel dan definisi operasional --- 19

4.5 Tempat penelitian --- 20

4.6 Waktu penelitian --- 21

4.7 Etika penelitian --- 21

4.8 Alat pengumpul data --- 21

4.9 Prosedur pengumpulan data --- 22

4.10 Analisis data --- 22

Bab 5: Model resistensi terhadap sistem informasi kesehatan ---	25
5.1 Pengujian Model Struktural Tahap Pertama ---	27
5.2 Pengujian Model Tahap Kedua ---	31
Pengujian Kesesuaian Model Secara Keseluruhan ---	35
Bab 6: Diskusi ---	37
6.1 Peran masing-masing prediktor dari resistensi pengguna dalam implementasi SIAK ---	37
6.2 Model struktural dari resistensi pengguna dalam implementasi SIAK ---	44
Bab 7: Kesimpulan dan saran ---	45
7.1 Kesimpulan ---	45
7.2 Rekomendasi ---	45
Daftar pustaka ---	46
Lampiran ---	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era informasi seperti sekarang ini, teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi (Wijaya, 2006), maka implementasi sistem informasi manajemen (SIM) berbasis teknologi informasi mutlak diperlukan bagi organisasi, tidak terkecuali institusi pendidikan kesehatan.

Sebagai sebuah organisasi penyelenggara pendidikan, Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya telah mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIAK), suatu SIM pendidikan yang bersifat *web-based* sejak tahun akademik 2012/2013. Sistem informasi tersebut sudah berjalan, namun masih ditemukan beberapa kendala terutama yang berkaitan dengan “*user resistance*” (penolakan pengguna). Dari hasil studi pendahuluan melalui observasi terhadap perilaku pengguna dalam penerapan SIAK di dua program studi, yaitu Prodi Kebidanan Sutomo Surabaya dan Prodi Kebidanan Magetan, ditemukan adanya kemalasan para pengguna dalam melaksanakan SIAK, bahkan ada beberapa orang yang belum menerapkan SIAK sama sekali.

Jika dirujuk pada klasifikasi resistensi terhadap perubahan menurut Cerom & Cregor (2010), kondisi di atas masih berada dalam kategori ringan yaitu pada level perilaku apatis dan resistensi pasif. Sementara itu klasifikasi yang lebih berat yakni resistensi aktif dan resistensi agresif tidak ditemukan di lapangan. Meskipun tidak ada tanda-tanda resistensi dalam kategori berat, kondisi ini tidak boleh dibiarkan, karena pada dasarnya resistensi dapat menghambat terjadinya perubahan menuju kepada kondisi yang lebih baik.

Studi pendahuluan lanjutan melalui *indepth interview* dengan sepuluh orang pengguna SIAK, menghasilkan tiga kemungkinan penyebab resistensi yaitu:

- 1) Perubahan isi pekerjaan secara drastis dari *off-line* menuju *on-line* telah menjadi beban bagi pengguna

- 2) Dengan perubahan drastis isi pekerjaan, maka pengguna harus mengorbankan banyak waktu dan tenaga untuk menguasai sistem tersebut
- 3) Struktur dan fungsi SIAK yang belum memenuhi harapan pengguna.

Pemaparan di atas menunjukkan bahwa telah terjadi resistensi ringan terhadap implementasi Sistem Informasi Akademik Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya, dengan tiga kemungkinan penyebab yaitu perubahan isi pekerjaan, perlunya usaha berat untuk mempelajari sistem baru, serta kehadiran sistem baru yang belum dapat memuaskan harapan pengguna.

1.2 Identifikasi Masalah

Adanya masalah resistensi ringan dalam implementasi SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya dengan tiga kemungkinan penyebab sebagaimana diuraikan di atas perlu dirujuk pada teori atau hasil penelitian terdahulu yang telah dibuktikan secara ilmiah. Dalam hal ini, salah satu hasil studi terdahulu yang dijadikan rujukan adalah determinan resistensi menurut Salih, *et al.* (2010). Berdasarkan rujukan ini, kemalasan melaksanakan SIAK identik dengan *resistance due to change* (resistensi terhadap perubahan). Sementara itu, kemungkinan penyebab pertama dari masalah yaitu perubahan isi pekerjaan identik dengan *change in job content*, kemungkinan penyebab kedua yaitu usaha berat (pengorbanan waktu dan tenaga) untuk menguasai SIAK identik dengan *increased effort*, sedangkan kemungkinan penyebab ketiga yaitu struktur dan fungsi SIAK yang belum memenuhi harapan pengguna identik dengan *user expectation*.

Dalam modelnya, Salih, *et al.* (2010) juga menjelaskan peran dari empat determinan lainnya yaitu *lack of education and user training*, *usability issues and resistance to technology*, *lack of user involvement in the development process*, dan *lack of communication between top-management and end user*. Untuk selanjutnya, perlu dibuktikan melalui penelitian ilmiah mengenai peran dari ketujuh determinan tersebut

dalam konteks terjadinya resistensi dalam implementasi SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Masalah penelitian ini dibatasi pada analisis determinan langsung dan tidak langsung dari resistensi terhadap sistem informasi yang dikemukakan oleh Salih *et al.* (2010), meliputi: *lack of education and user training, change in job content, lack of communication between top-management and end user, lack of user involvement in the development process, usability issues and resistance to technology, increased efforts, dan user expectations.*

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang diuraikan pada latar belakang maka disusun rumusan masalah yaitu: “Bagaimanakah model resistensi pengguna dalam implementasi Sistem Informasi Akademik di Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya?”

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengembangkan model resistensi pengguna dalam implementasi Sistem Informasi Akademik di Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan umum penelitian dijabarkan menjadi beberapa tujuan khusus sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *lack of education and user training* terhadap *usability issues and resistance to technology* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.

2. Menganalisis pengaruh *change in job content* terhadap *usability issues and resistance to technology* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
3. Menganalisis pengaruh *change in job content* terhadap *increased effort* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
4. Menganalisis pengaruh *usability issues and resistance to technology* terhadap *increased effort* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
5. Menganalisis pengaruh *lack of communication between top-management and end user* terhadap *user expectation* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
6. Menganalisis pengaruh *lack of user involvement in the development process* terhadap *user expectation* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
7. Menganalisis pengaruh *increased effort* terhadap *resistance due to change* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
8. Menganalisis pengaruh *user expectation* terhadap *resistance due to change* dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.
9. Menganalisis kesesuaian model struktural dari resistensi pengguna dalam implementasi siak di jurusan kebidanan poltekkes kemenkes surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat dihasilkan model resistensi terhadap sistem informasi akademik yang tidak hanya melibatkan konteks teknikal, tetapi juga konteks organisasional.
2. Dapat dihasilkan model resistensi khusus bagi sistem informasi akademik yang masih dalam fase rintisan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang rasional dalam memecahkan masalah tidak diterapkannya sistem informasi akademik.
2. Sebagai panduan bagi pengembangan sistem informasi akademik yang baru, agar dapat terwujud sistem informasi yang bias diterima secara sukarela oleh pengguna.

BAB 2

RESISTENSI TERHADAP SISTEM INFORMASI

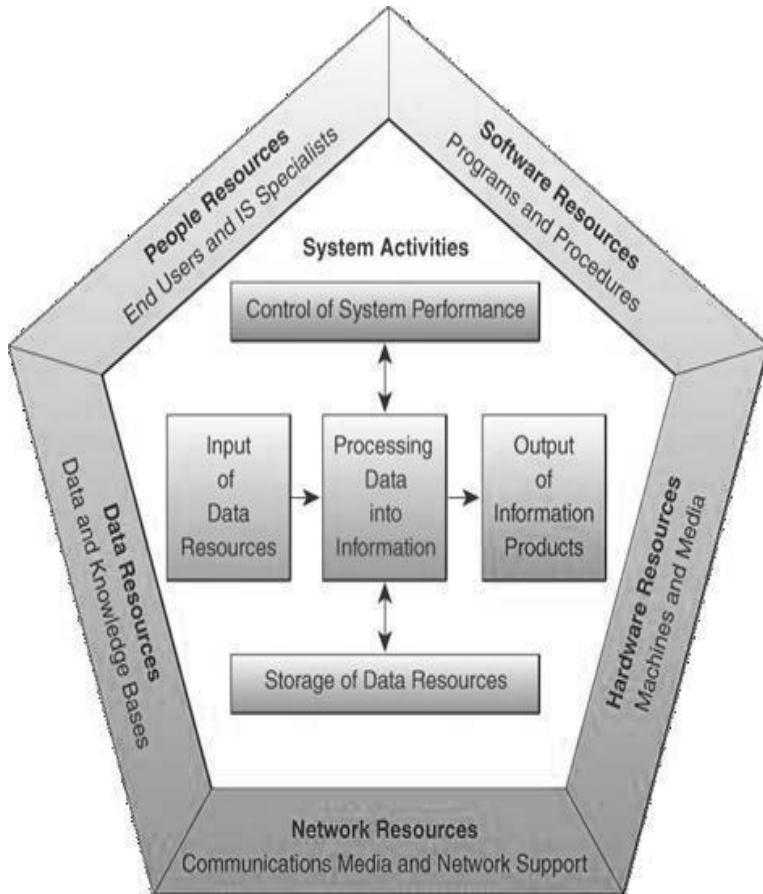
2.1 Sistem Informasi Akademik

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akademik

Sebelum membicarakan sistem informasi akademik, perlu diketahui terlebih dahulu pengertian dari sistem informasi secara umum, karena pada dasarnya sistem informasi akademik merupakan wujud penerapan sistem informasi dalam bidang akademik atau pendidikan. Secara umum, sistem informasi didefinisikan sebagai suatu cara terorganisir untuk mengumpulkan, memasukkan, memroses data dan menyimpannya, mengelola, mengontrol dan melaporkannya sehingga dapat mendukung perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan (Tantra, 2012). Sistem informasi telah ada sejak sebelum era komputer, yang berfungsi memberikan informasi kepada manajer sebagai dasar untuk merencanakan dan mengendalikan operasi, sehingga sistem informasi bukanlah suatu hal baru, yang baru adalah penggunaan komputer dalam sistem ini (Sutabri, 2012). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), komputer telah memainkan peranan penting karena sistem informasi yang sangat kompleks tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komputer (Supono, 2006). Dengan pemanfaatan teknologi informasi ini, diharapkan dapat diwujudkan efisiensi dan efektifitas organisasi (Wijaya, 2006).

