

Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD SLG Kediri dengan Menggunakan Metode HOT-Fit

Evaluation of the Application of Hospital Management Information Systems at SLG Kediri Hospital using the HOT-Fit . Method

Ilafi Nastiti¹✉ dan Dian Budi Santoso¹

¹Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM

ABSTRAK

Latar Belakang: RSUD SLG Kediri mengimplementasikan SIMRS sejak tahun 2018, tetapi belum pernah melakukan evaluasi. Di sisi lain, pengguna kerap kali menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, evaluasi dilakukan terhadap SIMRS untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab munculnya keluhan tersebut.

Tujuan: Mengevaluasi penerapan SIMRS di RSUD SLG Kediri dengan menggunakan metode HOT-Fit.

Metode: Penelitian kuantitatif analitik dilakukan dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada pengguna SIMRS. Dari 54 responden, 39 data responsif yang dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda untuk melihat hubungan dari setiap variabel terhadap *net benefit*.

Hasil: Persentase kepuasan tertinggi terdapat pada variabel *system use* sebesar 71,79%, sedangkan persentase ketidakpuasan tertinggi terdapat pada variabel *vendor support* sebesar 26,28%. *P-value* (CI 95%) hubungan dengan *net benefit* untuk *system quality* adalah 0,000 dan *IT capability of staff* 0,028, sehingga ini memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Pada *user satisfaction* (0,079), *top management support* (0,774), *project management* (0,446), *vendor support* (0,56), *system quality* (0,381), *information quality* (0,084), dan *service quality* (0,696) diketahui tidak memiliki pengaruh.

Kesimpulan: Variabel *system use* dan *it capability of staff* terbukti memiliki pengaruh terhadap *net benefit*, dan variabel lainnya terbukti tidak memiliki pengaruh. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat dari SIMRS belum banyak dirasakan oleh pengguna.

Kata Kunci: SIMRS; Evaluasi Sistem Informasi; Metode HOT-Fit

ABSTRACT

Background: RSUD SLG Kediri has used HIMS since 2018. However, its implementation has never been evaluated while the employees often complained about its performance. An evaluation was performed to identify the causal factors of these complaints.

Objective: To evaluate HIMS implementation at RSUD SLG Kediri.

Methods: This research uses the quantitative analytical method and cross-sectional approach. The data was taken using online questionnaire. Of 54 respondents, 39 responsive data were analysed using multiple linear regression method to study the relationship of each variable to net benefit.

Results: Highest percentages of satisfaction (*system use*) and dissatisfaction (*vendor support*) reached a value of 71.79% and 26.28%, respectively. *P-value* (ci 95%) on *system quality* was 0.000 and *IT capability of staff* was 0.028 so that it was known to have an influence on net benefit. *User satisfaction* (0.079), *top management support* (0.774), *project management* (0.446), *vendor support* (0.56), *system quality* (0.381), *information quality* (0.084), and *service quality* (0.696) had no effect on net benefit.

Conclusion: *System use* variable and *IT capability of staff* variable influence net benefit, while the rest of the variables have proven not having any influence on net benefit. The result shows that the employees have not perceived the benefit of HIMS implementation.

Keywords: HIMS; System Information Evaluation; HOT-Fit Method

✉Corresponding author: ilafi.nastiti@mail.ugm.ac.id

Diajukan 19 Januari 2022 Diterima 26 April 2022 Diterima 20 Mei 2022

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit diharuskan untuk menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam mendukung proses pelayanan kesehatan (Menteri Kesehatan RI, 2013). Rumah Sakit biasanya berinvestasi dalam mewujudkan SIMRS untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan mengurangi biaya (Özogul, Karsak and Tolga, 2009).

Selain itu, SIMRS juga memiliki peran yang penting dalam proses akreditasi rumah sakit. Ada beberapa alasan, yaitu terdapat informasi mengenai struktur organisasi rumah sakit, memudahkan pelaksanaan SOP, dan meningkatkan pelayanan konsumen (Mudiono, 2018).

