

**TESIS**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN  
PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
DI RSUD BERIMAN BALIKPAPAN**

*FACTORS AFFECTING ACCEPTANCE OF THE APPLICATION OF  
HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS  
AT BERIMAN HOSPITAL BALIKPAPAN*

**LIS INDRAYATI**

**K022191004**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

## TESIS

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DI RSUD BERIMAN BALIKPAPAN

Disusun dan diajukan oleh

**LIS INDRAYATI**  
**Nomor Pokok K022191004**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis  
pada tanggal 21 Juli 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

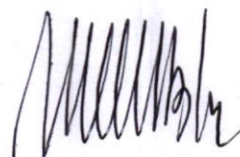
  
MENYETUJUI  
KOMISI PENASIHAT,

Pembimbing Utama



Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes.  
Nip. 198403122010121005

Pembimbing Pendamping



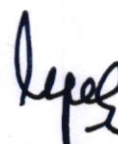
Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc.  
NIDK. 8806601019

Dekan Fakultas kesehatan Masyarakat  
Universitas HasanuddinKetua



  
Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed.  
Nip. 196706171999031001

Program Studi  
Magister Administrasi Rumah Sakit



Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS.  
Nip. 196502101991031006

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lis Indrayati  
NIM : K022191004  
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Beriman Balikpapan**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Juli 2021

Yang Menyatakan

  
Lis Indrayati

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Beriman Balikpapan”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Program Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan penuh rasa hormat menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Bapak Dr. Irwandy, SKM.,M.Sc.PH.,M.Kes selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc selaku Pembimbing II yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan dalam proses penyusunan tesis ini.

Selain itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin
2. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin, M.Sc selaku Direktur Pascasarjana Universitas Hasanuddin
3. Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

4. Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS., selaku ketua Program Studi S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin
5. Dr. Fridawaty Rivai, SKM, MARS, Ansariadi, SKM., M.Sc.PH, Ph.D, Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM.,M.Kes, selaku Tim Penguji yang telah memberikan saran, arahan dan masukan yang sangat bermanfaat.
6. Segenap Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit atas segala ilmu yang diberikan.
7. Dr. Ratih Kusuma W, selaku Direktur RSUD Beriman Balikpapan, manajemen serta seluruh staf atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian
8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit Kaltim dr. Elisabeth Rassi, dr. Habibi, dr. Rustam, dr. Wahid, dr. Dina, dr. Indri dan semua teman-teman Angkatan 2019, terima kasih atas kerjasama dan dukungannya.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan tesis ini.

Penulis dengan ketulusan hati menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda Hj. Saudah dan Ayahanda H. Suhaimi (Alm), suami dan anak-anak tersayang, dr. Dames Indralaga, M. Alfitra Akbar Indralaga, M. Iqbal Hakim Indralaga, kakak-kakak tercinta, serta keluarga besar atas segala dukungan, doa, kesabaran, dan pengorbanan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi

di Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu semua saran dan masukan dalam penyempurnaan akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Makassar, Juli 2021

Lis Indrayati

## ABSTRAK

**LIS INDRAYATI.** *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Beriman Balikpapan.* (Dibimbing oleh **Irwandy** dan **Noer Bahry Noor**).

Teori HOT-Fit dalam sistem informasi yaitu *Human (Manusia) – Organization (Organisasi) - Technology (Teknologi) dan Net Benefits (Manfaat)* merupakan teori yang digunakan untuk melakukan evaluasi SIMRS. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan penerapan sistem informasi manajemen di RSUD Beriman Balikpapan.

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan rancangan survey analitik pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dilaksanakan di RSUD Beriman Balikpapan dengan jumlah sampel sebanyak 145 responden yang menggunakan aplikasi SIM di Unit/instalasi Rumah Sakit. Analisis data menggunakan regresi linear.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengembangan sistem, penggunaan sistem, kepuasan pengguna ( $p=0,000$ ), ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengembangan sistem, penggunaan sistem, kepuasan pengguna ( $p=0,000$ ), ada pengaruh kualitas layanan terhadap pengembangan sistem, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, struktur ( $p=0,000$ ). Ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem ( $p=0,000$ ), ada pengaruh penggunaan sistem terhadap pengembangan sistem ( $p=0,000$ ), ada pengaruh struktur terhadap lingkungan ( $p=0,000$ ). Ada pengaruh pengembangan sistem, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, lingkungan dan struktur terhadap manfaat sistem ( $p=0,000$ ). Teori Hot-fit mempengaruhi penerimaan penerapan SIMRS. Rumah sakit perlu membentuk *project monitoring system (PMS)* sebagai bagian dalam melakukan evaluasi terhadap penggunaan SIMRS.

**Kata Kunci:** Sumber Daya Manusia, Organisasi, Teknologi, Manfaat Sistem





## ABSTRACT

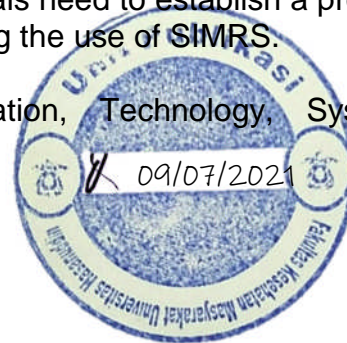
**LIS INDRAYATI.** *Factors Affecting Acceptance of the Application of Hospital Management Information Systems at Beriman Hospital Balikpapan.* (Supervised by **Irwandy** and **Noer Bahry Noor**).

HOT-Fit theory in information systems, namely Human - Organization - Technology and Net Benefits is a theory used to evaluate SIMRS. This study aims to analyze the factors that influence the acceptance of the application of management information systems at the Beriman Hospital, Balikpapan.

This type of research is quantitative with an analytical survey design with a cross sectional study approach. The study was carried out at the Beriman Hospital in Balikpapan with a total sample of 145 respondents who used the SIM application in the hospital unit/installation. Data analysis used linear regression.