2.1.2 Komponen Sistem Informasi Akademik

Sebagai sebuah sistem informasi, sistem informasi akademik didukung oleh 5 komponen utama dan 5 komponen yang merupakan aktifitas sistem informasi (Ablett, *et al.*, 2013). Keterkaitan antara komponen utama dan komponen aktifitas sistem informasi tersebut divisualisasikan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1
 Keterkaitan antara Komponen-Komponen Utama dan
 Komponen-Komponen yang terkait dengan Aktifitas Sistem Informasi
 (Sumber: Ablett, *et al.*, 2013)

Lima komponen utama tersebut di atas adalah *people resources*, *hardware resources*, *software resources*, *data resource*, dan *network resources*.

1. *People resources*

People resources terdiri atas: 1) *end user*, yaitu orang yang menggunakan sistem informasi atau informasi dari sistem, dan 2) *IS specialist*, yaitu orang yang mengembangkan atau mengoperasikan sistem.

2. *Hardware resources*

Hardware resources adalah semua peralatan fisik yang digunakan pemrosesan informasi, antara lain mesin, media penyimpanan data, dan perangkat lainnya.

3. *Software resources*

Software resources mencakup semua perintah pemrosesan informasi, termasuk program dan prosedur, antara lain: *system software*, *application software*, dan prosedur.

4. *Data resource*

Data resources mencakup fakta-fakta mengenai transaksi bisnis, informasi yang terproses dan terorganisir, serta database atau data yang telah terorganisir.

5. *Network resources*

Network resources terdiri atas media komunikasi dan infrastruktur jaringan (gabungan *hardware* dan *software*)

Sedangkan 5 komponen yang merupakan aktifitas sistem informasi terdiri atas: 1) *input of data resources*, 2) *processing of data into information*, 3) *output of information products*, 4) *storage of data resources*, dan 5) *control of system performance*. Selanjutnya, masing-masing dari kelima komponen tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. *Input of data resources*

Komponen ini mencakup: 1) aktifitas pengisian data, dan 2) pengambilan dan perakitan elemen-elemen yang masuk ke dalam sistem untuk diproses.

2. *Processing of data into information*

Pada komponen ini terdapat proses transformasi yaitu mengubah *input* menjadi *output* (menghitung, membandingkan, mengurutkan, menggolongkan, menjumlahkan, dan sebagainya).

3. *Output of information products*

Ada 2 aktifitas dalam komponen ini yaitu memindahkan elemen-elemen yang dihasilkan oleh proses transformasi menuju tujuan akhir, antara lain berupa pesan, laporan, *form*, serta gambar grafis.

4. *Storage of data resources*

Komponen ini mencakup penyimpanan elemen-elemen data dan *database*.

5. *Control of system performance*

Aktifitas pada komponen ini adalah memonitor dan mengevaluasi *feedback*.

2.2 Resistensi Terhadap Implementasi Sistem Informasi sebagai Bentuk Perubahan

2.2.1 Pengertian Perubahan

Kata “perubahan” telah sangat populer dibicarakan dewasa ini, tidak hanya dalam forum formal namun juga dalam pembicaraan-pembicaraan informal. Kata “perubahan” banyak dibicarakan secara antusias oleh para ahli strategi di korporasi bisnis, universitas ataupun lembaga pemerintahan. Perubahan ini mencakup berbagai macam segi kehidupan antara lain perubahan sosial-politik dan ekonomi, konsumen yang makin sulit diprediksi, lingkungan bisnis yang makin kompleks, termasuk juga perubahan teknologi yang revolusioner (Wahyuningsih, 2012).

Semua hambatan terhadap proses perubahan, baik hambatan yang disadari maupun tidak disadari merupakan hasil kerja dari homeostasis,

yaitu suatu kecenderungan untuk selalu tetap di posisi yang sama. Homeostasis bertujuan melindungi diri kita dari perubahan mendadak yang tidak kita inginkan. Namun homeostasis juga menjadi penghambat perubahan menuju ke arah yang lebih baik. Jadi, homeostasis akan menjaga titik kesetimbangan atau ekuilibrium, yang biasa dikenal juga dengan istilah zona kenyamanan atau *comfort zone*. Setiap perubahan yang akan kita lakukan pasti akan mendapatkan perlawanan dari homeostasis (Gunawan, 2007).

2.2.2 Pengertian Resistensi

Resistensi dapat didefinisikan sebagai mekanisme pertahanan pikiran bawah sadar yang bertujuan melindungi diri kita dari situasi yang dipandang tidak menyenangkan. Namun sebenarnya perubahan bukanlah hal yang menyakitkan. Justru resistensi terhadap perubahan itu sendiri yang membuat perubahan menjadi terasa menyakitkan (Gunawan, 2007).

Telah dijelaskan di atas bahwa perubahan telah terjadi di berbagai segi kehidupan. Tidak cukup itu saja, antusiasme untuk menjalani perubahan juga sangat tinggi. Namun perubahan ternyata tidak mesti dapat berjalan dengan mulus. Wahyuningsih (2012) menjelaskan bahwa meskipun antusiasme terhadap perubahan dapat dikatakan tinggi, namun antusiasme tersebut sering tidak tertransformasikan secara baik ke level operasional. *Mind set* ataupun paradigma tentang perubahan sering lebih terapresiasi ketika masih dalam tahap formulasi strategi. Dan ketika ide itu diadopsi dan selanjutnya diimplementasikan, penolakan pun muncul kemudian, bahkan kadangkala ketika sebuah awal sedang dimulai (Wahyuningsih, 2012). Mengapa demikian?

Kebanyakan orang tidak senang dengan perubahan karena mereka memang tidak senang diubah. Bahkan ada yang mengatakan: “Lakukanlah suatu perubahan, maka kamu akan mendapatkan musuh baru!” Begitu menakutkannya suatu perubahan? Lantas apa yang terjadi sebenarnya? Resistensi atau penolakan pada perubahan pada umumnya akan terjadi ketika ada sesuatu yang mengancam ‘nilai’

seseorang atau individu. Ancaman tersebut bisa saja riil atau sebenarnya hanya suatu persepsi saja. Dengan kata lain, ancaman ini bisa saja muncul dari pemahaman yang memang benar atas perubahan yang terjadi atau sebaliknya karena ketidakpahaman atas perubahan yang terjadi (Wahyuningsih, 2012).

Setiap perubahan yang akan kita lakukan pasti akan mendapatkan perlawanan dari homeostasis. Dengan demikian akan timbul penolakan atau resistensi terhadap perubahan tersebut. Besarnya resistensi untuk berubah dapat diukur dengan merasakan intensitas perasaan tidak nyaman yang muncul pada saat proses perubahan akan dilaksanakan atau sedang berlangsung (Gunawan, 2007).

2.2.3 Alasan utama resistensi terhadap perubahan

Merujuk dari berbagai referensi, Wahyuningsih (2012) telah menghimpun beberapa alasan utama yang menyebabkan seseorang melakukan perlawanan terhadap perubahan, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Takut terhadap kemungkinan yang tidak diketahui
Perubahan berimplikasi pada ketidakpastian, dan ketidakpastian adalah sesuatu yang tidak memberikan kenyamanan. Ketidakpastian berarti keraguan atau ketidaktahuan terhadap apa yang mungkin akan terjadi. Ini dapat menimbulkan rasa takut, dan menolak perubahan menjadi tindakan yang dapat mengurangi rasa takut itu.
2. Takut akan kegagalan
Perubahan mungkin menuntut keterampilan dan kemampuan diluar kapabilitasnya. Resistensi terhadap pendekatan/strategi baru kemudian muncul karena orang mengetahui bagaimana operasionalisasinya, sementara mereka merasa tidak memiliki keterampilan baru atau perilaku baru yang dituntut.
3. Tidak sepakat dengan kebutuhan akan perubahan
Anggota organisasi merasa bahwa langkah yang baru adalah langkah yang salah dan tidak masuk akal.
4. Takut kehilangan sesuatu yang bernilai baginya

Setiap anggota organisasi tentu ingin mengetahui bagaimana dampak perubahan yang terjadi pada mereka. Jika merasa yakin bahwa mereka akan kehilangan sesuatu sebagai hasil dari penerapan perubahan, maka mereka akan menolak.

5. Enggan meninggalkan 'wilayah' yang sudah nyaman
Seringkali orang merasa takut menuruti 'keinginan' melakukan hal baru karena akan memaksa mereka keluar dari wilayah yang selama ini sudah nyaman. Melakukan hal baru juga mengandung sejumlah risiko tentunya.
6. Keyakinan yang salah
Tidak sedikit orang merasa yakin bahwa segala sesuatu akan selesai dengan sendirinya, suatu saat, tanpa melakukan apapun. Sebenarnya hal demikian sekadar untuk memudahkan diri sendiri dan menghindar dari risiko. Itu tindakan yang sungguh bodoh!
7. Ketidakhahaman dan ketiadaan kepercayaan
Anggota organisasi menolak perubahan ketika mereka tidak memahami implikasinya dan menganggap bahwa perubahan bisa jadi hanya akan lebih banyak membebani daripada apa yang dapat diperoleh. Situasi demikian terjadi apabila tidak ada kepercayaan antara pihak yang mengusulkan perubahan dengan para anggota organisasi.
8. Ketidakberdayaan (inertia)
Setiap organisasi bisa mengalami suatu kondisi ketidakberdayaan pada tingkatan tertentu, dan karenanya mencoba mempertahankan status quo. Perubahan memang membutuhkan upaya, bahkan sering upaya yang sangat serius, dan kelelahan pun bisa terjadi.

2.2.4 Mengatasi Resistensi terhadap Perubahan

Untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan, David (2001) mengusulkan tiga pendekatan yang dapat diterapkan yaitu:

1. *Force change strategy*
Bahwa perubahan harus terjadi (dipaksakan) dan orang yang dapat mengharuskan terjadinya perubahan adalah orang yang memiliki kekuasaan, yaitu pimpinan. Ketika pimpinan yang memiliki

kekuasaan formal telah memutuskan adanya perubahan, maka anggota organisasi harus menerima perubahan tersebut. Pendekatan ini tidak selalu buruk, jika diterapkan pada kondisi yang tepat.

2. *Educative change strategy*

Pendekatan ini dilakukan dengan mengedukasi, atau memberikan pengetahuan dan informasi tentang perlunya suatu perubahan. Melalui edukasi, anggota organisasi diharapkan akan memahami pentingnya perubahan sehingga merekapun akan menerima perubahan tersebut.

3. *Rational/self-interest change strategy*

Pendekatan ini dilakukan dengan menunjukkan benefit yang akan diperoleh oleh individu dari diterapkannya suatu perubahan, sehingga individu tersebut dengan sendirinya akan tertarik melakukan perubahan-perubahan.