Salah satu rumah sakit yang telah menyelenggarakan SIMRS adalah RSUD Simpang Lima Gumul Kediri (RSUD SLG Kediri). Penyelenggaraan SIMRS di RSUD dilakukan dengan cara bekerja sama dengan vendor penyedia SIMRS sebagai pihak ketiga.

Walaupun terus dilakukan pengembangan, sejak berdiri pada tahun 2018, RSUD SLG Kediri belum pernah dilakukan evaluasi terhadap SIMRS. Padahal, untuk dapat meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi dari rumah sakit, perlu dilakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala (Motevali Haghighi and Torabi, 2018).

Berdasarkan hasil observasi, pengguna SIMRS pada RSUD SLG Kediri menyampaikan keluhan bahwa SIMRS belum dapat membantu pekerjaan mereka. Namun, belum ada bukti empiris tentang identifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan hal itu terjadi.

Sementara itu, Baker *et al.* (2008) menjelaskan bahwa sistem informasi rumah sakit yang modern dapat diidentifikasi sebagai alat yang berpengaruh besar dalam mencapai tujuan rumah sakit untuk meningkatkan

pelayanan pasien, menurunkan biaya pelayanan, dan memastikan privasi pasien. Metode yang digunakan dalam mengevaluasi sistem pada penelitian ini adalah HOT-Fit.

HOT-Fit merupakan sebuah metode atau kerangka evaluasi sistem informasi kesehatan yang diukur menggunakan dimensi *human* (manusia), *organization* (organisasi), *technology* (teknologi), dan kesesuaian faktor tersebut dan pengaruhnya terhadap *net benefit* (manfaat). Yusof *et al.* (2008) menyimpulkan bahwa faktor *human*, *organization*, dan elemen teknis harus sejajar untuk menentukan kesuksesan implementasi sistem informasi rumah sakit.

Sementara itu, metode HOT-Fit yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode HOT-Fit yang telah dimodifikasi oleh Puspitasari (2018). Pada penelitian Puspitasari 2018, dapat diketahui dampak yang ditimbulkan dari setiap faktor terhadap manfaat yang didapatkan sehingga diharapkan faktor-faktor yang telah mempengaruhi *net benefit* dapat diketahui dengan lebih rinci.

Berdasarkan hasil observasi, metode HOT-Fit yang telah dimodifikasi pada penelitian Puspitasari (2018) lebih cocok untuk diterapkan dalam evaluasi penggunaan SIMRS di RSUD SLG Kediri. Harapannya, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki atau memperbarui SIMRS berdasarkan faktor-faktor penyebab yang teridentifikasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pengguna SIMRS di RSUD SLG KEDIRI memiliki jumlah sebanyak 243 pengguna sehingga, dengan metode Slovin, jumlah sampel sebanyak 54 pengguna dapat ditentukan.

Kuesioner dibagikan secara daring melalui aplikasi Whatsapp karena

tingginya kasus Covid-19 di Kabupaten Kediri. Dari 54 pengguna yang telah dipilih secara acak, hanya 39 pengguna dari 13 unit kerja yang bersedia mengisi kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan melalui Google Form yang telah dibagikan sejak bulan Juni hingga bulan Agustus 2021.

Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda untuk melihat hubungan dari variabel *system use*, *user satisfaction*, *top management support*, *project management*, *vendor support*, *it capability of staff*, *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *net benefit*. Instrumen penelitian yang

digunakan merupakan adopsi dari penelitian Puspitasari (2018) sehingga uji validitas dan uji reliabilitas tidak dilakukan lagi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran SIMRS RSUD SLG Kediri

Aplikasi SIMRS RSUD SLG Kediri merupakan aplikasi yang dirancang dengan basis *website* sehingga dapat diakses melalui setiap komputer yang telah tersambung oleh jaringan LAN yang telah dipasang di seluruh bagian di rumah sakit. Aplikasi ini terhubung ke dalam satu *server* yang dikelola oleh Unit IT.