The results showed that there was an effect of system quality on system development, system use, user satisfaction ( $p=0.000$ ), there was an effect of information quality on system development, system use, user satisfaction ( $p=0.000$ ), there was an effect of service quality on system development, user satisfaction, system use, structure ( $p=0.000$ ). There is an effect of user satisfaction on the use of the system ( $p = 0.000$ ), there is an effect of the use of the system on the development of the system ( $p = 0.000$ ), there is an influence of structure on the environment ( $p = 0.000$ ). There is an effect of system development, system use, user satisfaction, environment and structure on net benefits ( $p=0.000$ ). Hot-fit theory affects the acceptance of SIMRS application. Hospitals need to establish a project monitoring system (PMS) as part of evaluating the use of SIMRS.

**Keywords:** Human Resources, Organization, Technology, System Benefits





## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Kajian Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	17
E. Manfaat Penelitian .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	20
A. Sistem Informasi Manajemen .....	20
B. Metode Evaluasi Sistem Informasi Manajemen.....	22
C. Model Hot Fit (Human, Organization, Technology, Net Benefits) .....	34
D. Matriks Kajian Hasil Penelitian Sebelumnya .....	49
E. Kerangka Teori .....	63
F. Kerangka Konsep.....	64
G. Hipotesis.....	67
H. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	71
BAB III METODE PENELITIAN.....	75
A. Jenis Penelitian .....	75
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	78
C. Populasi dan Sampel.....	78
D. Instrumen Penelitian.....	81
E. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen .....	82
F. Pengolahan dan Analisis Data.....	83

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	85
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	85
B. Hasil Penelitian .....	90
C. Pembahasan.....	97
D. Keterbatasan Penelitian .....	120
E. Implikasi Manajerial.....	120
BAB V PENUTUP .....	122
A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1	Matriks Kajian Penelitian .....	49
Tabel 2	Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....	71
Tabel 3	Distribusi Sampel .....	80
Tabel 4	Karakteristik Responden RSUD Beriman Balikpapan .....	90
Tabel 5	Variabel Penelitian di RSUD Beriman Balikpapan.....	91
Tabel 6	Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan Dengan Variabel .....	93
Tabel 7	Tabulasi Silang Masa Kerja Dengan Variabel .....	95
Tabel 8	Hubungan Variabel Penelitian di RSUD Beriman Balikpapan...	96

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kajian Masalah .....	13
Gambar 2. Model Keberhasilan SI .....	32
Gambar 3. Metode HOT-Fit .....	46
Gambar 4. Kerangka Teori .....	63
Gambar 5. Kerangka Konsep .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Analisis Per Item Pernyataan Kuesioner
Lampiran 3	Surat Penelitian
Lampiran 4	Curriculum Vitae
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian

## DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Istilah/Singkatan	Kepanjangan/Pengertian
HOT-Fit	Human, Organization, Technology, Net Benefits (Manusia, Organisasi, Teknologi, Manfaat)
IT	Information Technology (Teknologi Informasi)
IS	Information System (Sistem Informasi)
LIS	Laboratorium Information System (Sistem Informasi Laboratorium)
PDE	Pengelola Data Elektronik
RM	Rekam Medik
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SIM RS	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
TI	Teknologi Informasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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 dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Pada pasal 2 Permenkes No 82 tahun 2013 tersebut dijelaskan bahwa pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit. Pasal 3 menyebutkan bahwa setiap Rumah Sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*open source*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit. Untuk aplikasi penyelenggaraan SIMRS yang dibuat oleh Rumah Sakit harus memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan oleh Menteri (Permenkes, 2013).

SIMRS adalah sistem yang mampu melakukan integrasi dan komunikasi aliran informasi baik di dalam maupun diluar rumah sakit. Sistem informasi ini meliputi: sistem rekam medis elektronik, sistem



informasi laboratorium, sistem informasi radiologi (pencitraan medis), sistem informasi farmasi, dan sistem informasi keperawatan. Sistem ini juga memiliki dua fungsi utama yaitu untuk keperluan manajemen dan pengolahan data pasien. Dari sisi manajemen, sistem ini memiliki peranan dalam mengatur data keuangan, material dan teknis, sistem kepegawaian, pembayaran (tagihan) ke pasien, dan perencanaan strategi. Dari sisi pasien berfungsi untuk mengelola data pasien masuk dan pasien keluar serta mengelola data medis pasien yang meliputi perawatan, diagnosis, dan terapi (Diantono & Winarno, 2018).

Teknologi informasi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan saat ini dimana kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi untuk perawatan pasien yang lebih baik. Sistem informasi mempunyai 3 peranan penting dalam mendukung proses pelayanan kesehatan, yaitu: mendukung proses dan operasi pelayanan kesehatan, mendukung pengambilan keputusan staf dan manajemen serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) dapat dicirikan dengan fungsinya melalui informasi dan jenis layanan yang ditawarkan. Untuk mendukung perawatan pasien dan administrasinya, SIMRS mendukung penyediaan informasi, terutama tentang pasien, dalam cara yang benar, terbaru, mudah diakses oleh orang yang tepat pada

tempat/lokasi yang berbeda dan dalam format yang dapat digunakan.

Transaksi data pelayanan dikumpulkan, disimpan, diproses, dan didokumentasikan untuk menghasilkan informasi tentang kualitas perawatan pasien dan tentang kinerja rumah sakit serta biaya. Ini mengisyaratkan bahwa sistem informasi rumah sakit harus mampu mengkomunikasikan data berkualitas tinggi antara berbagai unit di rumah sakit (Hariana et al., 2013). Sistem Informasi Rumah Sakit juga dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang terintegrasi yang mendukung berbagai persyaratan informasi layanan klinis dan manajemen rumah sakit (Kuo et al., 2018).

