

Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit Di RSUD Kembangan Jakarta

Putri Rafikasani¹, Puteri Fanny², Muniroh Muniroh³, Laela Indawati⁴

¹⁻⁴ Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Korespondensi penulis: sanirafika0208@student.esaunggul.ac.id

Abstrac: *One of the regional hospitals in Kembangan type D, West Jakarta, is District General Hospital Kembangan. The information management hospital (HMIS) is now used by the District General Hospital Kembangan to provide services. A number of issues exist, such as the fact that the Simrs server is still frequently prone to errors and slow service processes and reporting; data loss occurs when user data is transferred to another unit; insufficient computer resources; and a shortage of human resources to utilize the HMIS's features due to the hospital's lack of knowledge about how to run an effective HMIS. Analyzing system quality, information quality, and service quality in relation to customer happiness is the goal of this study. There are three independent variables and one dependent variable in this categorical study design. According to the findings, there is a correlation between user happiness and the quality system of ($p = 0.031$). Quality information and user happiness are related, as indicated by the statistic ($p = 0,240$). User happiness and quality of service are related, as indicated by the statistic ($p = 0,021$). The study's findings indicate that there is a correlation between customer satisfaction surveys and the quality of the system, information, and services.*

Keywords: *User satisfaction, service analysis, Hospital management information systems, Delone and Mclean*

Abstrak: Salah satu rumah sakit daerah tipe D di Kembangan, Jakarta Barat, adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan. Saat ini, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) digunakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan untuk memberikan pelayanan. Sejumlah masalah ada dengan SIMRS, seperti kesalahan server SIMRS yang sering terjadi yang menghambat layanan dan pelaporan; kehilangan data terjadi ketika pengguna memasukkan informasi untuk permintaan ke unit lain; kekurangan peralatan komputer yang diperlukan; dan kurangnya konseling rumah sakit mengenai penggunaan SIMRS, yang mencegah sumber daya manusia (SDM) memanfaatkan platform secara penuh. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem, informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Tiga variabel independen dan satu variabel dependen membentuk desain penelitian kuantitatif ini. Temuan menunjukkan bahwa ($p = 0,031$) menunjukkan hubungan antara kualitas sistem dan kebahagiaan pengguna. Kebahagiaan pengguna dan kualitas informasi saling terkait, seperti yang ditunjukkan oleh ($p = 0,040$). Kepuasan pengguna dan kualitas layanan saling terkait, seperti yang ditunjukkan oleh ($p = 0,021$). Dari temuan penelitian sebelumnya, dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa sistem, informasi, dan kualitas layanan terkait dengan kepuasan pengguna SIMRS.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Analisis Kepuasan, Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit, Delone and Mclean

LATAR BELAKANG

Teknologi adalah jenis pengembangan perangkat keras dan perangkat lunak yang diinformasikan secara ilmiah yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan kemajuan saat ini. Salah satu jenis teknologi yang banyak digunakan di masyarakat, pendidikan dan pelatihan, bisnis dan manajemen, pemerintah, penegak hukum, dan industri perawatan kesehatan adalah teknologi informasi (Elfi Husda & Wangdra 2016). Sistem informasi manajemen kesehatan adalah salah satu contoh bagaimana teknologi informasi digunakan dalam bidang medis, khususnya dalam kedokteran. Kumpulan pengaturan yang terdiri dari data, sumber daya,

perangkat, protokol, teknologi, indikator, dan informasi disebut sistem informasi kesehatan. Ketika ditangani dengan cara yang terkoordinasi dan terintegrasi, ia memobilisasi keputusan dan tindakan yang mendorong pertumbuhan kesehatan. Informasi kesehatan dimaksudkan untuk membuat informasi kesehatan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum dan digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan di seluruh proses perawatan kesehatan, termasuk manajemen layanan kesehatan, manajemen organisasi, manajemen masyarakat, dan manajemen pengembangan kesehatan (UU RI, 2014).