Tabel 1. Tabel Kode Pertanyaan

Kode	Pertanyaan	Kode	Pertanyaan
HUMAN		D.	<i>IT Capability of Staff</i>
A.	<i>System Use</i>	IT1	Petugas IT tersedia 24 jam/7 hari
SU1	Penggunaan SIMRS ini mempermudah proses pencarian informasi	IT2	Petugas IT mampu berkomunikasi dengan baik dengan pengguna
SU2	Saya termotivasi untuk menggunakan SIMRS karena sistem ini membantu pekerjaan saya sehari-hari	IT3	Petugas IT memiliki empati dalam menanggapi keluhan saya
SU3	Penggunaan SIMRS ini dapat membantu dalam pengambilan keputusan	IT4	SIMRS memiliki unit/instalasi tersendiri yang menangani
SU4	Semua <i>user</i> memiliki keahlian dalam menggunakan sistem	IT5	Petugas IT berkompeten baik dari latar belakang pendidikan maupun pengalaman
		TECHNOLOGY	
B.	<i>User Satisfaction</i>	A.	<i>System Quality</i>
US1	Fasilitas dan fitur-fitur yang ada pada SIMRS sudah sesuai dengan kebutuhan	SY1	SIMRS sangat mudah untuk digunakan
US2	Secara keseluruhan, SIMRS ini sudah sesuai dengan harapan untuk dapat membantu tugas sehari-hari	SY2	Tampilan antar muka SIMRS mudah dimengerti
US3	Saya puas terhadap tampilan aplikasi dan mudah untuk digunakan	SY3	SIMRS sangat bermanfaat dalam membantu pekerjaan saya
US4	Informasi yang dihasilkan oleh sistem akurat, sesuai dengan kebutuhan, dan dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan	SY4	SIMRS beroperasi dengan baik tanpa ada kendala baik teknis maupun non teknis pada jam kerja
ORGANIZATION		SY5	SIMRS memiliki jaringan yang kuat
A.	<i>Top Management Support</i>	B.	<i>Information Quality</i>
TM1	Implementasi SIMRS dianggap sebagai prioritas oleh pimpinan	IQ1	SIMRS menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya
TM2	Pimpinan sangat menganjurkan untuk menggunakan SIMRS	IQ2	Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS sesuai dengan data yang diinputkan
TM3	Dilakukan evaluasi oleh pimpinan tentang manfaat SIMRS secara berkala	IQ3	Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS tepat waktu dan akurat
TM4	Pimpinan menetapkan kebijakan pedoman menggunakan SIMRS	IQ4	Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS sangat lengkap dan relevan dengan informasi yang saya butuhkan

Tabel 1. Tabel Kode Pertanyaan (Lanjutan...)

B.	<i>Project Management</i>	C.	<i>Service Quality</i>
PM1	Pihak manajemen mendukung implementasi SIMRS	SE1	SIMRS memiliki panduan petunjuk penggunaan atau petunjuk pengisian
PM2	Karyawan menerima perubahan proses perubahan budaya kerja dari pencatatan kertas ke SIMRS	SE2	Memiliki <i>helpdesk support</i> (dukungan untuk mendapatkan bantuan ketika terjadi masalah)
PM3	Pihak manajemen menyediakan dukungan fasilitas infrastruktur untuk mendukung implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit	SE3	Memiliki nomor <i>helpdesk support</i> yang bisa dihubungi
PM4	Penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit ini mendapat dukungan keuangan dari pihak manajemen	SE4	Cepat diperbaiki ketika terjadi kerusakan sistem
C.	<i>Vendor Support</i>	<i>NET BENEFIT</i>	
VS1	Vendor dapat melakukan pengembangan SIMRS sesuai dengan kebutuhan	NB1	SIMRS ini bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan
VS2	Vendor merespons dengan cepat ketika ada <i>complain</i> dari pengguna	NB2	SIMRS ini bermanfaat untuk membantu pencapaian tujuan dengan efektif
VS3	Vendor berkualitas dan terpercaya	NB3	SIMRS ini bermanfaat untuk membantu tugas sehari-hari pegawai sehingga mengurangi tingkat kesalahan
VS4	Vendor yang digunakan saat ini memuaskan	NB4	Dengan adanya SIMRS, dapat menurunkan biaya operasional