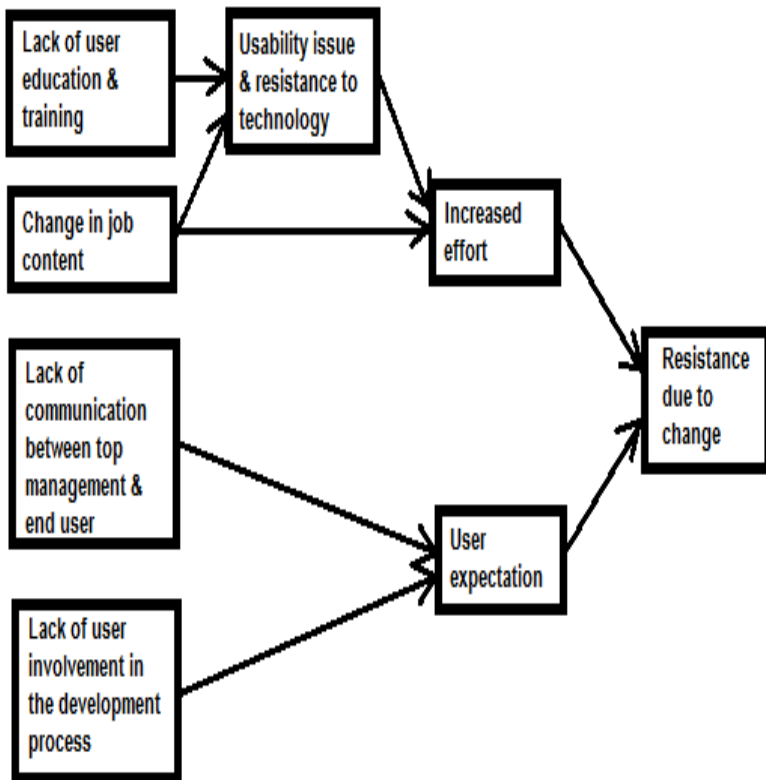
Mempelajari kendala-kendala terhadap penerapan sistem informasi kesehatan, persoalan SDM khususnya “*user*” seharusnya mendapat perhatian khusus. Ini cukup beralasan, karena dibalik pesatnya perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak sistem informasi kesehatan di Indonesia, tampaknya kualitas pengguna masih dipertanyakan. Terkait dengan hal ini Sanjaya (2011) menekankan pentingnya kesiapan SDM baik pengguna maupun pengelola sistem informasi yang belum dipersiapkan dengan baik saat ini. Masih banyak tenaga kesehatan yang belum memiliki kompetensi memadai untuk dapat mengoperasikan sistem informasi kesehatan.

Sanjaya (2011) menyatakan bahwa melihat kondisi SDM kesehatan kita tersebut, bisa saja terjadi resistensi (penolakan) terhadap sistem informasi kesehatan oleh tenaga kesehatan kita sendiri. Untuk itu, dibutuhkan suatu strategi adopsi teknologi informasi yang baik, agar tidak terjadi resistensi yang bermuara kepada kegagalan sistem yang telah dibangun. Pendapat di atas cukup beralasan karena minimnya kompetensi SDM kesehatan dalam hal teknologi informasi dapat saja menimbulkan prasangka bahwa implementasi sistem informasi terkomputerisasi akan menambah

beban kerja, merepotkan karena harus belajar dari awal dan sebagainya.

BAB 3
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS TENTANG
RESISTENSI TERHADAP SISTEM INFORMASI KESEHATAN

3.1 Kerangka Konseptual



Gambar 3.1
Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini mengacu kepada model resistensi pengguna dalam implementasi sistem informasi yang dikemukakan oleh Salih, *et al.* (2010), yang mencakup 5 determinan tidak langsung dari resistensi yakni: a) *lack of education and user training*, b) *change in job content*, c) *usability issues and resistance to technology*, d) *lack of communication between top-management and end user*, e) *lack of user involvement in the development process*, dan 2 determinan langsung dari resistensi yakni: a) *increased efforts*, b) *user expectations*, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3.1.

3.2 Hipotesis

Sesuai dengan model yang diajukan dalam kerangka konseptual, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

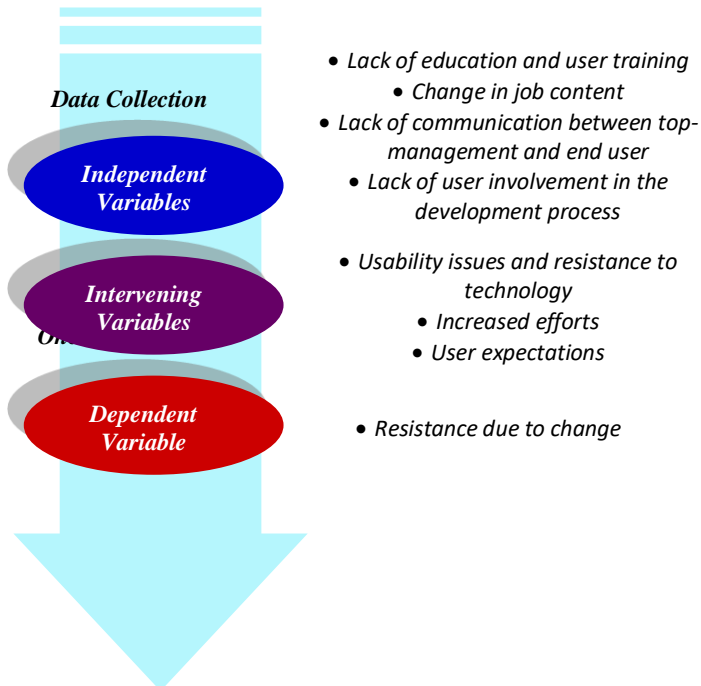
1. *Lack of education and user training* berpengaruh langsung terhadap *usability issues and resistance to technology*
2. *Change in job content* berpengaruh langsung terhadap *usability issues and resistance to technology*
3. *Change in job content* berpengaruh langsung terhadap *increased efforts*
4. *Usability issues and resistance to technology* berpengaruh langsung terhadap *increased efforts*
5. *Lack of communication between top-management and end user* berpengaruh langsung terhadap *user expectations*
6. *Lack of user involvement in the development process* berpengaruh langsung terhadap *user expectations*
7. *Increased efforts* berpengaruh langsung terhadap *resistance due to change*
8. *User expectations* berpengaruh langsung terhadap *resistance due to change*

BAB 4

METODE PENGEMBANGAN MODEL RESESISTEN TERHADAP SISTEM INFORMASI KESEHATAN

4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian survei analitik, dan dari segi waktu pengumpulan data untuk semua variabel merupakan penelitian *cross sectional*, karena data dari seluruh variabel baik *independent variable*, *intervening variable* maupun *dependent variable* akan diambil dalam waktu yang bersamaan (*one point in time*).



Gambar 4.1
Rancangan Penelitian *Cross Sectional*

4.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh komponen sivitas akademika di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya, meliputi dosen, karyawan, dan mahasiswa yang memiliki kewajiban menggunakan SIAK pada Tahun Akademik 2013/2014.

Untuk penelitian yang akan dianalisis menggunakan *path analysis* maka dibutuhkan sampel besar, yang dalam hal ini agar didapatkan hasil analisis yang akurat dibutuhkan besar sampel sedikitnya 20 kali jumlah parameter. Mengacu kepada kerangka konseptual penelitian, didapatkan 8 parameter dari masing-masing jalur pengaruh antar variabel. Selain itu, terdapat 4 sub struktur di dalam model sehingga didapatkan 4 parameter dari *measurement errors*. Dengan demikian, secara keseluruhan ada 12 parameter di dalam model, sehingga besar sampel minimal yang seharusnya adalah:

$$20 \times 12 \text{ parameter} = 240$$

Untuk mengantisipasi terjadinya kehilangan *data point*, maka ditetapkan penambahan rasio menjadi 30 kali jumlah parameter, sehingga besar sampel adalah:

$$30 \times 12 \text{ parameter} = 360$$

4.3 Teknik Sampling

Sampel dipilih dengan teknik *probability sampling* karena hasil analisis data akan digeneralisasikan bagi populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *proportionated sampling*, yaitu mengambil secara proporsional antara kelompok dosen, karyawan, dan mahasiswa. Proses pengambilan sampel pada masing-masing kelompok dilakukan secara acak dengan cara undian. Langkah-langkah riil dalam proses *sampling* dalam setiap kelompok dirinci sebagai berikut:

- 1) Menentukan besar populasi kelompok (N)

- 2) Menyusun *frame* atau kerangka dari populasi yaitu $X_1, X_2, X_3, \dots, X_N$.
- 3) Menentukan besar sampel kelompok (n).
- 4) Memilih sampel secara acak menggunakan cara undian, hingga didapatkan sampel sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan, yaitu $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$.

4.4 Variabel dan Definisi Operasional

Mengacu kepada kerangka konseptual penelitian, maka dalam penelitian ini terdapat tiga kelompok variabel, yang masing-masing diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Daftar Variabel Penelitian

<i>Variabel</i>	<i>Kelompok</i>
1. <i>Lack of education and user training</i>	<i>Independent Variables</i>
2. <i>Change in job content</i>	
3. <i>Lack of communication between top-management and end user</i>	
4. <i>Lack of user involvement in the development process</i>	
5. <i>Usability issues and resistance to technology</i>	<i>Intervening Variables</i>
6. <i>Increased efforts</i>	
7. <i>User expectations</i>	
8. <i>Resistance due to change</i>	<i>Dependent Variable</i>

Selanjutnya definisi operasional dari masing-masing variabel diuraikan sebagai berikut:

1. *Lack of education and user training* adalah kurangnya pengalaman pendidikan dan pelatihan pengguna mengenai penerapan sistem informasi akademik, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.

2. *Change in job content* adalah perubahan isi tugas dan pekerjaan setelah dilakukan implementasi sistem informasi akademik, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.
3. *Lack of communication between top-management and end user* adalah kurangnya jalur komunikasi antara pimpinan organisasi dan pengguna terkait dengan manfaat sistem informasi akademik, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.
4. *Lack of user involvement in the development process* adalah kurangnya keterlibatan pengguna selama pengembangan sistem informasi akademik, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.
5. *Usability issues and resistance to technology* adalah hambatan keterampilan penggunaan dan penolakan terhadap teknologi baru secara umum, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.
6. *Increased efforts* adalah peningkatan usaha yang harus dilakukan oleh pengguna ketika menerapkan sistem informasi akademik, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.
7. *User expectations* adalah harapan pengguna tentang manfaat sistem informasi akademik bagi kebutuhan dirinya, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.
8. *Resistance due to change* adalah tingkat penolakan pengguna terhadap implementasi sistem informasi akademik, yang diukur dengan *self report* berupa *rating scale* dengan 5 opsi jawaban.

4.5 Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Jurusan Kebidanan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya, mencakup Prodi Kebidanan Sutomo Surabaya, Prodi Kebidanan Magetan, dan Prodi Kebidanan Bangkalan.

