



## **Analisis Hubungan Kualitas Sistem Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon**

Christiane Prisilia Sarayar<sup>1</sup>, Frankly Oktavian Palendeng<sup>2</sup>, Monika SriRejeki Suparlan<sup>3</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Gunung Maria Tomohon  
email: [christianesarayar91@gmail.com](mailto:christianesarayar91@gmail.com)

Received: 23 February 2022; Revised: 12 March 2023; Accepted: 17 April 2023  
DOI: <http://dx.doi.org/10.37905/aksara.9.2.1349-1360.2023>

### **Abstrak**

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan 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 dan akurat, namun dalam penerapannya ada berbagai tantangan teknis maupun non-teknis yang kadang menjadi hambatan dalam pengembangan sistem manajemen rumah sakit. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional* study, dengan populasi mencakup semua pengguna *HcM-Soft* yang memiliki id aktif di RSU Gunung Maria Tomohon, sampel minimal menggunakan rumus slovin yaitu 135 sampel. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan *uji chi-square* dengan hasil ada hubungan yang bermakna antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah ( $P= 0,035$ ), ada hubungan yang bermakna antara kualitas Informasi dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit ( $P = 0,001$ ), dan ada hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSU Gunung Maria Tomohon ( $P = 0,001$ ). Kelengkapan merupakan salah satu dimensi dalam kualitas sistem yang perlu mendapat perhatian dari pihak rumah sakit karena dari penelitian ini didapatkan bahwa data dalam *HcM-Soft* masih belum lengkap terutama untuk data pasien rawat inap.

### **Kata Kunci :**

Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan pengguna

### **INTRODUCTION**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta revolusi industri 4.0 dengan pemanfaatan teknologi digital telah menyebabkan disrupsi diberbagai bidang, tidak terkecuali di bidang kesehatan termasuk didalamnya rumah sakit yang mulai memanfaatkan teknologi digital dalam pengembangan sistem manajemen dengan tujuan peningkatan kualitas layanan (Nelwan, 2019), Fenomena kepemimpinan dan kinerja organisasi berpotensi menjadi motor penggerak keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 merupakan 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 dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Pemerintah melalui Kementrian Kesehatan RI senantiasa mendukung upaya digitalisasi rumah sakit dengan berbagai regulasi terkait penerapan SIMRS serta berbagai inovasi Namun pada realisasinya tidak semua fasilitas kesehatan dalam hal ini rumah sakit siap untuk menyambut era digitalisasi ada berbagai tantangan teknis maupun non-teknis yang seringkali menjadi hambatan dalam pengembangan sistem manajemen rumah sakit, berdasarkan hasil survey pada tahun 2022 dari 2595 RS di Indonesia, baru 88% atau sebanyak 2.291 RS telah memiliki SIMRS dan sebanyak 12%, yaitu 304 RS belum memiliki SIMRS. Dari 3.000 RS yang ada di Indonesia, 50% telah menerapkan rekam medis elektronik namun baru 16% yang sudah baik (Kemenkes, 2020). Selain itu keberagaman Aplikasi yang digunakan di Rumah Sakit dan sistem pelaporan yang belum terintegrasi masih