Bagian-bagian rumah sakit yang menggunakan SIMRS antara lain adalah pendaftaran dan rekam medis, instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, depo farmasi dan gudang obat, unit radiologi, unit laboratorium, instalasi bedah sentral dan *recovery room*, unit pemulasaraan jenazah dan ambulans, serta bagian keuangan. Tampilan dan arsitektur sistem seluruhnya didesain oleh PT. Inovasi Ide Utama dengan input tambahan dari pengguna yang baru ditambahkan seiring dengan berjalannya operasional rumah sakit.

2. Pengaruh Variabel terhadap *Net Benefit*

Tabel 2 menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang merasa SIMRS belum bermanfaat untuk membantu mencapai tujuan efektif. Selain itu, pegawai RS juga merasa SIMRS belum bermanfaat untuk membantu tugas sehari-hari hingga dapat mengurangi tingkat kesalahan, belum bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi kerja, dan belum dapat menurunkan biaya operasional.

Untuk dapat menganalisis menggunakan regresi linier berganda, dilakukan uji asumsi klasik untuk menentukan data yang digunakan sudah konsisten dan tidak bias. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data tidak terdapat autokorelasi, tidak terjadi multikolinearitas, memenuhi syarat model yang homoskedastisitas, memiliki sebaran data residu yang normal, dan memenuhi asumsi linearitas.

Tabel 2. Tabel Variabel *Net Benefit*

No	NET BENEFIT	STS	TS	N	S	SS
1.	NB1	2,56	5,13	15,38	43,59	33,33
2.	NB2	2,56	7,69	17,95	46,15	25,64
3.	NB3	2,56	7,69	23,08	41,03	23,08
4.	NB4	0,00	10,26	35,90	41,03	20,51

Tabel 3. Hasil Analisis Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Hipotesis
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	,034	,075		,454	,654	
System Use	1,005	,213	,723	4,723	,000	Diterima
User Satisfaction	,277	,152	,346	1,831	,079	Ditolak
Top Management Support	,066	,228	,082	,291	,774	Ditolak
Project Management	-,169	,218	-,207	-,774	,446	Ditolak
Vendor Support	,233	,117	,359	1,999	,056	Ditolak
IT Capability of Staff	-,337	,145	-,249	-2,324	,028	Diterima
System Quality	,129	,145	,108	,892	,381	Ditolak
Information Quality	-,263	,147	-,253	-1,794	,084	Ditolak
Service Quality	,054	,136	,063	,396	,696	Ditolak

a. Dependent Variable: Net Benefit

a. Faktor Human

1) System Use

Tabel 4. Tabel Variabel System Use

No	System Use	STS	TS	N	S	SS
1.	SU1	2,56	2,56	15,38	51,28	28,21
2.	SU2	2,56	0,00	15,38	56,41	25,64
3.	SU3	5,13	0,00	33,33	46,15	15,38
4.	SU4	0,00	2,56	33,33	51,28	12,82

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *system use* memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian pengguna berdasarkan kuesioner yang diberikan juga menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna setuju bahwa SIMRS mempermudah pencarian informasi, dapat membantu pekerjaan yang setiap hari dilakukan, dapat membantu dalam pengambilan keputusan, dan menambah keahlian pengguna dalam penggunaannya.

System use pada variabel ini lebih merujuk kepada kemudahan penggunaan SIMRS. Hal ini menandakan bahwa SIMRS RSUD SLG KEDIRI cukup mudah dipelajari dan digunakan. Kemudahan penggunaan sebuah teknologi (*ease of use*) memiliki pengaruh secara signifikan untuk mendatangkan manfaat (*usefulness*) bagi penggunaannya (Chairunnisah *et al.*, 2013).