Mengingat peran dan tujuan SIMRS di dalam pelayanan rumah sakit sangat penting salah satunya untuk mendukung proses penyebaran informasi berupa data-data dan hasil pemeriksaan pasien maka perlu didukung SIMRS yang handal dalam mengelolah informasi tersebut. Dalam rangka memastikan keefektifan penerapan dan dampak positif yang diberikan oleh SIMRS dalam menghasilkan suatu informasi yang sesuai dengan dimensi kualitas data, maka analisis terhadap sistem informasi merupakan hal penting yang harus dilakukan dengan melakukan evaluasi.

Evaluasi suatu sistem informasi merupakan usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Evaluasi sistem informasi adalah suatu kegiatan untuk mengukur atau menggali segala attribute dari sistem (dalam perencanaan,

pengembangan, pengimplementasian atau pengoperasian) (Diantono & Winarno, 2018). Evaluasi terhadap penerapan SIMRS harus dilakukan karena evaluasi akan menilai atau mengukur manfaat yang didapatkan dari penerapan SIMRS dan untuk menemukan masalah-masalah potensial yang sedang dihadapi oleh pengguna dan organisasi. Terdapat beberapa teori yang berkaitan dengan sistem informasi dalam hal mengukur atau mengevaluasi penerapan sistem informasi yaitu *Theory of reasoned action* (TRA), *Theory of planned behavior* (TPB), Technology Acceptance Model (TAM), Task-Technology Fit (TTF), TTF Model evaluasi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), DeLone dan McLean dan Teori HOT-Fit merupakan teori yang juga dapat digunakan untuk melakukan evaluasi SIMRS.

Sebagaimana dikemukakan oleh (Bayu S & Muhimmah, 2013) evaluasi terhadap penerapan SIMRS harus dilakukan karena evaluasi akan menilai atau mengukur manfaat yang didapatkan dari penerapan SIMRS dan untuk menemukan masalah-masalah potensial yang sedang dihadapi oleh pengguna dan organisasi.

RSUD Beriman Balikpapan sebagai salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di Balikpapan yang telah menerapkan SIMRS sejak berdirinya Rumah Sakit pada tahun 2015, namun selama ini belum pernah dilakukan evaluasi. Peneliti melakukan pengumpulan data awal dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada 35 responden yang mewakili masing-masing instalasi / unit yang menggunakan SIM RS, dan

wawancara umum (wawancara survey) kepada 7 orang penanggung jawab instalasi / unit pengguna SIM RS, berikut dijabarkan hasil yang ditemukan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner diketahui kelebihan dan kelemahan dari penerapan SIM RS selama ini. Menurut responden kelebihan yang didapatkan dari penggunaan SIM RS yaitu dalam hal kelengkapan isi (*content*), isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIM RS yang digunakan memang dibutuhkan, dalam hal tampilan (*format*) SIM RS juga menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas. Dari sisi persepsi responden mengungkapkan ketidakpuasan dalam hal, penginputan yang dilakukan tidak *realtime*, aplikasi SIM RS memiliki kendala dalam penggunaannya dan aplikasi SIM RS memiliki koneksi kurang baik / terjadi *error*/ lambat.

Berdasarkan hasil wawancara umum yang dilakukan pada penanggung jawab masing-masing instalasi yang menggunakan SIM RS di RSUD Beriman Balikpapan, terjabarkan sebagai berikut, hasil wawancara dari Unit Pengelola Data Elektronik dan Rekam Medik diketahui bahwa penginputan yang dilakukan beberapa unit/instalasi tidak *realtime*, terdapat beberapa fitur yang belum bisa berfungsi maksimal. Masih ditemukan beberapa sistem yang belum terkoneksi terutama pada farmasi sehingga informasi *real stock* belum tercapai. Hasil wawancara lainnya pada unit laboratorium RSUD Beriman Balikpapan diketahui penginputan hasil laboratorium masih manual yang seharusnya terhubung

*Laboratorium Information System (LIS)*. Sinyal internet yang tidak terkoneksi, *not responding* dan *for close* saat aplikasi digunakan. Pada sistem terdapat penamaan tindakan yang sama tetapi ada perbedaan di nominal. Pada unit rawat jalan pasien/pengguna layanan mengeluhkan sistem antrian masih bergabung, tidak terpisah berdasarkan jenis spesialis, dan informasi hasil penunjang yang belum terkoneksi dengan sistem. Salah seorang responden mengemukakan bahwa

*“Untuk penginputan real time dimana kita tidak ada admin ruangan memang lumayan menyita waktu jadi siapa yang menginput masih sering ada miss (RT,31 Tahun)”*

*“Semua staf di Instalasi .....pro dengan SIM RS ini, cuma untuk pengembangan SIM RS ada beberapa saran yang masuk, baik tentang fitur aplikasi maupun kecepatan saat gangguan jaringan internal (AF,37 tahun)”*

Berdasarkan hasil pengumpulan data awal yang dilakukan, melalui metode penyebaran kuesioner dan wawancara umum, diketahui dalam jangka waktu 5 tahun penggunaan SIMRS di RSUD Beriman Balikpapan sudah digunakan. Adapun keuntungan dari penggunaan SIMRS yaitu aplikasi tersebut mempercepat pencarian data dan pelayanan, misalnya dalam mengolah data yang ada di Instalasi Farmasi, begitu pula pada instalasi laboratorium SIM RS sangat membantu untuk penginputan hasil baik mulai pendaftaran pasien, hasil pasien maupun pelaporan kemudian isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIM RS memang dibutuhkan dan menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas. Meskipun demikian masih saja menemukan kendala lainnya seperti sistem yang error, fitur aplikasi yang belum berfungsi maksimal, user yang menginput

di SIMRS tidak *realtime*, dan pada instalasi rawat inap sendiri masih membutuhkan admin untuk melakukan penginputan sehingga masih perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan penerapan SIMRS.

