
PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI, DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) DI RSAU dr. M. HASSAN TOTO BOGOR

Ngudiarto¹, Purwadhi², Nining Handayani³, Kahar Mulyani⁴

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, ngudiarto270572@gmail.com

²Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, purwadhi@ars.ac.id

³Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, nininghandayani@ars.ac.id

⁴Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, kahar@ars.ac.id

ABSTRAK

Teknologi informasi berkembang sangat pesat sehingga membawa dunia memasuki era baru lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Perkembangan teknologi informasi akan membantu manajemen dalam merumuskan strategi perusahaan untuk bersaing, salah satu penyebab utama era globalisasi yang datang lebih cepat dari dugaan semua pihak adalah karena pesatnya perkembangan teknologi informasi. Sistem informasi kesehatan adalah sekumpulan pengaturan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, perangkat, dan sumber daya manusia yang saling terkait dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. Populasi penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan google form, melalui studi pendahuluan terhadap 30 orang. Jenis penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, dengan rancangan Cross Sectional Study. Instrumen statistik yang digunakan adalah analisis one way ANOVA. Berdasarkan hasil penelitian, nilai uji-t > t tabel, dan nilai uji-F > F tabel. Kesimpulannya adalah ada pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto.

Kata kunci: Kualitas sistem, informasi, layanan, kepuasan pengguna, SIMRS

ABSTRACT

Information technology is developing so fast that it has brought the world into a new era faster than ever imagined before. The development of information technology will assist management in formulating the company's strategy to compete, one of the main causes of the globalization era which is coming faster than all parties suspect is due to the rapid development of information technology. Health information system is a set of arrangements that include data, information, indicators, procedures, technology, devices, and human resources that are interrelated and managed in an integrated manner to direct useful actions or decisions in supporting health development. The purpose of this study was to determine how the quality of systems, information, and services affect the satisfaction of SIMRS users at RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. The population of this study amounted to 100 people. The research technique used is a questionnaire with google form, through a preliminary study of 30 people. This type of research is a quantitative analysis method, with a Cross Sectional Study design. The statistical instrument used is one way ANOVA analysis. Based on the results of the study, the value of the t-test > t table, and the value of the F-test > F table. The conclusion is that there is an effect of the quality of the system, information, and services on the satisfaction of SIMRS users at RSAU dr. M. Hassan Toto.

Keywords: System, information, service quality, user satisfaction, SIMRS

PENDAHULUAN

Teknologi informasi berkembang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya, salah satu penyebab utama terjadinya era globalisasi yang datangnya lebih cepat dari dugaan semua pihak adalah karena perkembangan pesat teknologi informasi, implementasi internet, *electronic commerce, electronic data interchange, virtual office, telemedicine, intranet*, dan lain sebagainya telah menerobos batas-batas fisik antar negara (Indrajit, 2000).

Tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, SIMRS merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang akan memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. Agar informasi sesuai dengan keperluan manajemen dan manager, maka haruslah dirancang suatu SIM yang baik, sehingga dapat digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan (Riana, 2006).

Penerapan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini sudah menjadi kebutuhan dan tuntutan pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Peranan TIK yang semakin penting sebagai upaya peningkatan kualitas layanan bagai salah satu realisasi dari tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance Corporate). Rumah Sakit merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dan sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat yang baik, maka diperlukan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi yang baik pula (Nugroho dan Fahmi, 2015).

Rumah Sakit merupakan salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dan sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat yang baik, maka diperlukan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi yang baik pula (Nugroho dan Fahmi, 2015).

Penelitian oleh Lestari H.W (2014), evaluasi terhadap SIM di RS Rajawali Citra, dengan menggunakan analisis PIECES, hasilnya berupa kurangnya keakuratan informasi yang dibutuhkan sehingga perlu untuk memeriksa kembali kebenaran laporan. Peneliti Arma.S (2015) dalam analisis sistem informasi

registrasi pasien di RS Mulia Hati Wonogiri, hasilnya adalah analisis kinerja sistem informasi pada registrasi pasien kurang optimal, dengan banyaknya sistem yang eror sehingga registrasi pasien dilakukan secara manual.

Berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS, dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pangaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

Menurut Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada Pasal 1 berbunyi definisi dari SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat. Adapun manfaat pengadaan sebuah sistem informasi kesehatan ini di dalam suatu fasilitas kesehatan diantaranya adalah untuk memudahkan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan, memudahkan fasilitas Kesehatan dalam mendata setiap pasien yang mendaftar untuk berobat sehingga pemberian layanan terhadap pasien bisa secara optimal (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

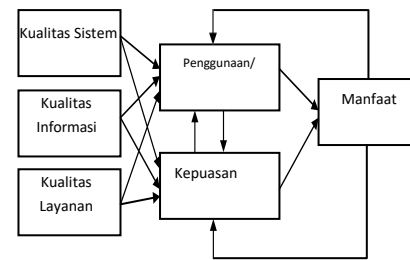
Kualitas sistem merupakan pengukuran terhadap proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem tersebut. Kualitas sistem memiliki atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon yang merupakan faktor 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*.

Kualitas informasi akan merujuk pada hasil output dari sistem informasi, hal ini menyangkut mengenai nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Purwanto (2007) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Budiyanto (2009) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Menurut Gowinda (2011) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone and McLean (2003) ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (service quality) berupa jaminan (assurance) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (system empathy) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, system responsiveness yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna (Delone and McLean, 2003).

Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. (Goodhue and Thompson, 1995). Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll and Torkzadeh, 1988). DeLone & McLean dapat mengukur kesuksesan berdasarkan keuntungan dari sistem praktek kerja individu dan dampak organisasi melalui faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Faktor keberhasilan tersebut dapat digunakan sebagai evaluasi sistem informasi kesehatan (Delone and McLean, 2003).

Gambar.1. Model Pengukuran Kesuksesan SIM dari teori DeLone & McLean 2003



Hipotesis merupakan suatu dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor.
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor.
3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif rancangan desain penelitian *cross sectional*, teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, karena data yang akan diambil adalah dari para responden yang sudah menggunakan SIMRS selama minimal tiga tahun. Variabel independen yaitu kualitas sistem, informasi dan layanan serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Populasi yang digunakan yaitu pegawai RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor yang terkait pengguna SIMRS, yang dilakukan mulai tanggal 27 Juli sampai 01 November 2022.

Perangkat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi literatur, dengan jenis kuesioner tertutup dimana responden memilih dan mengisi salah satu jawaban daftar pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada para responden untuk mengetahui pengaruh

antara variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan skala Likert.

Ghozali (2009), menyatakan bahwa untuk uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dimana suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Product Moment* (*Pearson*). Ghozali (2009), menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruksi, dimana reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi, untuk uji reabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*.

Pengolahan data dilakukan dengan metode statistik SPSS versi 23 untuk menjawab hipotesis pada masing-masing variabel penelitian, selanjutnya analisis data dilakukan dengan cara uji regresi, Adjusted R Square (R^2), uji F, dan uji t serta disajikan secara naratif maupun berbentuk tabel berkenaan dengan pelaksanaan SIMRS.

PEMBAHASAN

Dari variabel penelitian yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dimana ketiga variabel tersebut merupakan teori yang dikemukakan DeLone & McLean. Sementara masih ada variabel lain selain dari ketiga variabel yang dapat berkontribusi dengan kepuasan pengguna SIMRS yaitu variabel dari teori Doll & Torkzadeh yang berisi konten, akurat, format, mudah digunakan, tepat waktu, dan penggunaan sistem. Namun peneliti tidak meneliti variabel tersebut, namun peneliti tidak meneliti variabel tersebut. Adapun pembahasan untuk menjawab hipotesis penelitian yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada

seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Delone and McLean, 2003).

Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana sistem "*user friendly*" dapat digunakan tanpa gangguan tertentu (Davis et.al., 1989; Doll dan Torkzadeh, 1988; Rai et.al., 2002). Ini juga menunjukkan bahwa hasil dari suatu kualitas sistem informasi, tidak hanya dari perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan (Bharati dan Berg, 2004). Kualitas sistem sering dinilai berdasarkan dimensi fleksibilitas, kehandalan, fungsionalitas, kemudahan penggunaan, pentingnya data, integrasi, dan kualitas (DeLone dan McLean, 2003). Doll dan Torkzadeh (1988) menganggap kepuasan pengguna dalam hal kualitas sistem (yaitu keakuratan sistem, kemudahan penggunaan). Karakteristik antarmuka pengguna seperti navigasi, terminologi dan desain layar dapat meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan sistem (Alzahrani et.al., 2017).