2) User Satisfaction

Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *user satisfaction* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Pada persentase penilaian menunjukkan bahwa responden belum merasa puas dengan fasilitas dan fitur yang tersedia di SIMRS karena belum memenuhi kebutuhan, serta belum sesuai dengan sesuai dengan ekspektasi petugas dalam mempermudah pekerjaan harian.

Tabel 5. Tabel Variabel User Satisfaction

No	User Satisfaction	STS	TS	N	S	SS
1.	US1	10,26	5,13	48,72	28,21	7,69
2.	US2	7,69	7,69	41,03	33,33	10,26
3.	US3	7,69	10,2	17,95	46,15	17,95
4.	US4	10,26	6	25,64	51,28	10,26

Berdasarkan observasi, tidak semua pengguna merasakan manfaat akan implementasi SIMRS. Pada penelitian oleh Puspitasari, Putra, dan Roziqin (2017), dijelaskan bahwa rumah sakit wajib mempertahankan kepuasan pengguna untuk dapat meningkatkan intensitas penggunaan dan meningkatkan nilai manfaat SIMRS untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien.

b. Faktor *Organization*

1) *Top Management Support*

Tabel 6. Tabel Variabel *Top Management Support*

No	<i>Top Management Support</i>	STS	TS	N	S	SS
1.	TM1	5,13	7,69	33,33	35,90	17,95
2.	TM2	2,56	2,56	12,82	56,41	25,64
3.	TM3	15,38	10,26	33,33	25,64	15,38
4.	TM4	5,13	10,26	33,33	30,77	20,51

Hasil dari penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *top management support* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Pada persentase penilaian menunjukkan bahwa sudah terdapat anjuran oleh pimpinan untuk menggunakan SIMRS.

Namun, walaupun sudah terdapat anjuran, pengguna menilai bahwa SIMRS belum dianggap prioritas, tidak dilakukan evaluasi secara berkala oleh pimpinan mengenai keberhasilan implementasi dan manfaat SIMRS, serta pimpinan masih belum mengukuhkan kebijakan penggunaan SIMRS. Pada hasil observasi, sudah terdapat Standar Prosedur Operasional dalam penggunaan SIMRS yang ditetapkan oleh pimpinan.

Pada penelitiannya, Sari, Sanjaya, dan Meliala (2016) menjelaskan bahwa peraturan yang diterapkan pada masing-masing industri rumah sakit akan mempengaruhi pengembangan SIMRS. Dukungan dari pimpinan dan keterlibatannya pada isu-isu substantif untuk menentukan arah dan tujuan dari sebuah sistem informasi terbukti sangat signifikan dalam memberikan manfaat pada kesuksesan sebuah sistem informasi (Ragu-Nathan *et al.*, 2004).

2) *Project Management*

Tabel 7. Tabel Variabel *Project Management*

No	<i>Project Management</i>	STS	TS	N	S	SS
1.	PM1	2,56	10,26	25,64	41,03	20,51
2.	PM2	5,13	10,26	20,51	48,72	15,38
3.	PM3	5,13	7,69	25,64	41,03	20,51
4.	PM4	2,56	12,82	25,64	35,90	23,08

Hasil dari penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *project management* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang belum bisa menerima perubahan budaya kerja.

Selain itu, pengguna juga masih ada yang merasa belum mendapatkan dukungan dari pihak manajemen terhadap implementasi SIMRS, baik secara fasilitas infrastruktur maupun dukungan keuangan. Pada penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa dukungan dari organisasi atau manajemen secara signifikan dapat memberikan dukungan dan motivasi untuk meningkatkan penggunaan sistem serta meningkatkan persepsi adanya dampak yang bermanfaat jika dibandingkan kaitannya dengan faktor teknologi (Sari, Sanjaya dan Meliala, 2016).