menimbulkan potensi multi entry dan meningkatkan beban administrasi di tingkat fasilitas kesehatan (Kementerian PPN & Bappenas, 2022). Keberhasilan sistem informasi bergantung pada maksud serta tujuan mengapa sistem tersebut dibuat, menurut penelitian Delone & Mclean (2003) kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara mandiri dan bersama – sama dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Rumah Sakit Gunung Maria Tohomon telah memiliki SIMRS dengan nama *Healthcare Management Software (HcM-Soft)* dan ada 203 pengguna yang memiliki id aktif, berdasarkan wawancara awal yang dilakukan pada petugas administrasi, sistem ini masih dalam proses penyesuaian sehingga data yang tersinkron di dalam *HcM-Soft* tersebut belum lengkap terutama untuk pasien rawat inap, selain itu aplikasi ini menggunakan jaringan internet sehingga bila terjadi gangguan jaringan proses pelayananpun kadang terganggu dan menambah beban administrasi petugas karena harus mengerjakan proses administrasi secara manual dan setelah itu di input kembali ke dalam sistem. Kualitas sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keakurasian dan efisiensi dari sistem informasi yang meliputi dimensi Kemudahan, Flexibility, Reliability, Integrasi, Kecepatan Akses (Laudon & Laudon, 2012). Kualitas informasi dapat dinilai dari sejauh mana informasi dapat memenuhi kebutuhan serta harapan semua pengguna secara konsisten dalam menunjang pengembangan sistem yang baik maka kualitas informasi sangat dibutuhkan. Sistem informasi dengan kualitas yang baik akan memberikan pengaruh positif antara lain kemampuan pengambilan keputusan, keefektifan kinerja serta peningkatan kualitas kerja yang dalam penelitian ini meliputi dimensi akurasi, kelengkapan, relevan, penyajian informasi, dan ketepatan waktu (Delone & Mclean, 2003) sedangkan untuk kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy* (Putra & Darmawan, 2021) yang nantinya akan dianalisis hubungannya dengan kepuasan pengguna yang merupakan respon atau umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Machmud, 2018). Kepuasan pengguna kerap digunakan untuk pengganti ukuran efektivitas suatu sistem informasi. Sistem dikatakan efektif selain memberi nilai tambah untuk perusahaan maka harus mempunyai pengaruh positif terhadap pengguna, antara lain meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, Efisiensi dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

## METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan *cross sectional study* dengan populasi seluruh karyawan rumah sakit Gunung Maria Tomohon yang memiliki id aktif sebagai pengguna *HcM-Soft* yang sudah diketahui sebelumnya berjumlah 203 orang dengan penentuan sampel minimal menggunakan rumus slovin dengan standart margin error 5 % sehingga didapatkan 135 sampel yang diambil berdasarkan teknik *nonprobability sampling* dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna yang sudah diuji menggunakan spss 27 dengan 50 sampel yang dianggap memadai sebagai sampel minimal *Exploratory Factor Anallysis* (EFA) (de Winter et al., 2009), kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel untuk sampel 50 dengan signifikansi 5% dengan hasil seluruh item pertanyaan valid, selain itu didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 sehingga reliable digunakan sebagai instrument penelitian. Analisa data meliputi analisa univariate dan analisa bivariate menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat signifikansi 0,05.



## RESULTS AND DISCUSSION

### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon, maka didapatkan karakteristik responden sebagai berikut :

- a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	N	Persent (%)
Laki-Laki	33	24,4
Perempuan	102	75,6
Total	135	100,0

*Sumber data : Data primer (2023)*

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan presentase 75,6 % atau sebanyak 102 responden. Bidang kesehatan merupakan salah satu sektor pekerjaan yang didominasi oleh perempuan, secara global berdasarkan data WHO 2019, 70 % dari tenaga kesehatan diseluruh dunia adalah perempuan (Boniol et al., 2019), begitupun di Indonesia, sesuai data Kementerian Kesehatan tahun 2020 tenaga kesehatan sebagian besar merupakan perempuan hal tersebut selaras dengan profil perempuan Indonesia 2021 yang mengatakan bahwa perempuan cenderung lebih menganggap penting kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Kementrian PPPA, 2021).

- b. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia**

Usia	N	Persent (%)
Usia Muda	12	8,9
Usia Pekerja Awal	89	65,9
Usia Paruh Baya	31	23
Usia Pra-Peensiun	3	2,2
Total	15	100

*Sumber data : Data primer (2023)*

Dapat disimpulkan bahwa semua responden dalam penelitian ini berada pada usia kerja sesuai dengan *The Labor Force Concept* (Castillo, 2011) yang membagi kelompok usia menjadi penduduk usia kerja dan penduduk bukan usia kerja, dimana penduduk usia kerja merupakan penduduk yang berumur 15 tahun ke atas (Badan Pusat Statistik, 2023). Selanjutnya Badan Perencanaan Pembangunan Nasional RI, (2018) mengelompokkan usia berdasarkan kelompok kesejahteraannya kedalam kelompok usia muda yaitu mereka yang berusia 15-24 tahun yang dalam penelitian ini berjumlah 12 responden, kelompok usia perkerja awal yaitu mereka yang berusia 25-34 tahun yang dalam penelitian ini merupakan kelompok usia yang paling banyak yaitu 65,9 % atau sebanyak 89 responden, kemudian kelompok usia paruh baya yaitu mereka yang berusia 35-44 tahun yang dalam penelitian ini berjumlah 31 responden, dan kelompok pra-pensiun yaitu mereka yang berusia 45-54 tahun yang dalam penelitian ini merupakan responden yang paling sedikit yaitu berjumlah 3 responden (2%).