4.6 Waktu Penelitian

Sesuai dengan anggaran kegiatan penelitian, maka penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2014, yang dimulai dengan penyusunan usulan penelitian pada bulan Mei 2014 dan laporan akhir penelitian dapat diselesaikan pada bulan November 2014.

4.7 Etika Penelitian

Untuk menjamin persyaratan etik dari penelitian yang menggunakan manusia sebagai subyek penelitian, maka penelitian ini akan dilengkapi dengan *ethical clearance*, dengan seluruh persyaratan yang terkait dengan etika penelitian. *Ethical clearance* untuk penelitian ini dikeluarkan oleh lembaga Komisi Etik Poltekkes Kemenkes Surabaya.

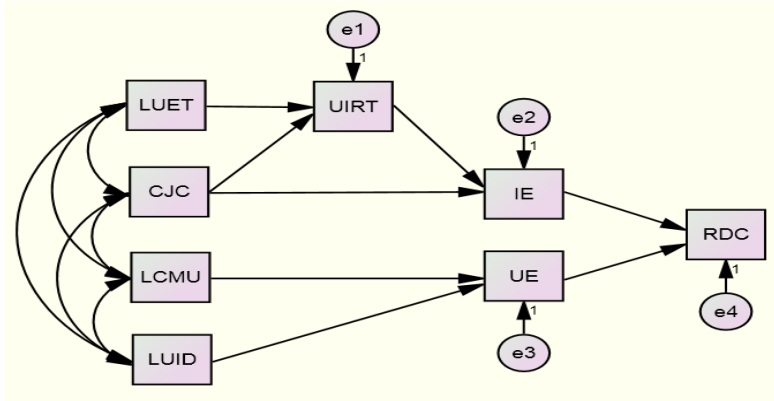
4.8 Alat Pengumpul Data

Data penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner tentang resistensi terhadap implementasi sistem informasi berbasis teknologi dan determinannya yang diadopsi dari Salih, *et al.* (2010). Kuesioner atau *self report* tersebut berupa *rating scale* yang diwujudkan dalam bentuk Skala Likert. Pada setiap item pernyataan disediakan lima opsi jawaban. Kuesioner tersebut terlebih dahulu diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia tanpa mengubah makna, dengan hasil terlampir. Sebelum digunakan, kuesioner telah diuji coba melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan uji korelasi item-total dengan uji korelasi *Pearson Product Moment*, juga menggunakan teknik *test-retest* dengan uji Cronbach Alpha dalam jarak pengulangan 1-2 minggu. Hasil uji coba menunjukkan bahwa keseluruhan item telah valid dan reliabel, dengan hasil terlampir.

4.9 Prosedur Pengumpulan Data

Setelah menyelesaikan mekanisme perijinan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Surabaya dan Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya, selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh responden. Proses pengisian kuesioner dilakukan serentak dalam satu hari untuk setiap prodi, dengan pendampingan langsung oleh tim peneliti, untuk meminimalkan bias dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan.

4.10 Analisis Data



Keterangan:

- LUET : *lack of user education and training*
- CJC : *change in job content*
- LCMU : *lack of communication between top-management and end user*
- LUID : *lack of user involvement in the development process*
- UIRT : *usability issues and resistance to technology*
- IE : *increased efforts*
- UE : *user expectation*
- RDC : *resistance due to change*

Gambar 4.2

Kerangka Analisis Data Menggunakan *Path Analysis*

Setelah data terkumpul, selanjutnya langsung dilakukan *editing* untuk meyakinkan bahwa data yang telah terkumpul sudah benar dan lengkap. Tahap berikutnya adalah *coding* yaitu mengkonversikan pilihan jawaban pada setiap item menjadi kode, lalu dilanjutkan tahap *scoring* yaitu menghitung total skor dari kode pada setiap item sebagai skor akhir bagi setiap responden. Selanjutnya skor akhir dari ketiga variabel ditabulasikan langsung ke dalam komputer.

Tabel 4.2
Daftar *Cut-Off Value* untuk Analisis *Goodness of Fit* dari Model Struktural

Kriteria Analisis	<i>Cut-Off Value</i>
A. Absolute fit indices	
X^2/df	$1 \leq X^2/df \leq 5$
<i>Root mean square error of approximation</i> (RMSEA)	<0,08
<i>Goodness-of-fit statistic</i> (GFI)	$\geq 0,95$
<i>Adjusted goodness-of-fit statistic</i> (AGFI)	$\geq 0,90$
<i>Standardised root mean square residual</i> (SRMR)	<0,05
B. Incremental fit indices	
<i>Normed-fit index</i> (NFI)	$\geq 0,95$
<i>Non-Normed-fit index</i> (NNFI)	$\geq 0,95$
<i>Comparative fit index</i> (CFI)	$\geq 0,95$

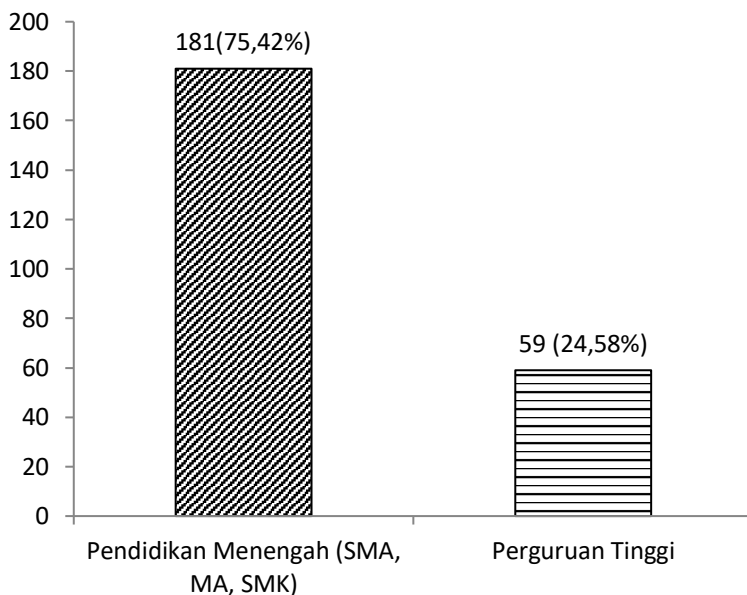
Sumber: Hooper, *et al.* (2008)

Setelah seluruh data ditabulasikan, tahap berikutnya adalah melakukan analisis data yang diawali dengan mendeskripsikan karakteristik demografis dari pengguna SIAK meliputi pendidikan terakhir dan status dalam perguruan tinggi. Kemudian dilanjutkan menuju fokus analisis data yang dibagi menjadi dua tahap. Tahap pertama adalah melakukan *path analysis* yang bertujuan menguji signifikansi kedelapan jalur pengaruh sebagaimana dirumuskan dalam hipotesis penelitian. Kerangka analisis yang dibutuhkan pada tahap ini disajikan pada Gambar 4.2. Berdasarkan hasil analisis data tahap pertama ini, jalur-jalur pengaruh yang tidak signifikan disingkirkan, dan selanjutnya dilakukan analisis data tahap kedua (juga menggunakan *path analysis*) yang hanya melibatkan jalur-jalur pengaruh yang telah terbukti signifikan. Tahap kedua adalah menguji kesesuaian model yaitu *goodness of fit*, dengan *cut off value* sebagaimana disajikan pada Tabel 4.2.

BAB 5

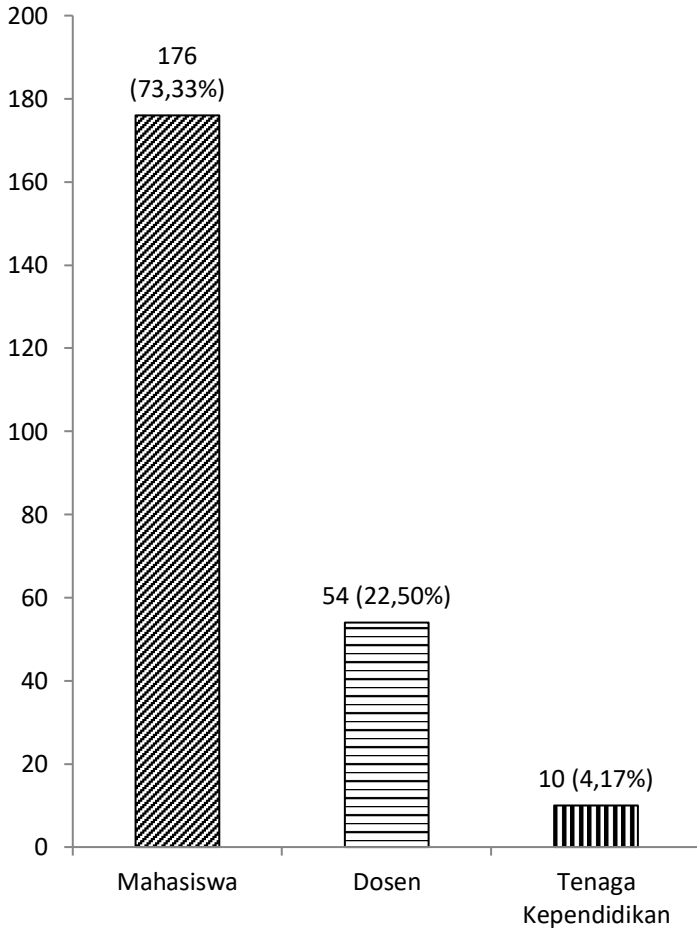
MODEL RESISTENSI TERHADAP SISTEM INFORMASI KESEHATAN

Dari 360 set kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya, berhasil terkumpul sejumlah 325 *data points*, dan ini sudah mencukupi kebutuhan minimal yaitu 240 *data points*. Seluruh *data points* yang terkumpul tersebut telah diisi secara lengkap oleh responden, sehingga memenuhi syarat untuk proses analisis data lebih lanjut. Pada awal analisis, terlebih dahulu dideskripsikan karakteristik demografis dari pengguna SIAK meliputi pendidikan terakhir dan status dalam perguruan tinggi, dengan hasil sebagaimana disajikan pada Gambar 5.1 dan Gambar 5.2.