Hasil yang ditemukan di RSAU dr. M. Hassan Toto, memiliki kualitas sistem yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS, berdasarkan indikator penilaian, kualitas sistem cukup baik seperti kemudahan dalam penggunaan sistem. Mayoritas responden mengatakan dalam penggunaan sistem informasi yang disediakan, navigasi penggunaan sistem sederhana dan mudah digunakan, serta sistem informasi nyaman digunakan dan dapat diakses dengan mudah serta tampilan pada sistem memudahkan pengguna.

Pada indikator kemudahan untuk dipelajari, mayoritas responden menyatakan sistem informasi mudah untuk dipelajari dan mudah untuk menjadi seorang yang ahli dalam menggunakan sistem informasi rumah sakit. Rumah sakit memberikan *id user name* pada setiap operator sehingga dapat diketahui siapa saja yang telah menggunakan sistem informasi. Pada indikator kecepatan akses, sistem informasi cepat merespon pengguna dan cepat dalam memproses transaksi serta dapat diakses dengan cepat di seluruh instalasi rumah sakit. Rumah sakit menggunakan data LAN (*Local Area Network*) untuk dapat menghubungkan biling sistem di setiap instalasi.

Pengguna sistem informasi masih menemukan informasi terkait dengan data pasien, ketika pasien masuk rumah sakit data pasien akan di input pada bagian informasi dan rekam medik pasien akan dicari di bagian rekam medik baik itu pasien baru masuk atau pasien lama, setelah itu pada instalasi IGD, rawat jalan, rawat inap, serta pemeriksaan penunjang seperti radiologi dan laboratorium, operator akan mendapatkan data pasien dengan mudah karena data pasien telah diproses di bagian informasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil Kader dan Ali (2017), Schaupp, et.al., (2009), Yang (2007) dan Radityo dan Zulaikha (2007), sementara penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Bing et.al., (2017) yang hasilnya menyimpulkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, hal ini menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997). Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan, semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat dan baik pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai (Rai et.al.,2002).

Kualitas informasi mengacu pada nilai *output* sistem, seperti yang dirasakan oleh masing-masing pengguna sistem (Negash et.al., 2003). Umumnya kualitas informasi diukur dari segi akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, dan konsistensi. Selain itu, kualitas informasi telah terbukti menjadi faktor keberhasilan yang menonjol saat menyelidiki kesuksesan secara keseluruhan, terutama dalam konteks sistem berbasis *web* (Schaupp et.al., 2006). Literatur sistem informasi menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan informasi (Delone dan McLean, 2004; Park dan Kim, 2008; Wixom dan Todd, 2005). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dianggap tidak sebagai komponen terpisah melainkan sebagai entitas kepuasan pengguna yang komprehensif

(Bailey and Pearson, 1983), atau kepuasan pengguna terkait informasi (Iivari, 1987).

Tam & Oliveira (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Xinli Hu (2016) menyatakan semakin tinggi kualitas informasi dan level kualitas sistem maka semakin tinggi level penggunaan (*users*). Kepuasan pengguna akan berdampak jika pengguna menggunakan sistem secara berkesinambungan (Tam and Oliveira, 2016; Hu and Wu, 2016).

Peningkatan kualitas informasi yang akurat (*accurate*), dapat meningkatkan penggunaan sistem informasi SIMRS. Kualitas sistem informasi yang akurat akan meningkatkan penggunaan sistem yang lebih baik lagi dan pengguna akan semakin tinggi, sedangkan, aspek lain yang perlu ditingkatkan adalah mendorong pengguna mengetahui kegunaan dari kualitas informasi dalam mendukung keputusan pengguna. Kualitas informasi yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna, begitu juga sebaliknya jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi rendah, maka tingkat kepuasan pengguna akan rendah.

Hasil yang ditemukan di RSAU dr. M. Hassan Toto, memiliki kualitas informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS, berdasarkan penilaian kualitas informasi memiliki indikator yang baik dan relevansi, karena informasi yang disajikan rumah sakit sangat ringkas dan bentuk informasinya mudah dimengerti, mudah dibaca oleh operator, akurasi lengkap, dan tepat waktu. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil Bailey and Pearson (1983), Iivari (1987), Lin (2007), Yun (2013), Lwoga (2013), dan Shaltoni et.al., (2015), sementara penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Roldan dan Leal (2003), McGill et.al., (2003), Livari (2005), Radityo dan Zulaikha (2007) yang hasilnya menyimpulkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Rekomendasi dalam peningkatan kualitas informasi pada *Data Base* Sistem Informasi Rumah Sakit untuk meningkatkan akurasi yaitu informasi yang tepat sehingga petugas tidak perlu melakukan pencatatan manual pada setiap tindakan, kelengkapan informasi pada seluruh instalasi, membuat sistem khusus pada beberapa instalasi sesuai dengan kebutuhan