- c. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	N	Persent (%)
SMA/SMK/Sederajat	40	29,6
Diploma	84	62,2
Sarjana	10	7,4
Pascasarjana	1	0,7
Total	15	100

*Sumber data : Data primer (2023)*



Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini dikelompokkan sesuai dengan pengelompokkan pendidikan tertinggi oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional RI (2018), dengan hasil didominasi oleh lulusan Diploma yaitu sebesar 62,2 % atau 84 responden diikuti dengan lulusan SMA yang berjumlah 40 responden dengan presentase 29,6%, kemudian lulusan sarjana yang berjumlah 10 responden dengan presentase 7,4% dan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan terakhir pascasarjana yaitu 1 responden dengan presentasi hanya 0,7%. Pendidikan tinggi terutama dibidang kesehatan tentunya bertujuan untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang bermutu, sesuai dengan standar profesi, dan standar pelayanan profesi sesuai dengan amanat Undang-Undang No 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, bahwa tenaga kesehatan harus memiliki kualifikasi minimal Diploma III kecuali tenaga medis.

### Analisis Univariat

Pengolahan data secara univariat untuk setiap variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.4 dibawah ini :

**Tabel 5.4. Analisis Univariat**

Variabel Penelitian		n	%
Kualitas Sistem	Kurang Baik	55	40,7
	Baik	80	59,3
	Total	135	100%
Kualitas Informasi	Kurang Baik	57	42,2
	Baik	78	57,8
	Total	135	100%
Kualitas Layanan	Kurang Baik	31	23,0
	Baik	104	77,0
	Total	135	100%
Kepuasan Pengguna	Tidak Puas	19	14,1
	Puas	116	85,9
	Total	135	100%

*Sumber data : Data primer (2023)*

Hasil analisis untuk kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dari 135 responden yang diteliti terdapat 80 responden dengan presentase sebesar 59,3 % menyatakan kualitas sistem *HcM-Soft* di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon pada umumnya sudah baik namun masih ada 55 responden atau 40,7% dari total responden yang menyatakan bahwa kualitas sistemnya masih kurang baik. Berdasarkan analisis jawaban kuesioner cukup banyak responden yang tidak setuju bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit stabil dan tidak pernah mengalami error, item pertanyaan ini masuk dalam dimensi *Reliability System* dimana sudah seharusnya sistem manajemen rumah sakit dapat diandalkan dengan memiliki ketahanan dari kerusakan dan kesalahan serta dapat memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem. Selain itu untuk dimensi *flexibilitas* dari sistem *HcM-Soft* berdasarkan penelitian (Machmud, 2018) pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu peneliti berasumsi bahwa hal-hal tersebutlah



yang menyebabkan masih ada responden yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit digunung maria masih kurang baik.

Hasil analisis untuk kualitas informasi dalam penelitian ini dari 135 responden, 78 responden diantaranya atau 57,8 % berpendapat bahwa kualitas informasi sistem informasi manajemen rumah sakit yang ada di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon sudah baik, namun masih ada 57 responden atau 42,2% berpendapat bahwa kualitas informasi masih kurang baik. hasil analisis jawaban pada item pertanyaan meliputi dimensi kelengkapan informasi, berdasarkan wawancara dengan beberapa responden diketahui bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit atau aplikasi *HcM-Soft* belum memuat seluruh data pasien khususnya pasien rawat inap oleh sebab itu masih banyak yang tidak setuju bila SIMRS di RSU Gunung Maria Tomohon menyajikan informasi yang lengkap dan detail. (Laudon & Laudon, 2012) menyatakan dimensi kelengkapan merupakan salah satu unsur penilaian untuk menilai kualitas informasi sebuah sistem informasi karena Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan.