Gambar 5.1
Distribusi Tingkat Pendidikan Pengguna SIAK
Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya

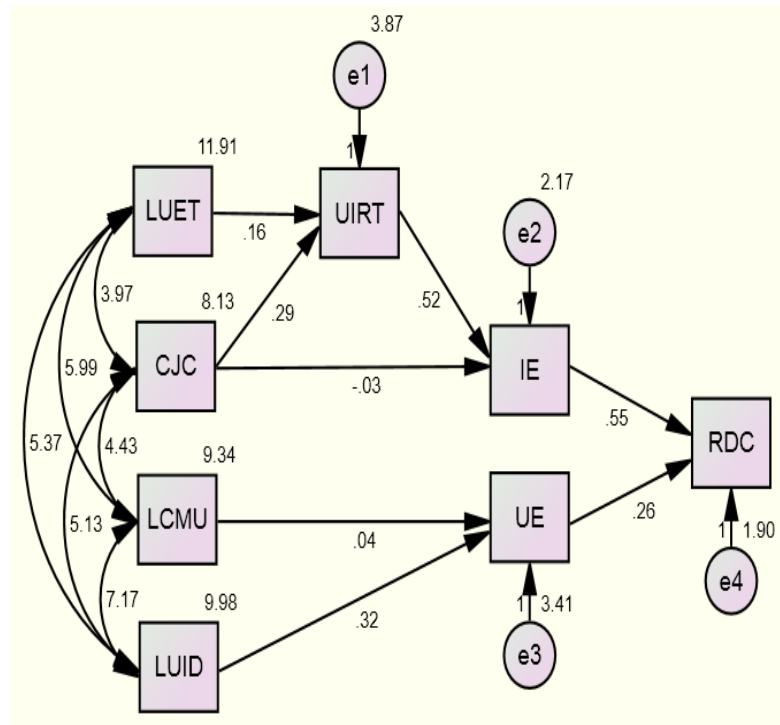
(Catatan: Mahasiswa Tergolong Berpendidikan Menengah)



Gambar 5.1
Distribusi Status dalam Perguruan Tinggi dari Pengguna SIAK
Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya

5.1 Pengujian Model Struktural Tahap Pertama

Pada pengujian model struktural tahap pertama ini dilakukan *path analysis* yang melibatkan delapan jalur pengaruh sebagaimana dirumuskan dalam hipotesis penelitian. Model struktural sebagai hasil analisis disajikan pada Gambar 5.3, sedangkan *text output* disajikan pada Tabel 5.1.



Gambar 5.3

Model Struktural dari Resistensi Pengguna dalam Implementasi SIAK di Jurusan Kebidana Poltekkes Kemenkes Surabaya (Hasil Pengujian Model Tahap Pertama)

Tabel 5.1
Text Output dari Pengujian Model Resistensi Pengguna dalam
 Implementasi SIAK
 di Jurusan Kebidana Poltekkes Kemenkes Surabaya
 (Hasil Pengujian Model Tahap Pertama)

		<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
UIRT <---	LEUT	.162	.035	4.677	***	
UIRT <---	CJC	.291	.042	6.959	***	
IE <---	CJC	-.026	.032	-.800	.424	
IE <---	UIRT	.520	.040	12.916	***	
UE <---	LCMU	.043	.050	.867	.386	
UE <---	LUID	.322	.048	6.635	***	
RDC <---	IE	.552	.041	13.443	***	
RDC <---	UE	.265	.036	7.424	***	

Keterangan: *** = nilai probabilitas adalah <0,001

** = nilai probabilitas adalah <0,01

* = nilai probabilitas adalah <0,05

5.2.1 Pengaruh *lack of education and user training (LEUT)* terhadap *usability issues and resistance to technology (UIRT)*

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,162 yang mengestimasi bahwa jika LEUT bertambah sebesar 1 poin, maka UIRT akan bertambah sebesar 0,162 poin, dengan *standar error* sebesar 0,035. Kemampuan LEUT dalam memprediksi UIRT berada pada taraf kesalahan <0,001, dengan demikian H₀ ditolak, yang berarti secara signifikan LEUT merupakan prediktor dari UIRT.

5.2.2 Pengaruh *change in job content (CJC)* terhadap *usability issues and resistance to technology (UIRT)*

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,291 yang mengestimasi bahwa jika CJC bertambah sebesar 1 poin, maka UIRT akan bertambah sebesar 0,291 poin, dengan *standar error* sebesar 0,042. Kemampuan CJC dalam memprediksi UIRT berada pada taraf kesalahan 0,424 ($>0,05$), dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan CJC merupakan prediktor dari UIRT.

5.2.3 Pengaruh *change in job content (CJC)* terhadap *increased efforts (IE)*

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai dari koefisien jalur adalah -0,026 yang mengestimasi bahwa jika CJC bertambah sebesar 1 poin, maka IE justru akan berkurang sebesar 0,026 poin, dengan *standar error* sebesar 0,032. Kemampuan CJC dalam memprediksi IE berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 diterima, yang berarti CJC bukan merupakan prediktor dari IE.

5.2.4 Pengaruh *usability issues and resistance to technology (UIRT)* terhadap *increased efforts (IE)*

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,520 yang mengestimasi bahwa jika UIRT bertambah sebesar 1 poin, maka IE akan bertambah sebesar 0,520 poin, dengan *standar error* sebesar 0,040. Kemampuan CJC dalam memprediksi UIRT berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan UIRT merupakan prediktor dari IE.

5.2.5 Pengaruh *lack of communication between top-management and end user* (LCMU) terhadap *user expectations* (UE)

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,043 yang mengestimasi bahwa jika LCMU bertambah sebesar 1 poin, maka IE akan bertambah hanya sebesar 0,043 poin, dengan *standar error* sebesar 0,050. Kemampuan LCMU dalam memprediksi UE berada pada taraf kesalahan 0,386 ($<0,05$), dengan demikian H_0 diterima, yang berarti LCMU bukan merupakan prediktor dari UE.

5.2.6 Pengaruh *lack of user involvement in the development process* (LUID) terhadap *user expectations* (UE)

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,322 yang mengestimasi bahwa jika LUID bertambah sebesar 1 poin, maka UE akan bertambah sebesar 0,322 poin, dengan *standar error* sebesar 0,048. Kemampuan LUID dalam memprediksi UE berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan LUID merupakan prediktor dari UE.

5.2.7 Pengaruh *increased efforts* (IE) terhadap *resistance due to change* (RDC)

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,552 yang mengestimasi bahwa jika IE bertambah sebesar 1 poin, maka RDC akan bertambah sebesar 0,552 poin, dengan *standar error* sebesar 0,041. Kemampuan IE dalam memprediksi RDC berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan IE merupakan prediktor dari RDC.

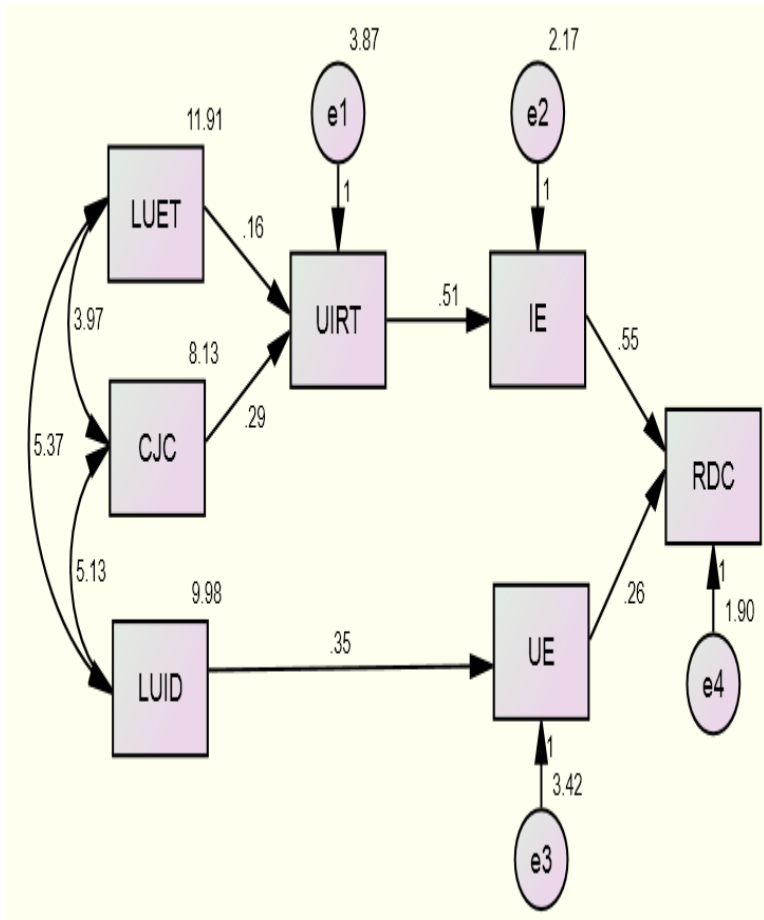
5.2.8 Pengaruh *user expectations* (UE) terhadap *resistance due to change* (RDC)

Mengacu kepada Gambar 5.1 dan Tabel 5.1, nilai koefisien jalur adalah 0,265 yang mengestimasi bahwa jika UE bertambah sebesar 1 poin, maka RDC akan bertambah sebesar 0,265 poin, dengan *standar error* sebesar 0,036. Kemampuan UE dalam memprediksi RDC berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan UE merupakan prediktor dari RDC.

Berdasarkan hasil analisis data di atas, maka dari jalur kedelapan jalur yang dirumuskan dalam hipotesis, yang terbukti secara signifikan ada 6 jalur yaitu: 1) pengaruh LEUT terhadap UIRT, 2) pengaruh CJC terhadap IURT, 3) pengaruh UIRT terhadap IE, 4) pengaruh LUID terhadap UE, 5) pengaruh IE terhadap RDC, dan 6) pengaruh UE terhadap RDC. Dengan demikian, perlu dilakukan analisis lebih lanjut tentang keenam jalur pengaruh tersebut, tanpa melibatkan dua jalur yang telah terbukti tidak signifikan yaitu pengaruh CJC terhadap IE dan pengaruh LCMU terhadap UE.

5.3 Pengujian Model Tahap Kedua

Pada pengujian model tahap kedua ini dilakukan *path analysis* untuk membuktikan signifikansi dari keenam jalur pengaruh yang telah terbukti secara signifikan sebagai hasil analisis pada pengujian model tahap pertama. Model struktural sebagai hasil analisis tahap kedua ini disajikan pada Gambar 5.4, sedangkan *text output* disajikan pada Tabel 5.2.