Masalah dalam penelitian ini dijabarkan dalam bentuk harapan dan kenyataan pada RSUD Beriman Balikpapan. Harapan dengan adanya SIM RS ini, seluruh pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat, mudah dan didapatkan data yang *real time*, tetapi kenyataan saat ini masih ditemukan kendala terkait *user* yang belum optimal dalam menggunakan SIM RS, dari sisi aplikasi pun masih ditemukan beberapa kendala padahal SIM RS telah berjalan kurang lebih 5 tahun di RSUD Beriman Balikpapan. Dengan demikian masalah dalam penelitian ini adalah perlu dilakukan evaluasi terhadap SIM RS untuk menemukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan penerapan SIM, terutama dalam hal Input dan Proses dari pengaplikasian SIM RS guna pengembangan SIM RS yang lebih baik. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS akan bergantung pada pengguna akhir, dukungan organisasi, dan kemampuan teknologi itu sendiri. Faktor-faktor utama yang dapat menyebabkan kegagalan adalah kualitas dan kehandalan sistem, manusia sebagai pengguna akhir serta dukungan dari tingkat manajemen.

Menurut (Yusof & Arifin, 2008) hubungan antara *Human*, *Organization*, dan *Technology* mempunyai hubungan yang cukup kuat

dan positif serta mempunyai hubungan yang kuat dan searah terhadap *Net Benefit* dari suatu sistem. Sejak ditemukan pada 2006, model ini telah digunakan peneliti lain untuk menganalisa sejauh mana tingkat keberhasilan sistem diimplementasikan (Poluan, F., Lumenta, A., & Sinsuw, (2014). Pada model Hotfit 2011, terjadi penambahan satu variabel yaitu pengembangan sistem.

Kerangka teori yang digunakan mengacu pada kerangka kerja HOT-Fit. Teori HOT-Fit ditujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu Faktor Human (Manusia) yang terdiri dari pengembangan sistem, pengguna sistem, kepuasan pengguna. Faktor Organization (Organisasi) terdiri dari struktur dan lingkungan, kemudian Faktor Technology (Teknologi) yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dan faktor Net Benefits (Manfaat) serta kecocokan diantara ketiga komponen tersebut (Maryati Mohd Yusof, 2013). Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian akan menggunakan Teori HOT-Fit dan difokuskan pada input dan proses dalam evaluasi SIMRS di RSUD Beriman Balikpapan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUD Beriman Balikpapan.

## **B. Kajian Masalah**

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah bagian dari sistem informasi kesehatan yang menyediakan sumber informasi



secara relevan di seluruh rumah sakit untuk mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan administrasi rumah sakit (Balaraman & Kosalram, 2016). Tujuan dari SIMRS yaitu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit (Permenkes, 2013).

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti, dalam survei tersebut ditemukan persepsi responden yang kurang baik berada pada penginputan yang dilakukan tidak realtime, kemudian terkait kemudahan dalam menggunakan aplikasi SIMRS seperti SIMRS memiliki koneksi yang kurang baik/ terjadi *error*/ lambat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui unit PDE (pengelola data elektronik) dan RM (rekam medik) mengatakan bahwa penginputan yang dilakukan beberapa unit/instalasi tidak realtime, terdapat beberapa fitur yang belum bisa berfungsi maksimal, sinyal internet yang tidak terkoneksi, *not responding* dan *for close* saat aplikasi digunakan. Pada Instalasi Farmasi, responden mengemukakan masih ditemukan beberapa sistem yang belum terkoneksi terutama pada farmasi sehingga informasi real stock belum tercapai. Pada instalasi laboratorium responden mengemukakan bahwa penginputan hasil laboratorium masih manual yang seharusnya terhubung Laboratorium Information System (LIS).

Instalasi rawat jalan, responden mengemukakan bahwa pada sistem terdapat penamaan tindakan yang sama tetapi ada perbedaan di

nominal, pada unit rawat jalan pasien/pengguna layanan mengeluhkan sistem antrian masih bergabung, tidak terpisah berdasarkan jenis spesialis, dan informasi hasil penunjang yang belum terkoneksi dengan sistem. Instalasi Radiologi, responden mengemukakan mengalami kesulitan dalam pencarian nama, karena penulisan gelar tidak seragam, ada yang ditulis di depan nama, ada yang ditulis dibelakang nama, dan terkadang sulit akses. Pada Instalasi rawat inap, responden mengungkapkan bahwa penggunaan SIMRS memperlambat kegiatan, tupoksi utama terbengkalai, penginputan *realtime* dimana ruangan tidak ada admin lumayan menyita waktu, jadi siapa yang menginput masih sering ada miss.

Berdasarkan survei awal di RSUD Beriman Balikpapan juga ditemukan pengembangan SIMRS masih perlu dilakukan baik dari sisi teknologi berupa fitur aplikasi, kecepatan aplikasi, ketersediaan sumber daya manusia dan dukungan organisasi. Pihak manajemen RSUD Beriman Balikpapan telah memiliki komitmen terhadap penerapan SIMRS yaitu memberikan motivasi terhadap pengguna sistem untuk melakukan penginputan data yang dikerjakan ke dalam SIMRS. Pihak manajemen juga telah melakukan pelatihan bagi pegawai dalam mengoperasikan SIMRS. Pelatihan tersebut dilakukan jika ada pengembangan baru pada aplikasi SIMRS pihak PDE bersama vendor memberikan pelatihan ke user unit terkait. Khusus untuk staf baru, penggunaan aplikasi SIMRS diajarkan oleh tim PDE atau staf senior di unit tersebut. Pelatihan merupakan salah

satu faktor kunci untuk mencapai keberhasilan sistem informasi kesehatan.