Contoh bagaimana pemerintah membuat informasi kesehatan lebih mudah diakses oleh masyarakat umum disediakan oleh sistem informasi manajemen rumah sakit. Untuk memastikan informasi yang tepat, akurat, dan dapat dipercaya dalam setiap langkah rumah sakit, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau dikenal juga dengan SIMRS merupakan sistem yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk prosedur, jaringan koordinasi, dan laporan manajemen (Depkes RI, 2013). Mayoritas sistem informasi di rumah sakit Indonesia belum terimplementasi dengan baik dan optimal, padahal SIMRS merupakan sistem yang digunakan di semua bidang pelayanan di rumah sakit dan harus berfungsi dengan baik dalam pelaksanaannya (Dinata & Deharja 2020). Hal ini terbukti dengan cara program dan sistem informasi secara keseluruhan tidak terintegrasi, bagaimana sistem informasi rumah sakit tidak dikembangkan, dan bagaimana sumber daya manusia (SDM) tidak mau atau mampu mengelola dan membangun sistem informasi. Selain itu, dibandingkan dengan bisnis lain, rumah sakit berinvestasi lebih sedikit dalam teknologi informasi rumah sakit (TI) untuk pengembangan dan pemeliharaan SIMR, dan mereka kurang percaya pada pengambilan keputusan berdasarkan data atau informasi (Lenny & Kridanto 2019).

Berdasarkan temuan pengamatan awal yang dilakukan antara 19 Desember 2022 hingga 22 Desember 2022, dengan mewawancarai sejumlah petugas pengguna SIMRS di RS Kembangan, masih teridentifikasi sejumlah tantangan. Ini termasuk server SIMRS, yang terus mengalami malfungsi, memperlambat proses layanan dan pelaporan; kehilangan data yang terjadi ketika pengguna memasukkan permintaan ke unit lain; kurangnya peralatan komputer yang diperlukan; dan kurangnya keahlian sumber daya manusia (SDM) mengenai fitur-fitur yang ditawarkan oleh SIMRS karena rumah sakit tidak memberikan penyuluhan tentang cara menggunakan SIMRS secara efektif.

Penulis memilih untuk menerapkan model DeLone dan McLean, memusatkan penelitian pada Hubungan Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Kembangan, untuk mengukur

kepuasan penerimaan pengguna dan menilai efektivitas sistem informasi dalam organisasi rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini bertempat di Jl. Topas Raya Blok FII No.03, RT.15/RW.7, Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan. Penelitian dilakukan antara Agustus 2023 hingga Desember 2022. Memanfaatkan teknik kuantitatif adalah metodologi penelitian. Empat faktor yang digunakan dalam penelitian oleh Delone dan McLean (2003) kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai tiga variabel independen, dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen..

Populasi adalah generalisasi suatu wilayah yang terdiri dari orang atau benda dengan kualitas dan kuantitas tertentu yang telah dipilih peneliti untuk diselidiki untuk menarik kesimpulan (Sugiyono 2021). Populasi pada penelitian adalah seluruh petugas RSUD Kembangan yang menggunakan SIMRS yang berjumlah 166 orang, Yang kemudian di ambil sampel menggunakan rumus slovin diperoleh hasil 118 responden dan *proportionate stratified random sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini ialah milik Anggih Risdiyanto tahun 2014 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik” Ini telah menjalani pengujian validitas dan reliabilitas (Risdiyanto 2014).