Gambar 5.4
 Model Struktural dari Resistensi Pengguna dalam Implementasi SIAK
 di Jurusan Kebidana Poltekkes Kemenkes Surabaya
 (Hasil Pengujian Model Tahap Kedua)

Tabel 5.2
Text Output dari Pengujian Model Resistensi Pengguna dalam
 Implementasi SIAK
 di Jurusan Kebidana Poltekkes Kemenkes Surabaya
 (Hasil Pengujian Model Tahap Kedua)

		<i>Estimate</i>	<i>S.E.</i>	<i>C.R.</i>	<i>P</i>	<i>Label</i>
UIRT <---	LEUT	.162	.035	4.677	***	
UIRT <---	CJC	.291	.042	6.959	***	
IE <---	UIRT	.505	.036	14.127	***	
UE <---	LUID	.353	.033	10.853	***	
RDC <---	IE	.552	.041	13.436	***	
RDC <---	UE	.265	.036	7.420	***	

Keterangan: *** = nilai probabilitas adalah <0,001
 ** = nilai probabilitas adalah <0,01
 * = nilai probabilitas adalah <0,05

5.3.1 Pengaruh *lack of education and user training (LEUT)* terhadap *usability issues and resistance to technology (UIRT)*

Mengacu kepada Gambar 5.2 dan Tabel 5.2, nilai koefisien jalur adalah 0,162 yang mengestimasi bahwa jika LEUT bertambah sebesar 1 poin, maka UIRT akan bertambah sebesar 0,162 poin, dengan *standar error* sebesar 0,035. Kemampuan LEUT dalam memprediksi UIRT berada pada taraf kesalahan <0,001, dengan demikian H₀ ditolak, yang berarti secara signifikan LEUT merupakan prediktor dari UIRT.

5.3.2 Pengaruh *change in job content (CJC)* terhadap *usability issues and resistance to technology (UIRT)*

Mengacu kepada Gambar 5.2 dan Tabel 5.2, nilai koefisien jalur adalah 0,291 yang mengestimasi bahwa jika CJC bertambah sebesar 1 poin, maka UIRT akan bertambah sebesar 0,291 poin, dengan *standar error* sebesar 0,042. Kemampuan CJC dalam memprediksi UIRT berada pada taraf kesalahan 0,424 ($>0,05$), dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan CJC merupakan prediktor dari UIRT.

5.3.3 Pengaruh *usability issues and resistance to technology (UIRT)* terhadap *increased efforts (IE)*

Mengacu kepada Gambar 5.2 dan Tabel 5.2, nilai koefisien jalur adalah 0,505 yang mengestimasi bahwa jika UIRT bertambah sebesar 1 poin, maka IE akan bertambah sebesar 0,505 poin, dengan *standar error* sebesar 0,036. Kemampuan UIRT dalam memprediksi IE berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan UIRT merupakan prediktor dari IE.

5.3.4 Pengaruh *lack of user involvement in the development process (LUID)* terhadap *user expectations (UE)*

Mengacu kepada Gambar 5.2 dan Tabel 5.2, nilai koefisien jalur adalah 0,353 yang mengestimasi bahwa jika LUID bertambah sebesar 1 poin, maka UE akan bertambah sebesar 0,353 poin, dengan *standar error* sebesar 0,033. Kemampuan LUID dalam memprediksi UE berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan LUID merupakan prediktor dari UE.

5.3.5 Pengaruh *increased efforts* (IE) terhadap *resistance due to change* (RDC)

Mengacu kepada Gambar 5.2 dan Tabel 5.2, nilai koefisien jalur adalah 0,552 yang mengestimasi bahwa jika IE bertambah sebesar 1 poin, maka RDC akan bertambah sebesar 0,552 poin, dengan *standar error* sebesar 0,041. Kemampuan IE dalam memprediksikan RDC berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan IE merupakan prediktor dari RDC.

5.3.6 Pengaruh *user expectations* (UE) terhadap *resistance due to change* (RDC)

Mengacu kepada Gambar 5.2 dan Tabel 5.2, nilai koefisien jalur adalah 0,265 yang mengestimasi bahwa jika UE bertambah sebesar 1 poin, maka RDC akan bertambah sebesar 0,265 poin, dengan *standar error* sebesar 0,036. Kemampuan UE dalam memprediksikan RDC berada pada taraf kesalahan $<0,001$, dengan demikian H_0 ditolak, yang berarti secara signifikan UE merupakan prediktor dari RDC.

5.3 Pengujian Kesesuaian Model Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil pengujian model tahap kedua di atas, maka telah dapat dibuktikan signifikansi dari keenam jalur pengaruh antar variabel, dengan beberapa pergeseran nilai koefisien jalur. Dengan demikian, kesimpulan akhir dari hasil analisis data adalah ada 6 prediktor dari resistensi pengguna dalam implementasi SIAK Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya yaitu: *lack of user education and training, change in job content, lack of user involvement in the development process, usability issues and resistance to technology, increased efforts*, dan *user expectation*.

Selanjutnya, hasil dari uji kesesuaian model (*goodness of fit*) disajikan pada Tabel 5.3. Tampak bahwa semua *cut off value* tidak sesuai dengan hasil analisis data. Ini menunjukkan bahwa nilai-nilai hasil analisis data dari sampel (statistik) tersebut tidak sesuai dengan

nilai-nilai dari populasi (parameter). Dengan demikian, meskipun secara terpisah telah dibuktikan signifikansi pengaruh antar variabel, dan dapat ditetapkan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya, namun ternyata model struktural secara utuh tidak fit, yang berarti tidak sesuai dengan kondisi riil dari populasi penelitian.

Tabel 5.3
Hasil Analisis *Goodness of Fit* dari Model Struktural

Kriteria Analisis	Cut-Off Value	Hasil	Kesimpulan
<i>A. Absolute fit indices</i>			
χ^2/df	$1 \leq \chi^2/df \leq 5$	15,111	Tidak fit
RMSEA	<0,08	0,209	Tidak fit
GFI	$\geq 0,95$	0,889	Tidak fit
AGFI	$\geq 0,90$	0,741	Tidak fit
SRMR	<0,08	0,725	Tidak fit
<i>B. Incremental fit indices</i>			
NFI	$\geq 0,95$	0,820	Tidak fit
NNFI	$\geq 0,95$	0,699	Tidak fit
CFI	$\geq 0,95$	0,828	Tidak fit

BAB 6

DISKUSI

Pada bagian ini dibahas tentang peran masing-masing prediktor dari resistensi pengguna, selain itu juga dibahas tentang model struktural secara utuh dari resistensi pengguna dalam implementasi SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya.

6.1 Peran Masing-Masing Prediktor dari Resistensi Pengguna dalam Implementasi SIAK

6.2.1 Pengaruh *lack of education and user training (LEUT)* terhadap *usability issues and resistance to technology (UIRT)*

Berdasarkan analisis data pada tahap pertama dan kedua dibuktikan bahwa LEUT merupakan prediktor bagi UIRT, atau dengan kata lain kurangnya pengalaman pendidikan dan pelatihan dari pengguna akan berdampak pada masalah penggunaan dan resistensi terhadap teknologi secara umum. Kondisi ini senada dengan hasil penelitian Salih, *et al.* (2010) yang menunjukkan adanya korelasi kuat antara LEUT dan UIRT dengan koefisien korelasi 0,87.

Pembuktian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan bagi pengguna mutlak diperlukan mengiringi implementasi sistem informasi. Hal ini diharapkan dapat memberikan jaminan agar para pengguna sistem menjadi lebih familier terhadap teknologi, sehingga dapat mengurangi perilaku resisten terhadap teknologi tersebut. Upaya tersebut harus dilakukan mengingat bahwa setiap perubahan (termasuk implementasi SIAK) pasti akan mendapatkan perlawanan dari homeostasis dari masing-masing individu pengguna (Gunawan, 2007).

6.2.2 Pengaruh *change in job content* (CJC) terhadap *usability issues and resistance to technology* (UIRT)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks resistensi terhadap sistem informasi, CJC merupakan prediktor bagi UIRT. Ini menunjukkan bahwa perubahan isi pekerjaan (dalam hal ini adalah perubahan dari *offline system* menuju *online system*) telah berdampak pada masalah penggunaan dan resistensi terhadap teknologi. Pembuktian hipotesis ini relevan dengan hasil penelitian Salih, *et al.* (2010) yang membuktikan kuatnya hubungan antara CJC dan UIRT dengan koefisien korelasi 0,85.

Hasil pengujian hipotesis ini mengindikasikan bahwa perubahan *job content* sebagai akibat dari implementasi sistem informasi (termasuk SIAK) harus mendapatkan perhatian khusus. Pada umumnya para calon pengguna sistem telah berada dalam *comfort zone* (zona yang nyaman) dalam keadaan *status quo*, sehingga setiap perubahan (khususnya perubahan yang bersifat radikal) akan menimbulkan gangguan terhadap homeostasis atau ekuilibrium ini (Gunawan, 2007).

6.2.3 Pengaruh *change in job content* (CJC) terhadap *increased efforts* (IE)

Hasil analisis data pada tahap pertama menunjukkan bahwa CJC tidak terbukti sebagai prediktor bagi IE. Ini menunjukkan bahwa perubahan isi pekerjaan hanya berpengaruh terhadap masalah penggunaan dan resistensi, dan tidak berpengaruh terhadap peningkatan usaha agar dapat menguasai sistem informasi. Dengan demikian, dalam lingkup penerapan SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya *increased effort* tidak dipengaruhi oleh perubahan *job content*. Ini berbeda dengan hasil penelitian Salih, *et al.* (2010) yang menunjukkan bahwa CJC berpengaruh besar terhadap IE dengan koefisien korelasi sebesar 0,87. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam model resistensi SIAK, CJC masih berperan sebagai salah satu determinan dari IE, namun bukan sebagai determinan langsung, melainkan sebagai determinan tidak langsung melalui UIRT.

6.2.4 Pengaruh *usability issues and resistance to technology (UIRT)* terhadap *increased efforts (IE)*

Hasil analisis data pada tahap pertama dan kedua menunjukkan bahwa UIRT secara signifikan merupakan prediktor bagi IE. Hasil ini selaras dengan laporan Salih, *et al.* (2010) bahwa UIRT berpengaruh kuat terhadap IE dengan koefisien korelasi hampir sempurna yaitu sebesar 0,99. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masalah penggunaan dan resistensi secara umum terhadap teknologi akan berdampak terhadap besarnya usaha untuk mempelajari atau menguasai sistem informasi yang menggunakan teknologi. Dalam hal ini, semakin berat masalah penggunaan teknologi dan resistensi, maka akan semakin berat pula usaha yang harus dilakukan oleh para pengguna untuk dapat menguasai teknologi dari sistem yang diimplementasikan.

Beratnya usaha untuk mengikuti perubahan sebagai akibat implementasi sistem informasi bias menimbulkan inersia (ketidakberdayaan). Semakin besar upaya individu untuk mempertahankan *status quo*, maka akan semakin besar pula usaha yang dibutuhkan untuk dapat mengimbangi perubahan. Jika individu tidak toleran terhadap keadaan ini, maka yang terjadi adalah kelelahan dan ketidakberdayaan (Wahyuningsih, 2012).