Salah satu solusi untuk mengurangi hambatan ini dan memenuhi sistem informasi kesehatan yang sukses adalah dengan dilakukannya pelatihan yang melibatkan seluruh pengguna sistem (Ajami & Mohammadi-bertiani, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh (Restyandito, 2016) menyebutkan bahwa pelatihan yang melibatkan seluruh pengguna sistem dan pelatihan yang memadai sangat penting dalam respon positif terhadap pemanfaatan SIMRS.

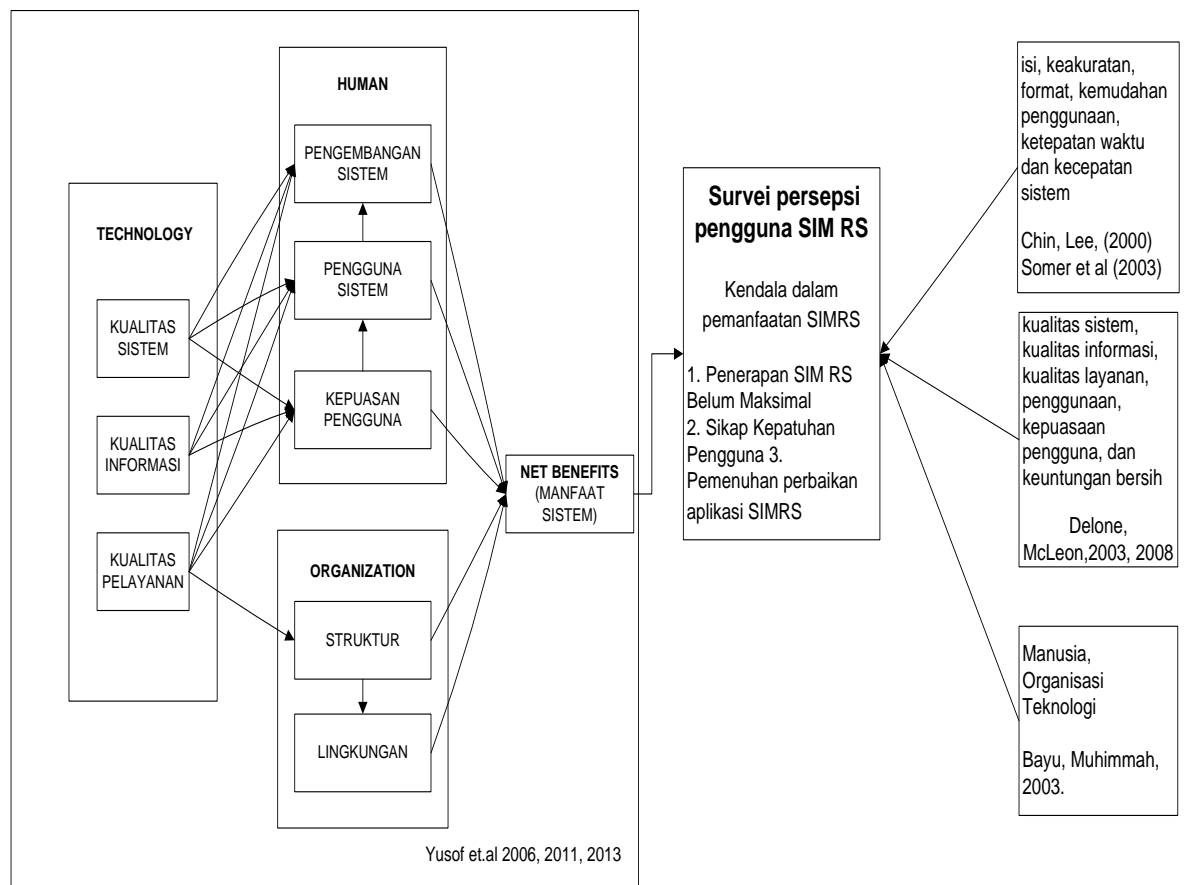
(Kosasi et al., 2012) yang menyebutkan bahwa kesalahan mengenai tidak selarasnya kebutuhan pengguna yang ada pada sistem hanya akan berujung pada usaha yang sangat sia-sia dan mengharuskan pengerjaan ulang kembali. Teori yang dikemukakan oleh (Yusof & Arifin, 2008) menunjukkan bahwa pengaruh kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu faktor manusia (penggunaan sistem, kepuasan pengguna) organisasi (struktur, Lingkungan) dan teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) serta manfaat.

Faktor manusia merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam kesuksesan sistem informasi karena manusia termasuk bagian dari pengguna data yang terlibat dengan sistem informasi. Bagi faktor manusia yang perlu diperhatikan dalam kesuksesan sistem informasi yaitu sistem harus memenuhi kebutuhan pengguna dan kemudahan pengguna untuk menggunakan informasi. Faktor organisasi dibagi menjadi 2 yaitu struktur

organisasi yang berhubungan dengan budaya kerja, strategi, manajemen, kepemimpinan, motivasi, komitmen, komunikasi dalam, dan prosedur kerja tim dan pelatihan sedangkan lingkungan berhubungan dengan pembiayaan, kebijakan, kompetisi, komunikasi luar. Faktor teknologi mencakup keseluruhan proses pengumpulan, pembersihan, dan pengelolaan data dari berbagai sumber, serta pembuatan dan pendistribusian informasi kesehatan yang ada pada. Faktor teknologi dibagi menjadi 3 bagian yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Begitu pula menurut (Bayu S & Muhimmah, 2013), faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu faktor teknologi, manusia, organisasi dan manfaat, faktor tersebut juga didapatkan pada teori menurut (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011) dan membagi menjadi beberapa indikator yaitu, Faktor teknologi (1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Pelayanan). Faktor Manusia (1. Pengembangan Sistem 2. Penggunaan Sistem 3. Kepuasan Pengguna). Faktor Organisasi (1. Struktur 2. Lingkungan) serta *Net benefits* (Manfaat).