Metode analisis data univariat dan bivariat diterapkan dalam penyelidikan ini. Analisis statistik deskriptif penelitian disebut analisis univariat. Data yang dihasilkan ditampilkan dalam tabel frekuensi, grafik, atau pengukuran tren menggunakan analisis univariat. Rata-rata dapat digunakan untuk menentukan sentralitas dan standar deviasi (SD) untuk menentukan dispersi dalam data yang didistribusikan secara teratur. Kami menyarankan untuk menggunakan nilai maksimum sebagai ukuran penyebaran dan median sebagai ukuran sentralitas jika distribusi data tidak teratur. Analisis bivariat adalah jenis analisis yang meneliti hubungan antara dua variabel, apakah mereka digabungkan, berkorelasi, atau komparatif (Saryono & Anggraeni 2013). Peneliti menggunakan program SPSS untuk memproses data dan menjalankan tes chi-square untuk membantu dalam analisis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi frekuensi kualitas sistem pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem

Kualitas Sistem	Frekuensi	Presentase %
Baik	74	63%
Tidak Baik	44	37%
Total	118	100%

Menurut temuan distribusi frekuensi kualitas sistem dari 118 sampel yang diambil dari pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit RS Kembangan, 74 responden (atau 63% sampel) menyatakan sistemnya baik, dan 44 responden (37% sampel) menyatakan sistemnya kurang baik. Para peneliti di bagian dukungan medis SIMRS telah menemukan bahwa koneksi yang mengganggu layanan sering menyebabkan akses ke sistem informasi rumah sakit terhambat.

2. Distribusi frekuensi kualitas informasi pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Informasi

Kualitas Informasi	Frekuensi	Presentase %
Baik	66	56%
Tidak Baik	52	44%
Total	118	100%

Berdasarkan temuan distribusi frekuensi kualitas informasi dari 118 sampel yang diambil dari pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit RS Kembangan, 66 responden memberikan penilaian baik (56%), sedangkan 52 responden memberikan penilaian buruk (44%). Para peneliti di bagian dukungan medis SIMRS telah menemukan bahwa sistem informasi rumah sakit masih memberikan informasi yang tidak akurat, yang memberikan kepercayaan untuk ini.

3. Distribusi frekuensi kualitas layanan pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	Frekuensi	Presentase %
Baik	72	61%
Tidak Baik	46	39%
Total	118	100%

Menurut temuan distribusi frekuensi mutu pelayanan dari 118 sampel pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit RS Kembangan, 72 responden (atau 61% sampel) menyatakan pengalamannya baik, sedangkan 46 responden (39% sampel) menyatakan pengalamannya buruk. Para peneliti di unit dukungan medis SIMRS menemukan bahwa

sistem informasi rumah sakit masih membutuhkan waktu untuk membalas permintaan pengguna, yang memberikan kepercayaan untuk ini.

4. Distribusi frekuensi kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna	Frekuensi	Presentase %
Puas	97	82%
Tidak Puas	21	18%
Total	118	100%

Menurut hasil distribusi frekuensi kepuasan pengguna dari 118 sampel yang diambil pada pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit di RS Kembangan, terdapat 97 orang yang menyatakan puas dengan persentase 82% dan yang menyatakan ketidakpuasan terdapat 21 orang dengan persentase 18%. Tampilan sistem informasi rumah sakit masih kurang menarik, yang mengarah pada kepuasan pengguna, menurut penelitian yang dilakukan oleh para peneliti di bagian dukungan medis SIMRS.

5. Hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan

Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Sistem	Kepuasan Pengguna				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
Tidak Baik	3	3%	41	35%	44	37%	0,031
Baik	18	15%	56	47%	74	63%	
Jumlah	21	18%	97	82%	118	100%	

Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p=0,031$, menunjukkan bahwa H_{a1} diterima, yaitu terdapat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, 44 pengguna SIMRS (37%) puas dan kualitas sistem kurang baik, sedangkan 74 pengguna (63%) puas dan kualitas sistem baik.

6. Hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan

Tabel 6 Distribusi Responden Menurut Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi	Kepuasan Pengguna				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
Tidak Baik	14	12%	38	32%	52	44%	0,040
Baik	7	6%	59	50%	66	56%	
Jumlah	21	18%	97	82%	118	100%	

52 (44%) pengguna SIMRS puas tetapi kualitas informasinya buruk, sedangkan 66 (56%) pengguna puas tetapi kualitas informasinya baik, menurut temuan penelitian tentang hubungan antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi. Ada hubungan antara kualitas informasi dan kebahagiaan pengguna, seperti yang ditunjukkan oleh temuan uji statistik, yang mengungkapkan nilai $p = 0,040$, menunjukkan bahwa H_{a2} disetujui.

7. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna pada SIMRS di Rumah Sakit Umum Daerah Kembangan

Tabel 7 Distribusi Responden Menurut Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna				Total		P Value
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	3	3%	43	36%	46	39%	0.021
Baik	18	15%	54	46%	72	61%	
Jumlah	21	18%	97	82%	118	100%	

Setelah kepuasan pengguna dan kualitas layanan dianalisis, ditemukan bahwa sementara 72 pengguna SIMRS (61%) puas dan kualitas layanan mereka baik, 46 pengguna SIMRS (39%) puas dan layanan tidak baik. Dimungkinkan untuk menyimpulkan bahwa H_{a3} diterima — yaitu, bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan — berdasarkan temuan uji statistik, yang menunjukkan nilai $p = 0,021$.

KESIMPULAN

1. Lebih dari separuh responden (63%) menyatakan bahwa kualitas sistem baik, dan (37%) responden menyatakan bahwa kualitas sistem tidak baik.
2. Lebih dari separuh responden (56%) menyatakan bahwa kualitas informasi baik, dan (44%) responden menyatakan bahwa kualitas informasi tidak baik.
3. Lebih dari separuh responden (61%) menyatakan bahwa kualitas layanan baik, dan (39%) responden menyatakan bahwa kualitas layanan tidak baik.
4. Lebih dari separuh responden (82%) menyatakan kepuasannya sebagai pengguna simrs, dan (19%) responden menyatakan ketidakpuasan sebagai pengguna simrs.
5. H_{a1} dapat diterima karena ada korelasi ($p = 0,031$) antara kebahagiaan pengguna dan kualitas sistem.
6. Karena ada korelasi antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi, seperti yang ditunjukkan oleh ($p = 0,040$), H_{a2} dapat diterima.
7. H_{a3} disetujui karena ada korelasi ($p = 0,021$) antara kualitas sistem dan kebahagiaan pengguna.

SARAN

1. Bahwa temuan penelitian dapat membantu pengembang dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dengan produk mereka — dalam hal ini, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Hansa — dan meningkatkan kualitas sistem, data, dan layanan mereka.
2. Mengingat temuan penelitian, pengguna dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka dengan berbicara dengan pengembang tentang layanan, output informasi, dan jenis sistem yang mereka butuhkan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua karyawan di Rumah Sakit Kembangan, terutama mereka yang berada di departemen rekam medis, yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini dan telah bekerja sama dengan saya.

DAFTAR REFRENSI

- Dinata, Finno Harta, & Atma Deharja. 2020. “Analisis SIMRS Dengan Metode PIECES Di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso.” *Jurnal Kesehatan* 8(2):106–17. doi: 10.25047/j-kes.v8i2.155.
- Elfi Husda, Nur, & Yvonne Wangdra. 2016. *Pengantar Teknologi Informasi*.
- Kementerian Kesehatan. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Indonesia.
- Kementerian Kesehatan. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan*.
- Lenny, P. Y., & S. Kridanto. 2019. “Analysis of User Acceptance, Service Quality, and Customer Satisfaction of Hospital Management Information System.” *Journal of Physics: Conference Series* 1193(1):0–6. doi: 10.1088/1742-6596/1193/1/012001.
- Risdiyanto, Anggih. 2014. “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik.” Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta 28.
- Saryono, and Mekar Dwi Anggraeni. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan*. 1st ed. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sugiyono. 2021. *STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*. 39th ed. Bandung: ALFABETA.