Hasil analisis untuk kualitas layanan dalam penelitian ini ialah sebagian besar responden berpendapat bahwa kualitas layanan Hc-M Soft di RSU Gunung Maria Tomohon sudah baik yaitu, 104 responden dari total 135 responden atau sebesar 77 %, namun masih ada 31 responden atau 23 % yang berpendapat bahwa kualitas layanan masih kurang baik. berdasarkan hasil analisis jawaban responden sebagian besar responden yang menyatakan kualitas layanan masih kurang baik tidak setuju dengan item pertanyaan meliputi dimensi ketanggapan, dimana menurut mereka belum tersedianya *help deks* untuk sistem administrasi rumah sakit dengan respon yang cepat, sementara respon yang cepat dan tanggap dari pemberi layanan sangatlah dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil analisis Kepuasan pengguna dalam penelitian ini menyatakan bahwa sebagian besar responden yaitu 116 atau 85,9 % dari total 135 responden merasa puas ketika menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit di Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon. Berdasarkan hasil analisis jawaban dalam kuesioner penelitian seluruh responden merasa bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit dengan nama *HcM-Soft* sangat efisien diaplikasikan di Rumah Sakit Gunung Maria tomohon selain itu sebagian besar responden juga setuju bila dengan bantuan aplikasi HcM-Soft dapat menambah produktivitas dan efisiensi mereka dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang masing-masing. menyatakan kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi pemberi layanan.

### **Analisis Bivariat**

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* untuk hubungan antara kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon dapat dilihat pada tabel :

- a. Hubungan antara Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

Hasil analisis bivariat untuk hubungan antara Kualitas Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon dapat dilihat pada tabel 5.5 di bawah ini :



**Tabel 5.5 Hubungan antara Kualias Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan kepuasan Pengguna di RSUD Gunung Maria Tomohon**

Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna				n	%	p-value
	Tidak Puas	%	Puas	%			
Kurang Baik	12	8,9	43	31,9	55	40,7	
Baik	7	5,2	73	54,1	80	59,3	0,032
Total	19	14,1	116	85,9	135	100	

Sumber data : Data primer (2023)

Tabel 5.5. menjelaskan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSUD Gunung Maria Tomohon dengan  $p\ value = 0,035$  atau  $\leq$  nilai  $\alpha 0,05$ .

- b. Hubungan antara Kualitas Informasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

Hasil analisis bivariat untuk hubungan antara Kualitas Informasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.5. Hubungan antara Kualias Informasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan kepuasan Pengguna di RSUD Gunung Maria Tomohon**

Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna				n	%	p-value
	Tidak Puas	%	Puas	%			
Kurang Baik	19	14,1	38	28,1	57	42,2	
Baik	0	0	78	57,8	78	57,8	0,001
Total	19	14,1	116	85,9	135	100	

Sumber data : Data primer (2023)

Tabel 5.5. menjelaskan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas Informasi dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSUD Gunung Maria Tomohon dengan  $p\ value = 0,001$  atau  $\leq$  nilai  $\alpha 0,05$

- c. Hubungan antara Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

Hasil analisis bivariat untuk hubungan antara Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.6. Hubungan antara Kualias Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan kepuasan Pengguna di RSUD Gunung Maria Tomohon**

Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna				n	%	p-value
	Tidak Puas	%	Puas	%			
Kurang Baik	15	11,1	16	11,9	31	23	
Baik	4	3	100	74,1	104	77	0,001
Total	19	14,1	116	85,9	135	100	

Sumber data : Data primer (2023)

Tabel 5.6. menjelaskan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas Layanan dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSUD Gunung Maria Tomohon dengan  $p\ value = 0,001$  atau  $\leq$  nilai  $\alpha 0,05$



## Discussion

Suatu sistem informasi manajemen dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Laudon & Laudon 2012), dalam penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan penggunaannya dimana terdapat 73 responden (54,1 %) yang menyatakan kualitas sistem baik, merasa puas menggunakan SIMRS dan terdapat 12 responden (8,9 %) yang menyatakan kualitas sistem kurang baik merasa tidak puas menggunakan SIMRS di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem juga menentukan kepuasan dari pengguna. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ( Putra & Siswanto, 2016) di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember dimana kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen.