instalasi sehingga pengguna operator lebih mudah input data dan tidak perlu menggunakan lebih dari satu aplikasi dalam melengkapi pemeriksaan pasien dan terhubung terhadap instalasi satu dan lainnya, dan informasi yang up to date agar memudahkan pengguna operator dalam mengisi data pasien serta keberadaan kamar kosong, ketersediaan obat, dan jadwal dokter praktek alam poliklinik rumah sakit.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone dan McLean (2003), ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) terdiri dari jaminan (*assurance*) yaitu jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna (DeLone and McLean, 2003). Kualitas layanan sebagai penilaian subyektif pengguna bahwa layanan yang mereka terima dari portal adalah layanan yang mereka harapkan (Ahn et.al., 2004).

Kualitas layanan dapat dinilai secara efektif dalam hal kompetensi, layanan tindak lanjut, empati, kepercayaan, keandalan, dan daya tanggap. Oleh karena kualitas layanan ditambahkan oleh DeLone dan McLean (2002) untuk mengukur keberhasilan sistem informasi, sejumlah besar perhatian telah dikhususkan untuk model yang diperbarui (Ravichandran dan Rai, 2000; Stylianou dan Kumar, 2000).

Menurut DeLone dan McLean (2003) kebutuhan untuk memasukkan konstruksi kualitas layanan dipicu oleh perubahan peran fungsi sistem informasi dari penyedia informasi ke penyedia layanan. Sehingga peneliti berpendapat bahwa untuk mengukur keberhasilan sistem tunggal, kualitas informasi dan kualitas sistem mungkin merupakan komponen kualitas yang paling penting (DeLone & McLean, 2003). Mereka menambahkan bahwa kualitas layanan mungkin merupakan konstruksi yang paling penting jika seseorang ingin meneliti keberhasilan keseluruhan departemen sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).

Studi empiris telah menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi pada kinerja individu, oleh karena itu, layak untuk dimasukkan sebagai dimensi keberhasilan sistem informasi (DeLone and McLean, 2016). Hasil ini sesuai dengan teori yang menyatakan apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi sistem baik, maka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Hasil yang ditemukan di RSAU dr. M. Hassan Toto, memiliki kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS, berdasarkan indikator penilaian, kualitas layanan memiliki tiga indikator seluruhnya baik yaitu kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil Masrek et.al., (2010), Stacie et.al., (2008), Carlos (2016), Tam and Oloveira (2016), sementara penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Dwivedi et al., (2013), Petter & McLean (2009), Petter et.al., (2008) yang hasilnya menyimpulkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pada indikator kecepatan respon, didapatkan mayoritas responden menjawab kecepatan respon pada sistem baik, dimana sistem informasi dapat memberikan respon yang cepat sesuai dengan permintaan pengguna. Pada indikator kemampuan teknik, mayoritas responden menjawab kemampuan teknis pada sistem baik. Sistem informasi didukung oleh teknisi profesional ketika terjadi masalah dan rumah sakit memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani sistem informasi rumah sakit, ketika terjadi masalah pada sistem informasi, petugas atau operator dapat menghubungi teknisi dengan mudah dan teknisi dengan cepat datang ke instalasi yang bermasalah sistemnya dan menangani masalah pada sistem.

Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS, rumah sakit harus meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan agar penggunaan sistem dapat berjalan dengan maksimal dan memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini dikarenakannya keberagaman latar belakang pendidikan dari tiap pengguna sehingga menimbulkan keterbatasan pengguna dalam memahami

kualitas layanan sistem informasi dan pemahaman pengguna terhadap sistem informasi kurang dipahami untuk manfaat yang didapat. Untuk itu harus terus menerapkan kualitas layanan dalam hal empati kepada pengguna. Pengguna merasakan kualitas pelayanan yang selama ini yang disajikan sistem informasi dapat memahami kebutuhan dan penggunaan sistem yang mudah dipahami.

4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna

Penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit dalam penyelenggaraan layanan kesehatan pada rumah sakit tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dimana dalam pasal 3 ayat 1 dicantumkan bahwa “Setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS”.