Dalam penelitiannya, Irani (2010) menyebutkan bahwa *Project Management* perlu melakukan evaluasi baik sebelum, selama, maupun sesudah proses implementasi sistem informasi. Hal tersebut bertujuan untuk menentukan bahwa sistem informasi telah memenuhi ekspektasi yang diharapkan atau tidak untuk meminimalisir kerugian.

3) *Vendor Support*

Tabel 8. Tabel Variabel *Vendor Support*

No	<i>Vendor Support</i>	STS	TS	N	S	SS
1.	VS1	17,95	7,69	28,21	30,77	15,38
2.	VS2	12,82	10,26	30,77	30,77	15,38
3.	VS3	12,82	7,69	35,90	33,33	10,26
4.	VS4	12,82	23,08	35,90	20,51	7,69

Hasil dari penelitian menunjukkan kesimpulan bahwa *vendor support* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian responden menunjukkan bahwa petugas masih belum puas terhadap vendor yang digunakan.

Sebagian petugas beranggapan bahwa pengembangan SIMRS masih

belum dilakukan sesuai kebutuhan. Selain itu, pengguna juga merasa vendor kurang cepat dalam merespons komplain, serta kurang berkualitas dan terpercaya. Pada penelitian Claybaugh *et al.* (2021), dijelaskan bahwa kepuasan perusahaan terhadap vendor dipengaruhi oleh efek positif pada penggunaan sistem ERP, kepercayaan pengguna terhadap vendor, dan kemampuan vendor untuk mengatasi masalah.

Penelitian oleh Han *et al.* (2013) menjelaskan bahwa hubungan antara klien dan vendor memiliki hubungan yang berpotensi membentuk sinergi yang menarik yang dapat menentukan keberhasilan *outsourcing*. Hal ini memungkinkan petugas semakin termotivasi untuk menggunakan dan memanfaatkan SIMRS dalam pekerjaan sehari-hari mereka.

4) IT Capability of Staff

Tabel 9. Tabel Variabel IT Capability of Staff

No	IT Capability of Staff	STS	TS	N	S	SS
1.	IT1	0,00	7,69	35,90	33,33	23,08
2.	IT2	0,00	5,13	15,38	48,72	30,77
3.	IT3	0,00	2,56	17,95	46,15	33,33
4.	IT4	2,56	0,00	35,90	41,03	20,51
5.	IT5	0,00	0,00	33,33	35,90	30,77

Hasil dari penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *IT capability of staff* memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian menunjukkan bahwa petugas IT tidak tersedia setiap hari dalam tersedia untuk melakukan pelayanan terhadap SIMRS. Meskipun begitu, sebagian besar pengguna cukup puas dengan kemampuan komunikasi petugas IT. Selain itu, segala hal yang berkaitan dengan SIMRS ditangani oleh Unit IT.

Pengguna menilai bahwa Petugas IT merupakan yang memiliki kompetensi di bidang IT. Pada penelitian Ragu-Nathan *et al.* (2004), dijelaskan bahwa peran staf IT memiliki peran yang penting dalam keefektifan implementasi sistem informasi

pada strategi organisasional sehingga tanpa peran staf IT sebagai elemen dasar, implementasi sistem informasi tidak akan mencapai potensi penuh dalam menyediakan dukungan organisasional.

c. Faktor Technology

1) System Quality

Tabel 10. Tabel Variabel System Quality

No	System Quality	STS	TS	N	S	SS
1.	SY1	0,00	10,26	17,95	41,03	30,77
2.	SY2	0,00	7,69	17,95	46,15	28,21
3.	SY3	0,00	10,26	23,08	33,33	33,33
4.	SY4	5,13	20,51	38,46	25,64	10,26
5.	SY5	0,00	5,13	28,21	51,28	15,38

Hasil dari penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *system quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian menunjukkan bahwa SIMRS mudah digunakan, tampilannya mudah dimengerti, serta memiliki jaringan yang cukup kuat. Namun, sebagian pengguna masih beranggapan bahwa SIMRS belum memiliki manfaat untuk dapat membantu pekerjaan pengguna sehari-hari dan masih memiliki kendala pada operasionalnya.