Chin et al., (2000) meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Faktor tersebut diantaranya variabel isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan kecepatan sistem. Toni M Somers; Klara Nelson; Jahangir Karimi, (2003) melakukan penelitian mengenai pengaruh isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi di Amerika Serikat. Peter, DeLone, dan Mclean

(2008) meneliti untuk mengukur keberhasilan sistem informasi dengan membuat model, dimensi, ukuran, dan hubungannya dalam level individu dan level organisasi.



**Gambar 1 Kajian Masalah Penelitian**

Berdasarkan survei awal penerapan SIM RS yang belum maksimal, dilihat dari faktor teknologi yakni kualitas data, data yang tidak realtime, ada beberapa fitur / menu yang belum bisa berfungsi maksimal dan masalah koneksi internet. Pada faktor manusia, user SIM RS menginput di SIM RS tidak *realtime*. Dari sisi organisasi sangat perlu dukungan dari

organisasi terkait proses penempatan dan pemberian pelatihan staf sebagai penginput di SIM RS terutama bagian Rawat Inap.

Evaluasi terhadap penerapan SIMRS harus dilakukan karena evaluasi akan menilai atau mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penerapan SIM RS, kemudian manfaat yang didapatkan dari penerapan SIMRS dan untuk menemukan masalah-masalah potensial yang sedang dihadapi oleh pengguna dan organisasi. Teori HOT-Fit merupakan teori yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi SIMRS.

Pada penelitian ini, juga akan digunakan Teori HOT-Fit yang ditujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu *Human* (Manusia) – *Organization* (Organisasi) - *Technology* (Teknologi) dan *Net Benefits* (Manfaat Sistem). Teori HOT-Fit ini mewakili teori lainnya, dimana pada teori HOT-Fit mencakup, variabel dan sub variabel yang dikemukakan oleh teori lainnya, serta terbaru diantara teori lainnya. Fokus dalam penelitian ini terletak pada Input dan Proses dalam pengaplikasian SIM RS yang telah berjalan di RSUD Beriman Balikpapan, dengan teori yang mendukung yaitu HOT-Fit Yusof, M. M., & Yusuff, (2011,2013) yang berfokus pada variabel Manusia, Organisasi, Teknologi serta Manfaat Sistem.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang bahwa evaluasi SIMRS perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi

penerimaan penerapan SIM RS. Penggunaan aplikasi SIM RS pada RSUD Beriman Balikpapan memiliki manfaat bagi penggunanya akan tetapi juga masih ditemukan kekurangan dalam penggunaan SIMRS baik dari sisi manusia, teknologi, organisasi hingga manfaat, oleh karena itu diangkatlah rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
2. Apakah ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan?
3. Apakah ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan ?
4. Apakah ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
5. Apakah ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan?
6. Apakah ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan?
7. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
8. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan?
9. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan?



10. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap struktur di RSUD Beriman Balikpapan?
11. Apakah ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan?
12. Apakah ada pengaruh pengguna sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
13. Apakah ada pengaruh struktur terhadap lingkungan di RSUD Beriman Balikpapan ?
14. Apakah ada pengaruh pengembangan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
15. Apakah ada pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
16. Apakah ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
17. Apakah ada pengaruh struktur terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?
18. Apakah ada pengaruh lingkungan terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan ?

## **D. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penerapan sistem informasi manajemen di RSUD Beriman Balikpapan.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- b. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- c. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
- d. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- e. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- f. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
- g. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- h. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan

- i. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
- j. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap struktur di RSUD Beriman Balikpapan
- k. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- l. Menganalisis pengaruh pengguna sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- m. Menganalisis pengaruh struktur terhadap lingkungan di RSUD Beriman Balikpapan
- n. Menganalisis pengaruh pengembangan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- o. Menganalisis pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- p. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- q. Menganalisis pengaruh struktur terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
- r. Menganalisis pengaruh lingkungan terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Ilmiah**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit khususnya metode evaluasi SIMRS dan sebagai acuan pengembangan penelitian yang lebih lanjut dalam rangka meningkatkan Sistem Informasi Rumah Sakit.

### **2. Manfaat Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan untuk pihak manajemen dalam mengevaluasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan SIMRS khususnya terkait *HOT-Fit Human, Organization, Technology and Net benefits* (manusia, organisasi, teknologi dan manfaat sistem) serta diperoleh masukan untuk perbaikan dan pengembangan SIMRS

### **3. Manfaat Praktis**

Penelitian ini menjadi pengalaman bagi peneliti dalam melatih diri menggunakan cara berpikir secara objektif, ilmiah untuk mengkaji teori dan realita yang ada di lapangan serta sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Administrasi Rumah Sakit.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Rozanda & Masriana, 2017). Sistem Informasi Manajemen adalah perangkat prosedur yang terorganisasi, apabila dijalankan akan memberikan umpan balik dan informasi kepada manajemen tentang masukan, proses, dan keluaran dari suatu siklus manajemen, yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian.

Sistem informasi manajemen rumah sakit adalah sistem yang mampu melakukan integrasi dan komunikasi aliran informasi baik di dalam maupun di luar rumah sakit. Sistem informasi ini meliputi: sistem rekam medis elektronik, sistem informasi laboratorium, sistem informasi radiologi (pencitraan medis), sistem informasi farmasi, dan sistem informasi keperawatan. Sistem ini juga memiliki dua fungsi utama yaitu untuk keperluan manajemen dan pengolahan data pasien. Dari sisi manajemen, sistem ini memiliki peranan dalam mengatur data keuangan, material dan teknis, sistem kepegawaian, pembayaran

(tagihan) ke pasien, dan perencanaan strategi. Dari sisi pasien berfungsi untuk mengelola data pasien masuk dan pasien keluar serta mengelola data medis pasien yang meliputi perawatan, diagnosis, dan terapi (Erimalata, 2016).