Hasil penelitian Antik, et.al., (2021), menjelaskan penerapan SIMRS dapat dimanfaatkan oleh pengguna informasi dengan istilah *End User* yaitu pasien rumah sakit, petugas operator komputer yang bertanggung jawab pada seluruh unit rumah sakit, dan petugas yang menggunakan output dari sistem ini baik pihak manajemen ataupun direksi. Data yang dihasilkan merupakan sistem yang saling berkesinambungan sangat menguntungkan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan yang dimanfaatkan untuk mengetahui keinginan dan pendapat pengguna dari aspek yang berpengaruh pada aspek performa, pelayanan, efisiensi informasi serta keamanan.

Hasil yang ditemukan di RSAU dr. M. Hassan Toto, memiliki kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS, berdasarkan indikator penilaian, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan sistem informasi semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemakai. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil Sheddou (1997), Li (1997) dan Rai dkk. (2002) dalam Istianingsih dan Wijayanto (2008).

PENUTUP

Berdasarkan hasil dari analisa pada penelitian ini, secara umum sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M Hassan Toto Bogor. Pada masing-masing variabel diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh signifikansi positif terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. Berdasarkan indikator penilaian, kualitas sistem cukup baik seperti kemudahan dalam penggunaan sistem, penggunaan sistem informasi yang disediakan, navigasi penggunaan sistem sederhana dan mudah digunakan, serta sistem informasi nyaman digunakan dan dapat diakses dengan mudah serta tampilan pada sistem memudahkan pengguna.
2. Kualitas informasi berpengaruh signifikansi positif terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. Berdasarkan indikator penilaian, kualitas informasi memiliki indikator yang baik pada bentuk sistem dan relevansi, informasi yang disajikan sangat ringkas dan bentuk informasinya mudah dimengerti, mudah dibaca oleh operator, akurasi kelengkapan, dan ketepatan waktu.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikansi positif terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. Berdasarkan indikator penilaian, kualitas layanan memiliki tiga indikator seluruhnya baik yaitu kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan setelahnya.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikansi positif terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. Berdasarkan indikator penilaian yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan sistem informasi semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemakai.

REFERENSI

- Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O. & Alalwan, N. 2017. *Modelling digital library success using the delone and mclean information system success model. Journal of librarianship and information science.*
- Budyanto. 2009. Evaluasi kesuksesan sistem informasi dengan pendekatan model delone dan mclean (studi kasus implementasi billing system di rsud kabupaten sragen). Magister akuntansi, universitas sebelas maret.
- Chen, C.W. 2010. *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling Systems ± An Empirical Study. Information & Management, 47(5-6): 308-315.*
- DeLone, W. H., McLean, E. R. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Inf. Syst. Res., vol. 3, no. 4.: 60-95.*
- Delone, W. H. & Mclean, e. R. 2003. *The delone and mclean model of information systems success: a ten-year update. Journal of management information systems, 19, 9-30.*
- Delone, W. H. & Mclean, E. R. 2016. *Information systems success measurement. Foundations and trends® in information systems, 2, 1- 116.*
- Davis, Fred D., 1989, “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*”, *MIS Quarterly*, September, pp.319- 340.
- Doll, W. J. & Torkzadeh, G. 1988. *The measurement of end-user computing satisfaction. Mis quarterly, 259-274.*
- Dwivedi, Y. K., Kapoor, K., Williams, M. D. & Williams, J. 2013. *Rfid systems in libraries: an empirical examination of factors affecting system use and user satisfaction. International journal of information management, 33, 367-377.*
- Goodhue, D. L. & Thompson, R. L. 1995. *Task-technology fit and individual performance. Mis quarterly, 213-236.*
- Guimaraes, T., Staples, D. S. & Mckeen, J. D. 2003. *Empiricall testing some main user-related factors for systems development quality. The quality management journal, 10, 39.*
- Hu, X. & Wu, K. 2016. *Assessing information technology systems in the environmental arena of china: a validation of the delone and mclean information systems success model. Proceedings of the 17th international digital government research conference on digital government research, Acm, 276-280.*
- Iivari, J. 2005. *An empirical test of the delone-mclean model of information system success. Acm sigmis database, 36, 8-27.*
- Indrajit, R. E. 2000. *Manajemen sistem informasi dan teknologi informasi. Jakarta: pt elex media komputindo.*
- Iranto, B. D. 2013. *Pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja individu (studi pada pt. Pln (persero) distribusi jawa tengah dan diy). 1-28.*
- Iriandani, N., Astuti, H. M. & Herdiyanti, A. 2015. *Evaluasi kesuksesan “sistem informasi manajemen (sim-rs) pada rumah sakit jiwa menur surabaya” menggunakan information system success model (issm). 1-7.*
- Istianingsih, dan S.H. Wijayanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI, Hal: 1-51.*
- Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis, Edisi Ketiga. Yogyakarta.*
- Jogiyanto, HM. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta.*
- Kader, M. A. R. A. & Ali, R. 2017. *Evaluating the provision of information system performance in the public education sector: an extension of delone and mclean model. Gading journal for the social sciences, 16, 1-22.*
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Jakarta.*