Mengacu kepada pembuktian hipotesis pengaruh UIRT terhadap IE, maka agar keberdayaan ini dapat diminimalisir, maka diperlukan upaya untuk meminimalisir resistensi terhadap teknologi secara umum. Salah satu upaya strategis yang relevan adalah *educative change strategy*, yaitu melalui edukasi atau memberikan pengetahuan dan informasi tentang perlunya suatu perubahan. Melalui edukasi, anggota organisasi diharapkan akan memahami pentingnya perubahan sehingga mereka pun akan menerima perubahan tersebut. Selain itu diperlukan pula *rational/self-interest change strategy*, yang dilakukan dengan menunjukkan *benefit* (keuntungan) yang akan diperoleh oleh individu dari diterapkannya suatu perubahan, sehingga individu tersebut dengan sendirinya akan tertarik melakukan perubahan-perubahan (David, 2001).

Dalam hal ini jika para pengguna sudah diarahkan kepada pentingnya dan keuntungan dari implementasi SIAK, maka diharapkan

resistensi atau penolakan terhadap penerapan teknologi di dalam sistem informasi akademik akan berkurang, dan sebaliknya mereka akan lebih responsif terhadap kehadiran SIAK berbasis teknologi informasi.

6.2.5 Pengaruh *lack of communication between top-management and end user* (LCMU) terhadap *user expectations* (UE)

Hasil analisis data pada tahap pertama menunjukkan bahwa LCMU tidak terbukti sebagai prediktor bagi UE. Ini menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi antara pimpinan institusi dengan pengguna SIAK tidak berpengaruh terhadap harapan pengguna terkait SIAK yang diimplementasikan. Dengan demikian, dalam lingkup penerapan SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya harapan pengguna tidak dipengaruhi oleh komunikasi antara pimpinan institusi dan pengguna SIAK. Ini berbeda dengan hasil penelitian Salih, *et al.* (2010) yang menunjukkan bahwa LCMU berpengaruh sangat kuat terhadap UE dengan koefisien korelasi sebesar 0,97. Dalam model resistensi SIAK yang diusulkan, jalur pengaruh LCMU terhadap UE merupakan satu-satunya jalur pengaruh yang melibatkan LCMU, sehingga tidak terbuktinya hipotesis ini mempertegas bahwa LCMU adalah variabel yang tidak mempengaruhi terjadinya resistensi pengguna SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya.

6.2.6 Pengaruh *lack of user involvement in the development process* (LUID) terhadap *user expectations* (UE)

Berdasarkan analisis data pada tahap pertama dan kedua dibuktikan bahwa LUID merupakan prediktor bagi UE, atau dengan kata lain kurangnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan SIAK akan berdampak pada harapan pengguna. Kondisi ini senada dengan hasil penelitian Salih, *et al.* (2010) yang menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat antara LUID dan UE dengan koefisien korelasi 0,98.

Pembuktian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi mutlak diperlukan mengiringi implementasi sistem informasi. Jika pengguna dilibatkan

dalam pengembangan sistem informasi, maka keinginan-keinginan para pengguna terkait dengan sistem tersebut dapat diakomodir secara dini. Dengan demikian dapat terbentuk sistem yang lebih familier bagi pengguna, baik terkait *interface* (tampilan), menu, variabel, serta fitur-fitur lainnya. Jika sejak awal mereka telah terlibat di dalam pengembangan sistem, maka ketika sistem diimplementasikan tentulah sudah banyak harapan-harapan yang terpuaskan, karena sudah diakomodir sejak system tersebut mulai dibangun.

Upaya melibatkan pengguna dalam pengembangan sistem juga dapat meluruskan pemahaman yang keliru bahwa perubahan menuju hal yang baru merupakan langkah yang salah. Dengan melibatkan para pengguna dalam proses perubahan menuju implementasi sistem baru berbasis teknologi, maka secara bertahap mereka akan terpapar dengan teknologi yang akan diimplementasikan sehingga menjadi semakin familier terhadap teknologi tersebut. Ini merupakan salah satu bentuk dari *educative change strategy* dan *rational/self-interest change strategy* sebagaimana disampaikan oleh David (2001) dalam pembahasannya mengenai pendekatan-pendekatan dalam upaya mengatasi resistensi terhadap perubahan.

6.2.7 Pengaruh *increased efforts* (IE) terhadap *resistance due to change* (RDC)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks resistensi terhadap sistem informasi akademik, IE telah terbukti secara signifikan sebagai prediktor bagi RDC. Pembuktian hipotesis ini relevan dengan hasil penelitian Salih, *et al.* (2010) yang membuktikan kuatnya hubungan antara IE dan RDC dengan koefisien korelasi 0,97. Pembuktian dari kedua penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan peningkatan usaha untuk menguasai sistem informasi telah berdampak pada resistensi pengguna dalam implementasi SIAK. Dalam hal ini, semakin besar usaha yang harus dilakukan oleh pengguna untuk menguasai sistem informasi sebagai bentuk perubahan, maka akan semakin besar pula resistensi atau penolakan mereka terhadap implementasi sistem informasi baru.

Oleh karena itu, dalam mengimplementasikan sistem informasi yang baru harus benar-benar diantisipasi bahwa sistem tersebut sedapat-dapatnya diminimalkan dari kerumitan, karena semakin rumit sistem informasi baru, maka akan semakin berat usaha para pengguna untuk dapat menerapkannya dengan baik. Kerumitan ini umumnya berkaitan dengan struktur dari sistem informasi, misalnya *interface* (tampilan), menu-menu, variabel-variabel dan sebagainya. Sedangkan tingkat kerumitan dari sistem itu sendiri sering disebut sebagai “*ease of use*”, dengan demikian derajat kerumitan yang dirasakan oleh pengguna lazim dikenal sebagai “*perceived ease of use*” atau PEOU (Davis, *et al.*, 1989, Davis, 1993; Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh, 2008).

Jika sistem informasi dipersepsikan sulit diterapkan oleh pengguna, maka akan menimbulkan usaha yang lebih berat bagi pengguna untuk menjalankannya, sebaliknya semakin mudah prosedur sistem informasi maka usaha untuk menguasainya juga terasa lebih ringan. Sistem informasi yang mudah dioperasikan juga akan banyak membantu pengguna untuk keluar dari *comfort zone* dalam situasi *status quo*. Ini penting, karena semakin mapan berada dalam posisi *status quo* maka pengguna akan lebih statis berada dalam posisi resisten terhadap perubahan (Wahyuningsih, 2012).

6.2.8 Pengaruh *user expectations* (UE) terhadap *resistance due to change* (RDC)

Hasil analisis data pada tahap pertama dan kedua menunjukkan bahwa UE secara signifikan merupakan prediktor bagi RDC. Hasil ini selaras dengan laporan Salih, *et al.* (2010) bahwa UE berpengaruh kuat terhadap RDC dengan koefisien korelasi sebesar 0,97. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan pengguna terhadap sistem informasi akan berdampak terhadap besarnya resistensi terhadap implemenstasi sistem informasi tersebut. Dalam hal ini, jika kondisi sistem informasi semakin jauh dari harapan pengguna, maka akan semakin besar resistensi atau penolakan pengguna terhadap implementasi sistem informasi tersebut.

Untuk itu, dalam mengimplementasikan sebuah sistem informasi (termasuk SIAK) harus diperhatikan dengan seksama apakah sistem tersebut benar-benar sudah sesuai dengan harapan pengguna, baik harapan dari segi struktur sistem informasi, maupun harapan dari segi fungsi dari sistem informasi itu sendiri. Pada umumnya dari segi struktur sistem informasi, para pengguna berharap bahwa sistem yang diimplementasikan akan mudah untuk digunakan atau dioperasikan, sehingga jika mereka meyakini bahwa jika sistem yang diimplementasikan mudah digunakan, maka mereka cenderung lebih mudah untuk menerima sistem tersebut. Ini identik dengan *perceived ease of use* (Davis, *et al.*, 1989), sebagaimana telah diungkap pada bagian terdahulu.

Sementara itu dari segi fungsi sistem informasi, pada umumnya para pengguna berharap bahwa implementasi sistem informasi yang baru akan menghasilkan nilai kemanfaatan yaitu dapat meningkatkan kinerja mereka. Peran sistem informasi dalam meningkatkan kinerja pengguna ini biasa dikenal sebagai "*usefulness*", sedangkan nilai kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna biasa dikenal sebagai "*perceived usefulness*" atau PU (Davis, *et al.*, 1989).

Mengacu kepada nilai pemenuhan harapan pengguna berdasarkan struktur dan fungsi (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) menurut Davis, *et al.* (1989) tersebut di atas, maka sebaiknya dalam membangun sistem informasi (termasuk SIAK), perlu direncanakan dengan matang agar sistem tersebut benar-benar mudah digunakan oleh pengguna, termasuk pengguna yang baru mengenal teknologi sekalipun. Tentu saja sistem juga harus diupayakan betul-betul dapat meringankan pekerjaan, dalam arti dapat meningkatkan efisiensi kerja, misalnya lebih menghemat waktu, biaya, dan tenaga, juga dapat meningkatkan efektifitas kerja, misalnya membuat hasil kerja yang lebih berkualitas dan menambah volume kerja yang dapat diselesaikan (Davis, 1993).

6.3 Model Struktural dari resistensi pengguna dalam implementasi SIAK

Meskipun secara terpisah telah dibuktikan signifikansi enam jalur pengaruh antar variabel dan masing-masing dapat ditetapkan sebagai rujukan bagi penelitian lainnya, namun model struktural secara utuh tidak fit, yang berarti tidak sesuai dengan kondisi riil dari populasi penelitian. Keseluruhan poin penting yang menjadi dasar bagi kesesuaian model secara keseluruhan yaitu X^2/df , RMSEA, GFI, AGFI, SRMR, NFI, NNFI, CFI tidak ada yang memenuhi *cut off value*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa data hasil studi terhadap sampel ini belum mencerminkan kondisi sesungguhnya dalam populasi, atau secara lebih singkat bisa dikatakan bahwa kerangka struktural hasil analisis bukan merupakan model atau penyederhanaan dari keadaan populasi.

Hasil ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, model yang dihasilkan belum dapat disimpulkan sebagai model teori bagi resistensi pengguna dalam implementasi sistem informasi akademik di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Maka, diperlukan studi lebih lanjut secara lebih seksama khususnya yang berkaitan dengan instrumen pengumpulan data. Dalam hal ini karena tidak adanya *confirmatory factor analysis* (CFA), sangat besar kemungkinan adanya item-item yang *overlap*, dalam arti satu item bisa menjadi indikator bagi lebih dari satu variabel (Hooper, et al., 2008). Untuk itu sebaiknya dilakukan penyempurnaan analisis menggunakan *structural equation modeling* (SEM).