SIMRS saat ini berfungsi sebagai sarana penunjang operasional layanan medis yang terdiri dari instalasi-instalasi sebagai front office yang langsung melayani para pelanggan (pasien) rumah sakit baik administrasi, catatan medik, dan farmasi. SIMRS digunakan pada back office sebagai sarana penunjang kegiatan administrasi secara struktural rumah sakit. Pihak yang berperan dalam pengelolaan dan penggunaan SIMRS adalah sebagai berikut :

#### 1. *End User*

Pengguna akhir SIMRS dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Operator, sebagai pengguna langsung SIMRS yang bertugas untuk memasukkan data ke sistem yaitu seluruh karyawan di setiap unit.
- b. Pengguna Informasi yang dihasilkan oleh SIMRS, sebagai pengguna tidak langsung SIMRS seperti Pimpinan Instalasi, Asisten Manajer dan Manajer Unit Instalasi.

2. Vendor, sebagai penyedia SIMRS baik secara perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komputer, memberikan dukungan teknis jika diperlukan.

3. Penanggung Jawab, penanggung jawab SIMRS adalah Unit Teknologi Informasi Rumah Sakit yang merupakan sub bagian dari Bagian Manajemen Kepegawaian dan Admin, unit TI bertugas untuk menjembatani antara pengguna akhir dengan pihak penyedia SIMRS.

## **B. Metode Evaluasi Sistem Informasi Manajemen**

Evaluasi suatu sistem informasi merupakan usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Evaluasi sistem informasi adalah suatu kegiatan untuk mengukur atau menggali segala attribute dari sistem (dalam perencanaan, pengembangan, pengimplementasian atau pengoperasian). Evaluasi SIM adalah mendefinisikan seberapa baik SIM dapat beroperasi pada organisasi yang menerapkannya untuk memperbaiki prestasi dimasa mendatang (Asep Jalaluddin, 2011). Evaluasi yang akan dilakukan terkait dengan penerimaan sistem oleh pengguna akhir.

Keberhasilan penerapan suatu sistem harus diukur secara menyeluruh dengan mengikutsertakan keterlibatan organisasi dalam pemanfaatan sistem oleh pengguna (Padmowati, 2014; (Laksono, 2015). Terdapat beberapa pengembangan model digunakan sebagai metode untuk mengukur atau mengevaluasi penerapan sistem

informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi atau instansi publik seperti :

### **1. *Theory of Reasoned Action (TRA)***

*Theory of reasoned action (TRA)* teori yang menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*) (Ajzen, I., dan Fishbein, 1980). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selau berdasarkan kehendak).

Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subjektif. Komponen pertama mengacu pada sikap terhadap perilaku. Sikap ini merupakan hasil pertimbangan untung dan rugi dari perilaku tersebut (*outcome of the behavior*). Disamping itu juga dipertimbangkan pentingnya konsekuensi-konsekuensi yang akan terjadi bagi individu (*evaluation regarding the outcome*). Di lain pihak, komponen norma subjektif atau sosial mengacu pada keyakinan seseorang terhadap bagaimana dan apa yang dipikirkan orang-orang yang dianggap penting dan motivasi seseorang untuk mengikuti pikiran tersebut.



## 2. Model *Theory of Planned Behavior* (TPB)

*Theory of planned behavior* (Ajzen, 1988) adalah sebuah teori perluasan dari teori sebelumnya yaitu *theory of reasoned action* (Ajzen, I., dan Fishbein, 1980) yang melanjutkan penjelasan mengenai ketertarikan perhatian dalam psikologi (Albarracín & Johnson, 2016). Kedua model mempertimbangkan proses yang disengaja dilakukan dan implikasinya terhadap perilaku individu, analisa gangguan untuk memprediksi perilaku individu terhadap sikapnya.

*Theory of planned behavior* adalah teori yang menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku manusia juga pada keyakinan bahwa target tingkah laku berada di bawah kontrol kesadaran individu. Perilaku tidak hanya bergantung pada intensi seseorang, melainkan juga pada faktor lain yang tidak ada dibawah kontrol dari individu, misalnya ketersediaan sumber dan kesempatan untuk menampilkan tingkah laku tersebut (Ajzen, 2005)

Prinsip dalam teori ini adalah prinsip kesesuaian (*principle of compatibility*) yang menjelaskan sikap dan perilaku yang dibagi dengan empat elemen yaitu aksi, target, konteks dan waktu, dan hubungan antara sikap dan perilaku akan maksimal jika setiap elemennya berfungsi secara maksimal. Maka, perilaku terdiri dari aksi atau perilaku yang dilakukan, performa target atau obyek, konteks, dan waktu. Teori ini secara jelas menggambarkan

hubungan antara keyakinan (beliefs), sikap (attitude), kehendak atau intense (intention), dan perilaku (behavior).

### **3. *Technology of Acceptance Model (TAM)***

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. Tujuan TAM lebih dikhususkan untuk menjelaskan perilaku para pengguna komputer (*computer usage behavior*). Model TAM ini tidak hanya bisa untuk memprediksi, namun juga bisa menjelaskan sehingga peneliti dan para praktisi bisa mengidentifikasi mengapa suatu faktor tidak diterima dan memberikan kemungkinan langkah yang tepat.

Tujuan utama dari *Technology Acceptance Model* (TAM) sesungguhnya adalah untuk memberikan dasar langkah dari dampak suatu faktor eksternal pada kepercayaan intern (*internal beliefs*), sikap (*attitude*) dan niat (*intention*). TAM dirancang untuk mencapai tujuan tersebut dengan cara mengidentifikasi beberapa variabel dasar yang disarankan pada penelitian sebelumnya yang setuju dengan faktor-faktor yang mempengaruhi secara kognitif dan affectif pada penerimaan komputer (*computer acceptance*). TAM

memposisikan dua kepercayaan (*beliefs*), yaitu *perceive usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai faktor utama perilaku penerimaan komputer.