Kualitas Informasi sangat dibutuhkan juga dalam menunjang pengembangan suatu sistem informasi. Sistem informasi dengan kualitas yang baik akan memberikan pengaruh positif antara lain kemampuan pengambilan keputusan, keefektifan kinerja serta peningkatan kualitas kerja. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang berkarakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunaannya (Laudon & Laudon, 2010). Delone & Mclean, (2003) menyatakan Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user) dengan Indikator pengukuran kualitas informasi. Hasil Penelitian ini ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ( Putra & Siswanto, 2016) pada penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember dengan hasil bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, berdasarkan analisis seluruh responden yang menyatakan kualitas informasi baik yaitu 78 responden (57,8 %) dari 135 responden, semuanya merasa puas menggunakan SIMRS dan tidak ada yang tidak merasa puas, sementara responden yang menyatakan bahwa kualitas informasi kurang baik 19 diantaranya juga tidak merasa puas pada sistem informasi manajemen rumah sakit. Namun, penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan penggunaannya.

Hasil analisis bivariat untuk hubungan antara kualitas layanan informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon dalam penelitian ini tidak memenuhi syarat untuk uji chi-square karena terdapat 1 cell (25%) yang memiliki nilai expected count 4,36 atau kurang dari 5, jadi penarikan kesimpulan untuk hubungan antara kualitas layanan sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di rumah sakit umum gunung maria tomohon dilihat dari nilai *Fisher Exact* yaitu dengan nilai p value = 0,001 atau  $\leq$  nilai  $\alpha$  0,05 yang berarti terdapat hubungan yang sangat bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dimana terdapat 100 responden (104%) dari total 135 responden yang menyatakan kualitas layanan baik merasa puas menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Gunung Maria Tomohon. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh (Wicaksono et al., 2016) dimana terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna dikarenakan pengguna merasa dipermudah saat menggunakan SIMRS, selain itu peneliti juga sependapat bila kualitas pelayanan sangat berdampak pada kepuasan pengguna sistem dimana bila terjadi masalah ataupun kesalahan pada sistem tersedia layanan yang tanggap serta dapat



diandalkan selain itu ada pihak yang terbuka dengan pengembangan dari sistem informasi manajemen rumah sakit.

## CONCLUSION

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. Kesimpulan ini pun sudah menjawab tujuan peneliti yaitu :

1. Kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit di rumah sakit Gunung Maria Tomohon sebagian besar sudah baik
2. Kualitas Informasi manajemen rumah sakit di rumah sakit Gunung Maria Tomohon sebagian besar sudah baik
3. Kualitas Layanan sistem informasi manajemen rumah sakit di rumah sakit Gunung Maria Tomohon sebagian besar sudah baik
4. Ada hubungan antara kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon
5. Ada hubungan antara kualitas informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon
6. Ada hubungan antara kualitas layanan sistem informasi manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon

### Implikasi

Implikasi ini mengacu pada kesimpulan dalam hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti membuat implikasi penelitian sebagai berikut:

#### 1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan penggunanya sesuai dengan teori yang telah disempurkan oleh Delone & Mclean (2003) dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara mandiri maupun bersama – sama dapat mempengaruhi kepuasan pengguna serta dapat menjadi suatu tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dalam penelitian ini sesuai dengan teori Laudon & Laudon (2013) meliputi Aksesibilitas Sistem, Fleksibilitas, Keandalan Sistem, Integrasi, dan Kecepatan Akses, sementara untuk pengukuran kualitas informasi digunakan indikator Akurasi, kelengkapan, relevan, format dan ketepatan waktu. Kualitas layanan diukur melalui Wujud Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsive*), Jaminan (*Insurance*), dan Empati (*Empathy*).

Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa pengguna ingin menggunakan sistem tersebut (Machmud, 2018). Kepuasan pengguna kerap digunakan untuk pengganti ukuran efektivitas suatu sistem informasi. Sistem dikatakan efektif bila mempunyai pengaruh positif terhadap pengguna, antara lain meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, efisiensi dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

#### 2. Implikasi Praktis

##### a. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem manajemen informasi rumah sakit berkaitan erat dengan kepuasan penggunanya yang tidak lain merupakan karyawan serta pemberi pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit Gunung Maria Tomohon, dengan kualitas sistem yang baik maka secara tidak langsung juga akan berdampak pada



produktivitas dan efisiensi kerja dari karyawan rumah sakit sebagai pengguna sistem sehingga kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan harus ditingkatkan guna memenuhi harapan dari penggunaannya.

b. **Manajemen Rumah Sakit**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran manajemen rumah sakit sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit terlebih dalam menjawab kebutuhan pengguna layanan ditengah persaingan dunia digital saat ini.

## Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Kualitas sistem informasi manajemen rumah sakit di gunung maria tomohon sebagian besar sudah baik tapi ada beberapa hal yang masih perlu dibenahi diantaranya kehandalan sistem dimana masih ada responden yang mengeluhkan bahwa sistem informasi manajemen rumah sakit di Gunung Maria Tomohon atau dikenal dengan *HcM-Soft* belum stabil karena masih mengalami error, kemudiam dari segi fleksibilitas juga *HcM-Soft* belum bias diakses kapan saja dan dimana saja, selain itu dari segi kelengkapan hendaknya data yang ada di dalam aplikasi *HcM-Soft* dilengkapi melingkupi data pasien rawat jalan maupun rawat inap agar informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *HcM-Soft* benar-benar lengkap dan mampu menjawab kebutuhan dari pengguna SIMRS yang dalam hal ini merupakan karyawan Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon, selain itu disarankan agar pihak rumah sakit dapat melaksanakan atau memberi dorongan kepada pengguna maupun pengembang *HcM-Soft* untuk mengikuti pelatihan-pelatihan khusus yang behubungan dengan sistem informasi manajemen rumah sakit.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat berguna atau di jadikan bahan masukan dalam upaya meningkatkan mutu pembelajaran terutama dalam bidang administrasi, manajemen dan teknologi kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti lain untuk dapat melaksanakan penelitian leboh lanjut mengenai keberhasilan sistem informasi manajemen rumah sakit, selain itu diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan masukan atau sumber pustaka bagi penelitian yang memiliki variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan atau kepuasan pengguna.

## REFERENCES

- Adiputra, M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V., Budiastutik, I., & Faridi, A. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Yayasan Kita menulis*. [https://books.google.co.id/books/about/Metodologi\\_Penelitian\\_Kesehatan.html?id=DDYtEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kesehatan.html?id=DDYtEAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Adisasmto, W. (2021). *Sistem kesehatan nasional*. <https://staff.blog.ui.ac.id/wiku-a/files/2012/09/Sistem-Kesehatan-Nasional-2009.pdf>
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional RI. (2018). *Sepakat Wiki*. [https://sepakat.bappenas.go.id/wiki/Kelompok\\_Usia](https://sepakat.bappenas.go.id/wiki/Kelompok_Usia)
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Konsep Tenaga Kerja*. <https://www.bps.go.id/subject/6/tenaga-kerja.html>
- Boniol, M., McIsaac, M., Xu, L., Wuliji, T., Diallo, K., & Campbell, J. (2019). Gender equity in the health workforce: Analysis of 104 countries. *World Health Organization, March*, 1–8. <http://apps.who.int/bookorders.%0Ahttps://apps.who.int/iris/handle/10665/311314>



- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Binus*. [www.mitrawacanamedia.com](http://www.mitrawacanamedia.com)
- Castillo, M. D. (2011). Labour Force Framework: Concepts, p , Definitions, , Issues and Classifications. *International Labour Organisation, November*.
- de Winter, J. C. F., Dodou, D., & Wieringa, P. A. (2009). Exploratory factor analysis with small sample sizes. *Multivariate Behavioral Research*, 44(2), 147–181. <https://doi.org/10.1080/00273170902794206>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Global Conference on Primary Health Care*. (n.d.). Retrieved March 15, 2023, from <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/global-conference-on-primary-health-care>
- Kemenkes. (2020). Kebijakan Digitalisasi di Rumah Sakit. *Persi*, 1–18. [https://persi.or.id/wp-content/uploads/2020/07/materi\\_drandi\\_web160720.pdf](https://persi.or.id/wp-content/uploads/2020/07/materi_drandi_web160720.pdf)
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS*. Undang-Undang Republik Indonesia. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
- Kementerian PPN & Bappenas. (2022). *Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat, Kedeputian Pembangunan Manusia, Masyarakat, dan Kebudayaan, Kementerian PPN/Bappenas, 2022*.
- Kementerian PPPA. (2021). *Profil Perempuan Indonesia. 1*. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Khalifa, M. (2017). *Perceived Benefits of Implementing and Using Hospital Information Systems and Electronic Medical Records*. October. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-781-8-165>
- Khotimah, A. (2021). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit rajawali citra yogyakarta menggunakan model human organization technology fit (hot- fit). *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.22146/jisph.26280>
- Kotler, P., & Keller, L. (2012). Management marketing. In S. Yagan (Ed.), *Pearson Education, Inc.* (14th ed., Vol. 14). <https://doi.org/10.1080/03031853.1972.9523871>
- Kusnendi, M. S. (2017). Konsep Dasar Sistem Informasi. *Konsep Dasar Sistem Informasi*, 1–36.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2010). Manajemen Information System: Managing the Digital Firm. In *New Jersey: Prentice Hall*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2013). Management information systems: managing the digital firm. In *Revista de Administração Contemporânea* (Vol. 7, Issue 1). <https://doi.org/10.1590/s1415-65552003000100014>
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi. In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Nelwan, D. (2019). *Top 6 Digital Transformation Trends In Healthcare For 2019*. <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2019/01/03/top-6-digital-transformation-trends-in-healthcare-for-2019/?sh=10db48ed6911>
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hernaeny, U., Pratiwi, L., Wahyudin., Rukyati, A., Yati, F., Lusiani., Riaddin, D., & Setiawan, J. (2021). *Pengantar Statistika I* (S. Haryati (Ed.)). Madia Sains Indonesia. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr&id=Vm1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=sugiyono+sampel&ots=N\\_Ye9qt4Gj&sig=Q8uRY12mHhZybAA8gkuDVYbkr8&redir\\_esc=y#v=onepage&q=sugiyono sampel&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr&id=Vm1XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA33&dq=sugiyono+sampel&ots=N_Ye9qt4Gj&sig=Q8uRY12mHhZybAA8gkuDVYbkr8&redir_esc=y#v=onepage&q=sugiyono sampel&f=false)
- Oktavianti, G. (2017). Pengantar Sistem Informasi. *Igarss 2017*, 150(1), 1–5. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar\\_Sistem\\_Informasi/8VNLdwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1](https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Sistem_Informasi/8VNLdwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1)
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. (n.d.).



- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013*. (2013). 53(9).
- Peraturan Presiden RI No 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional. (n.d.). *Kementrian Hukum Dan HAM RI*, 33(10), 7.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.actamat.2015.12.003>[https://inis.iaea.org/collection/NCLCollectionStore/\\_Public/30/027/30027298.pdf?r=1&r=1](https://inis.iaea.org/collection/NCLCollectionStore/_Public/30/027/30027298.pdf?r=1&r=1)<http://dx.doi.org/10.1016/j.jmrt.2015.04.004>
- Pujihastuti, A. (2021). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 200. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.377>
- Putra, D. S., & Darmawan, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and Mclean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 11(1), 78–85. <https://doi.org/10.21456/vol11iss1pp78-85>
- Putra, S. H., & Siswanto, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember*. 978–602.
- Putri, R. M. (2022). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ( SIMRS ) Dengan Metode HOT-Fit di Rumah Sakit Ibu dan Anak ASIH Balikpapan SKRIPSI Oleh : Nama : Rizky Marisa Putri FAKULTAS BISNIS & EKONOMIKA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA*. 124.
- Suroto, A. (2015). *E-HEALTH: SIM RUMAH SAKIT – School of Information Systems*. 05 Oktober 2015. <https://sis.binus.ac.id/2017/10/05/e-health-sim-rumah-sakit/>
- Undang-Undang No 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*. (n.d.).
- Wicaksono, H. N., Utami, S., & Witcahyo, E. (2016). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Pendekatan Updated D & M Is Success Model Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember ( The Succeeded Analysis of Management Information System by Updated D & M IS Success Model Approached at The Kaliwat. *Artikel Ilmiah*.



AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal  
P-ISSN [2407-8018](#) E-ISSN [2721-7310](#) DOI prefix [10.37905](#)  
Volume 9 (02) May 2023  
<http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>