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.3 Kesimpulan

Dalam konteks implementasi SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya, dapat disimpulkan bahwa resistensi pengguna ditentukan oleh dua determinan langsung yaitu *increased effort* dan *user expectation* dan empat determinan tak langsung yaitu *lack of education and user training, change in job content, usability issues and resistance to technology, dan lack of user involvement in the development process.*

7.4 Rekomendasi

Mengacu kepada kesimpulan penelitian, untuk mengatasi resistensi pengguna dalam implementasi SIAK di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Surabaya, hal-hal yang perlu dilakukan antara lain: 1) memberikan pelatihan dan pendampingan bagi pengguna dalam beradaptasi terhadap perubahan *job content* dan isu resistensi karena ini bisa mengurangi usaha keras untuk melaksanakan sistem informasi, 2) melibatkan pengguna dalam pengembangan sistem karena hal ini dapat mempermudah terwujudnya harapan mereka terhadap sistem informasi yang diimplementasikan. Jika usaha terlalu keras dapat diturunkan dan harapan pengguna dapat diwujudkan maka diharapkan resistensi pengguna dalam implementasi sistem informasi dapat berkurang.

Terkait dengan keterbatasan penelitian ini, diharapkan dilakukan penelitian lanjutan untuk menghasilkan model yang lebih fit, yang tidak hanya melibatkan *path analysis* tetapi juga *confirmatory factor analysis* yang terintegrasi dalam *structural equation modeling*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ablett, E., Bellizzi, D., Byers, J., Cove, S., Dobrusin, M., Frey, A., Hanke, J., 2013. *Introduction of IS Management*, San Fransisco: Wikispaces.
- Cerom, M. R., & Cregor, H. E. 2010. *Avoiding Management of Resistance During IT Pre-Implementation Phase: A Longitudinal Research A High Tech Corporation*.
- David, F. R., 2001. *Concepts of Strategic Management*. s.l.:Prentice Hall, Inc.
- Davis, F. D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, vol. 13, pp. 319-339.
- Davis, F. D., 1993. User Acceptance of Information Technology: System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, vol. 38, pp. 475-487.
- Gunawan, A. W., 2007. *The Secret of Mainset*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hooper, D., Coughlan, J., Mullen, M. R., 2008. Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, pp. 53-60.
- Nugroho, H. S. W., Sunarto, Suparji, 2014. Model Resistensi Sistem Informasi Akademik Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya. Laporan Penelitian. Surabaya: Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.

- Salih, S. H., Hussin, A. C., & Dahlan, H. M. 2010. User Resistance Factors in Post ERP Implementation. *Journal of Research and Innivation in Information Systems* , 19-27.
- Sanjaya, G. Y., 2011. Sistem Informasi Kesehatan Nasional: Penguatan Kompetensi Tenaga SIK di Indonesia, Melalui Program Kolaborasi dengan Universitas. *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*, Triwulan III, pp. 14-19.
- Supono, R. A. 2006. Penerapan Teknologi Informasi pada Dunia Kedokteran: Peluang dan Hambatan Penerapan Pengobatan Jarak Jauh Berbasis Internet di Negara Berkembang. In J. T. ITB, *Sistem Informasi dalam Berbagai Perspektif* (p. 160). Bandung: Penerbit Informatika.
- Sutabri, T., 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tantra, R., 2012. *Manajemen Proyek Sistem Informasi: Bagaimana Mengelola Proyek Sistem Informasi Secara Efektif dan Efisien*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Venkatesh, V., 2008. Technology Acceptance Model 3 and A Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, vol. 39, no. 2, pp. 273-315.
- Venkatesh, V., Davis, F. D., 2000. A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, vol. 46, p. 186–204.
- Wahyuningsih, 2012. *Resistensi Terhadap Perubahan*. s.l.:s.n.
- Wijaya, S. W. (2006). Kajian Teoritis Technology Acceptance Model Sebagai Model Pendekatan Untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna Dalam Menggunakan Teknologi

Informasi dan Komunikasi . In J. T. ITB, *Sistem Informasi dalam Berbagai Perspektif* (p. 186). Bandung: Penerbit Informatika.

Lampiran 1

**KUESIONER PENELITIAN:
PENGEMBANGAN MODEL RESISTENSI SISTEM INFORMASI
AKADEMIK
JURUSAN KEBIDANAN POLITEKNIK KESEHATAN
KEMENKES SURABAYA**

Terimakasih Anda telah bersedia mengisi kuesioner ini. Berarti Anda turut berperan aktif untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja Sistem Informasi Akademik (SIAK) Poltekkes Kemenkes Surabaya, karena hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi upaya peningkatan kualitas sistem informasi kita. Terimakasih.

Petunjuk:

Berilah tanda “V” atau “X” pada opsi jawaban yang tersedia, sesuai dengan apa yang Anda rasakan!

Keterangan:

SS= sangat setuju,

S= setuju R,

N= netral,

TS= tidak setuju,

STS= sangat tidak setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya <u>tidak</u> diberi pelatihan yang memadai <u>sebelum</u> SIAK diterapkan					
2	Saya <u>tidak</u> diberi pelatihan yang memadai <u>sesudah</u> SIAK diterapkan					
3	Saya <u>tidak</u> memiliki informasi yang jelas tentang manfaat dan cara penggunaan SIAK karena <u>belum mendapat pelatihan</u> yang mencukupi					
4	Pelaksanaan tugas sehari-hari saya harus <u>berubah secara total</u> karena adanya SIAK					
5	Untuk menerapkan SIAK, saya membutuhkan segenap <u>kemampuan</u> <u>untuk beruba</u>					
6	Memerlukan <u>banyak waktu dan upaya</u> bagi saya, agar dapat menguasai SIAK dengan baik					
7	<u>Sebelum</u> penerapan SIAK, pimpinan <u>tidak menjelaskan</u> tentang tugas-tugas saya dalam penerapan SIAK serta pengaruh SIAK terhadap tugas saya					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
8	Tidak ada jalur komunikasi antara saya dengan pimpinan mengenai penerapan SIAK					
9	Sesudah penerapan SIAK, pimpinan tidak mengadakan pertemuan secara teratur guna membahas perkembangan penerapan SIAK					
10	Saya belum dilibatkan dalam proses pemilihan format/bentuk SIAK selama pengembangannya					
11	Saya tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan untuk menerima SIAK, serta perubahan-perubahan yang diperlukan					
12	Saya belum dilibatkan dalam pembahasan tentang bagaimana SIAK dapat memberikan perubahan pada tugas-tugas saya					
13	Saya kesulitan menerapkan SIAK karena tampilannya terlalu rumit					
14	Pengisian data, navigasi serta transaksi data melalui SIAK terlalu rumit bagi saya					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
15	<u>Pelaporan</u> melalui SIAK <u>terlalu rumit</u> bagi saya					
16	SIAK <u>tidak memberikan keuntungan</u> seperti yang <u>saya harapkan</u>					
17	SIAK <u>tidak memenuhi harapan</u> saya tentang kemudahan, kemenarikan, dan kemampuan mengurangi beban tugas					
18	Saya mengira SIAK akan memudahkan dan mengurangi beban tugas saya, tetapi <u>kenyataannya justru sangat kompleks</u>					
19	Saya merasa <u>semakin terbebani</u> dengan adanya SIAK					
20	Saya harus <u>mengorbankan banyak waktu dan usaha</u> untuk mempelajari SIAK agar dapat menguasainya					
21	Dibandingkan dengan <u>waktu, upaya, dan keterampilan</u> yang harus saya pelajari, maka <u>penerapan SIAK tidak menguntungkan</u> bagi saya					
22	Terkait dengan <u>faktor teknologi</u> , saya <u>tidak puas</u> dengan penerapan SIAK					
23	Saya tidak puas dengan <u>kebutuhan teknis</u> dan <u>keterampilan canggih</u> yang diperlukan untuk menerapkan SIAK					
24	Saya <u>tidak suka</u> menerima penerapan					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	SIAK, karena ini bisa mengubah struktur sosial, struktur tugas, dan kekuatan saya.					

Tanda tangan Anda:

Lampiran 2

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Correlations

		A1	A2	A3	A
A1	Pearson Correlation	1	.378**	.292**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	174	174	174	174
A2	Pearson Correlation	.378**	1	.541**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	174	174	174	174
A3	Pearson Correlation	.292**	.541**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	174	174	174	174
A	Pearson Correlation	.899**	.685**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	174	174	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		B1	B2	B3	B
B1	Pearson Correlation	1	.603**	.324**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	172	171	172	172
B2	Pearson Correlation	.603**	1	.379**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	171	173	173	173
B3	Pearson Correlation	.324**	.379**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	172	173	174	174
B	Pearson Correlation	.812**	.858**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	172	173	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		C1	C2	C3	C
C1	Pearson Correlation	1	.512**	.306**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	173	172	173	173
C2	Pearson Correlation	.512**	1	.692**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	172	173	173	173
C3	Pearson Correlation	.306**	.692**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	173	173	174	174
C	Pearson Correlation	.742**	.898**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	173	173	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		D1	D2	D3	D
D1	Pearson Correlation	1	.716**	.493**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	174	174	174	174
D2	Pearson Correlation	.716**	1	.558**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	174	174	174	174
D3	Pearson Correlation	.493**	.558**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	174	174	174	174
D	Pearson Correlation	.871**	.886**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	174	174	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		E1	E2	E3	E
E1	Pearson Correlation	1	.698**	.556**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	173	173	171	173
E2	Pearson Correlation	.698**	1	.764**	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	173	174	172	174
E3	Pearson Correlation	.556**	.764**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	171	172	172	172
E	Pearson Correlation	.847**	.926**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	173	174	172	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		F1	F2	F3	F
F1	Pearson Correlation	1	.665**	.572**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	172	172	172	172
F2	Pearson Correlation	.665**	1	.658**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	172	174	174	174
F3	Pearson Correlation	.572**	.658**	1	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	172	174	174	174
F	Pearson Correlation	.853**	.885**	.856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	172	174	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		G1	G2	G3	G
G1	Pearson Correlation	1	.568**	.592**	.854**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	174	174	174	174
G2	Pearson Correlation	.568**	1	.583**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	174	174	174	174
G3	Pearson Correlation	.592**	.583**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	174	174	174	174
G	Pearson Correlation	.854**	.844**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	174	174	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		H1	H2	H3	H
H1	Pearson Correlation	1	.622**	.420**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	172	171	172	172
H2	Pearson Correlation	.622**	1	.404**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	171	173	173	173
H3	Pearson Correlation	.420**	.404**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	172	173	174	174
H	Pearson Correlation	.844**	.823**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	172	173	174	174

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).