Pada penelitian Shim dan Jo (2020) juga tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara *system quality* dengan keuntungan atau manfaat yang diterima pengguna, karena keterbatasan variabilitas pada portal situs informasi kesehatan. Penolakan hipotesis pada penelitian ini juga mengindikasikan bahwa kualitas SIMRS yang diimplementasikan di RSUD SLG Kediri juga adanya kekurangan yang membuat petugas tidak dapat merasakan manfaat dari SIMRS.

2) Information Quality

Tabel 11. Tabel Variabel Information Quality

No	Information Quality	STS	TS	N	S	SS
1.	IQ1	5,13	2,56	33,33	35,90	23,08
2.	IQ2	2,56	2,56	30,77	30,77	33,33
3.	IQ3	0,00	5,13	35,90	35,90	23,08
4.	IQ4	7,69	12,82	25,64	41,03	12,82

Hasil dari penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *information quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasa informasi yang dihasilkan oleh SIMRS belum dapat dipertanggung-jawabkan kebenarannya, belum sesuai dengan data yang diinputkan, informasi belum tepat waktu, akurat, serta belum relevan.

Menurut Monino (2016), data yang dihasilkan dikumpulkan dan dijadikan sebagai sumber pengetahuan atau informasi yang dapat digunakan untuk menjalankan strategi bisnis melalui proses pengambilan keputusan dari data yang telah tersedia secara sistematis. Informasi yang berkualitas, terpercaya, dan bisa didapatkan secara *real-time* akan menguntungkan rumah sakit dan membantu pegawai dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan pada SIMRS yang digunakan belum dapat memenuhi kriteria untuk dapat menghasilkan manfaat yang diinginkan.

3) Service Quality

Tabel 12. Tabel Variabel Service Quality

No	Service Quality	STS	TS	N	S	SS
1.	SE1	2,56	25,64	30,77	25,64	15,38
2.	SE2	2,56	23,08	28,21	25,64	20,51
3.	SE3	7,69	17,95	20,51	30,77	23,08
4.	SE4	0,00	12,82	53,85	12,82	20,51

Hasil dari penelitian didapatkan kesimpulan bahwa *service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Persentase penilaian menunjukkan bahwa SIMRS belum memiliki petunjuk pengisian, belum memiliki nomor atau *helpdesk support* yang dapat dihubungi, dan tidak cepat diperbaiki ketika terjadi kerusakan sistem.

Pada penelitian, Gorla, Somers dan Wong (2010) menjelaskan bahwa makin baik pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan sistem informasi, pengguna akan makin produktif dan hal ini akan mengarah pada performa

organisasi yang lebih baik. Namun, berdasarkan hasil observasi, pihak vendor sudah memberikan modul panduan penggunaan SIMRS. Kemungkinan modul ini kurang disosialisasikan kepada pengguna sehingga sebagian pengguna tidak mengetahuinya.

Terkait ketersediaan *helpdesk support*, Unit IT RSUD SLG Kediri telah memfasilitasi grup Whatsapp yang terdiri dari perwakilan pengguna, petugas IT, dan pihak vendor sebagai sarana untuk melaporkan permasalahan yang terjadi pada SIMRS. Karena pihak yang berada dalam grup hanyalah perwakilan dari masing-masing unit kerja, terdapat kemungkinan bahwa sebagian pengguna tidak mengetahui keberadaan grup Whatsapp ini.

PENUTUP

Dari sembilan hipotesis yang diuji, diketahui bahwa variabel *system use* dan *IT capability of staff* memiliki pengaruh terhadap *net benefit*, sedangkan yang lainnya tidak berpengaruh. Hal ini menjadi tanda bahwa manfaat SIMRS belum dapat dirasakan oleh semua pengguna. Perlu dilakukan penyesuaian kembali fitur-fitur SIMRS, pengadaan evaluasi secara berkala, serta pembentukan tim untuk melayani pengguna apabila terdapat kendala dan diadakan sosialisasi tentang panduan penggunaan SIMRS.