- Khristianto, W. 2011. Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping (studi pada pelanggan online shopping di forum jual beli/fjb kaskus.us regional malang). Magister ilmu administrasi, universitas brawijaya.Malang.
- Kodarisman, R. & Nugroho, E. 2013. Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) di pemerintah kota bogor. *Jurnal nasional teknik elektro dan teknologi informasi (jnteti)*, 2.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen pemasaran jilid 1*. Terjemahan oleh benyamon mohan, pt. Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2*. Edisi 13. Bob Sabran. Erlangga, Jakarta.
- Laudon, K.C. dan Laudon, J.P. 2004. *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi Kedelapan. Diterjemahkan oleh Erwin Philippus. Yogyakarta.
- Laudon, K. C. & laudon, J. P. 2007. *Sistem informasi manajemen*, Salemba empat. Jakarta.
- Lawson-body, A., Willoughby, L., Lawson-body, L. & Logossah, K. 2016. *Developing and validating a cultural user satisfaction instrument in developing countries. Journal of computer information systems*, 1-11.
- Lestari, W. H., Kurniadi, A. & Setyowati, M. 2014. Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit di rumah sakit rajawali citra bantul Yogyakarta. 1-13.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. 2011. *Service marketing, people, technology, strategy, new jersey, prentice hall upper saddle river*.
- Mahmudin. 2003. Analisis dan rancangan sistem informasi manajemen penagihan pembayaran pasien rawat inap (billing system) di rsud dr. R. Sosodoro djatikoesoemo bojonegoro. Pasca sarjana, universitas gajah mada.
- Mcgill, T. J., Hobbs, V. & Klobas, J. E. 2003. *User developed applications and information systems success: a test of delone and mclean's model. Information resources management journal*, 16, 24-45.
- McKiney, V., Yoon,K., and Zahedi, Fatemeh, (2002). *“The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach”, Information System Research*, 13,3.
- Nugroho, A B. & Fahmi, A. 2015. Analisis tingkat kapabilitas sistem informasi Rumah sakit berdasarkan cobit 5 (mea01) pada rsud tugurejo semarang. *Techno. Com*, 14, 291-298.
- Nielsen J. (2000). *Designing Web Usability. Indiana USA: New Riders*.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. 2005. *Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing*.
- Ojo, A I. 2017. *Validation of the delone and mclean information systems success model. Healthcare informatics research*, 23, 60-66.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1991. *“Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale”. Journal of Retailing*, Vol;. 67 No. 4 (Winter), pp. 420-450.
- Parasuraman, A., (2000). *Technology Readiness Index (TRI): A multiple Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies, Journal of Service Research*, 2(4), 307-320.
- Radityo, D. dan Zulaikha, 2007. “Penguujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)”, *Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar*, Hal. 1-25.
- Ross, D. S., & R Venkatesh. (2016). *Role of Hospital Information Systems in Improving Healthcare Quality n Hospitals. Indian Journal of Science and Technology*, 9(26).
- Tam, C. & Oliveira, T. 2016. *Understanding the impact of m-banking on individual performance: delone & mclean and tf perspective. Computers in human behavior*, 61, 233-244.
- Selistiani, A., & Awang. (2020). *Quality of Dental Health Service in Indonesia: a Pilot Path Finder Survey. Sys Rev Pharm*, 11(9), 35–42.
- Septianita, W., Winarno, W. A. & Arif, A. 2014. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan rail ticketing system

(rts) terhadap kepuasan pengguna (studi empiris pada pt. Kereta api indonesia (persero) daop 9 jember). Journal ekonomi bisnis dan akuntansi, 1, 53-56.

Setyaningrum, A. 2015. Analisis sistem informasi registrasi pasien dengan metode pieces di rumah sakit mulia hati wonogiri. Universitas muhammadiyah surakarta.

Yunus Alaan, 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung, Jurnal Manajemen, Vol.15, No.2.

BIODATA PENULIS

Penulis adalah mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya dan berprofesi sebagai dokter Spesialis Penyakit Dalam.