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, J. et al. (2008) 'Information Systems and Healthcare XXIX: Information Technology Investments and Returns -- Uniqueness in the Healthcare Industry', *Communications of the Association for Information Systems*, 23(May 2014). doi: 10.17705/1cais.02321.
- Chairunnisah, R. et al. (2013) 'Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Perceived Usefulness Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di

- RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat', pp. 55–58.
- Claybaugh, C. C. *et al.* (2021) 'ERP Vendor Satisfaction: From Communication and IT Capability Perspectives', *Journal of Computer Information Systems*, 61(1), pp. 64–75. doi: [10.1080/08874417.2019.1566801](https://doi.org/10.1080/08874417.2019.1566801).
- Gorla, N., Somers, T. M. and Wong, B. (2010) 'Organizational impact of system quality, information quality, and service quality', *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), pp. 207–228. doi: [10.1016/j.jsis.2010.05.001](https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001).
- Han, H. S. *et al.* (2013) 'Complementarity between client and vendor IT capabilities: An empirical investigation in IT outsourcing projects', *Decision Support Systems*, 55(3), pp. 777–791. doi: [10.1016/j.dss.2013.03.003](https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.03.003).
- Irani, Z. (2010) 'Investment evaluation within project management: An information systems perspective', *Journal of the Operational Research Society*, 61(6), pp. 917–928. doi: [10.1057/jors.2010.10](https://doi.org/10.1057/jors.2010.10).
- Monino, J. L. (2016) 'Data Value, Big Data Analytics, and Decision-Making', *Journal of the Knowledge Economy*, 12(1), pp. 256–267. doi: [10.1007/s13132-016-0396-2](https://doi.org/10.1007/s13132-016-0396-2).
- Motevali Haghighi, S. and Torabi, S. A. (2018) 'A novel mixed sustainability-resilience framework for evaluating hospital information systems', *International Journal of Medical Informatics*, 118(June), pp. 16–28. doi: [10.1016/j.ijmedinf.2018.07.003](https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.07.003).
- Mudiono, D. (2018) 'Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Model Human Organization Technology (HOT)-Fit di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso', *Tesis*.
- Özogul, C. O., Karsak, E. E. and Tolga, E. (2009) 'A real options approach for evaluation and justification of a hospital information system', *Journal of Systems and Software*, 82(12), pp. 2091–2102. doi: [10.1016/j.jss.2009.07.005](https://doi.org/10.1016/j.jss.2009.07.005).
- Puspitasari, E. R. (2018) 'Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kabupaten Temanggung dengan Menggunakan Metode Hot-Fit', *Tesis*.
- Puspitasari, T. D., Putra, D. S. H. and Roziqin, M. C. (2017) 'Penerapan PATH Analysis Kepuasan Pengguna Terhadap NET - BENEFIT dan Intensitas Pengguna SIMRS', *Jurnal Seminar Nasional Hasil Penelitian 2017*, 978-602-14(978-602-14917-5-1), pp. 156–162.
- Ragu-Nathan, B. S. *et al.* (2004) 'A path analytic study of the effect of top management support for information systems performance', *Omega*, 32(6), pp. 459–471. doi: [10.1016/j.omega.2004.03.001](https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.03.001).
- Sari, M. M., Sanjaya, G. Y. and Meliala, A. (2016) 'Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Kerangka HOT - FIT', *Seminar Nasional Teknologi Informasi Inonesia*, 1(1), pp. 204–207.
- Shim, M. and Jo, H. S. (2020) 'What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model', *International journal of medical informatics*, 137(December 2019), p. 104093. doi: [10.1016/j.ijmedinf.2020.104093](https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093).
- Yusof, M. M. *et al.* (2008) 'An evaluation framework for Health Information Systems: human, organization and technology-fit factors (HOT-fit)', *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), pp. 386–398. doi: [10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011](https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011).