Dikemukakan pula oleh (Jogiyanto, 2007) menjelaskan bahwa pengembangan item-item konstruk ini difokuskan pada dua konstruk teoritis yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) yang secara teori merupakan penentu-penentu dasar dari penggunaan (*use*) dari sistem.

#### **4. Task Technology Fit (TTF)**

*Task Technology Fit* (TTF) Analysis dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Inti dari Model Task Technology Fit adalah sebuah konstruk formal yang dikenal sebagai Task-Technology Fit (TTF), yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan (Goodhue, D. L.; and Thompson, 1995). Model TTF memiliki 4 konstruk kunci yaitu *Task Characteristics*, *Technology Characteristics*, yang bersama-sama mempengaruhi konstruk ketiga TTF yang balik mempengaruhi variabel *outcome* yaitu *Performance* atau *Utilization*. Model TTF menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna.

## 5. **End User Computing Satisfaction (EUCS)**

Model evaluasi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan model yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini menekankan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dengan menilai *accuracy, content, ease of use, format* dan *timeliness* dari sistem. EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. (Pratama et al., 2012).

EUCS merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem sehubungan dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut. Pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan (Chin et al., 2000).

## 6. **Model DeLone dan McLean (1992)**

DeLone dan McLean (1992) melakukan studi yang mendalam terhadap literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh

sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni (Jogiyanto, 2007). Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean kemudian mengembangkan suatu model parsimoni dengan nama Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*) (DeLone, 1992).

Model kesuksesan DeLone dan McLean Tahun 1992 didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. McLean ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan system informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variable yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya. Pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information System Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. DeLone & McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu pembuatan dari suatu system informasi, penggunaan

sistem informasi tersebut dan konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem.

## 7. Model DeLone & McLean (2003)

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbaharui Model Kesuksesan Sistem Informasi. Hal-hal yang diperbaharui ini adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*)
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*)
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Pengukuran dari pemakaian (*use*) mempunyai banyak dimensi, seperti misalnya pemakaian sukarela atau wajib, mendapat informasi (*informed*) atau tidak mendapat informasi (*uninformed*), dan lainnya. DeLone dan McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah

suatu sikap (*attitude*). Sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behaviour*).

4. Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakaian (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Pemakaian (*use*) harus mendahului kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan (*use*) akan mengakibatkan kepuasan pemakaian yang lebih tinggi sebagai suatu kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian menggunakan (*use*).

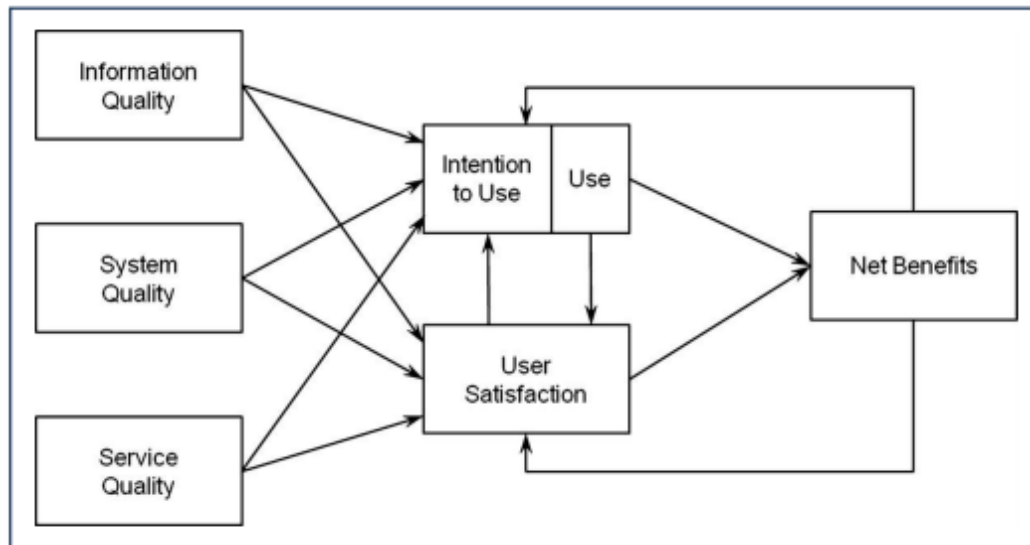
Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampak sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, kontraktor, sosial bahkan negara. DeLone dan McLean (2003) mengusulkan untuk menamakannya semua manfaat menjadi suatu manfaat tunggal yang disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.

Berdasarkan hasil penelitian DeLone dan McLean (2003), kesuksesan / efektivitas sistem informasi dapat dievaluasi dari dimensi :

1. Kualitas sistem (*System quality*), Mengukur karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi yaitu dari kemudahan penggunaan, ketersediaan, keandalan dan kemampuan beradaptasi
2. Kualitas informasi (*Information quality*), Harus akurat, lengkap, relevan, mudah dimengerti dan tepat waktu
3. Kualitas pelayanan (*Service quality*), Dukungan menyeluruh yang disampaikan oleh penyedia layanan. Intensitas penggunaan (*Intention to use*) dan penggunaan (*use*), Mengukur segala sesuatu dari kunjungan ke sebuah situs Web, untuk navigasi dalam situs, pencarian informasi dan pelaksanaan transaksi.
4. Kepuasan pengguna (*User satisfaction*), Mengukur pendapat pelanggan/pengguna secara menyeluruh terhadap kualitas sistem, informasi dan pelayanan terkait pengalamannya dengan system informasi.
5. Keuntungan/Manfaat bersih (*Net benefit*), Merupakan ukuran keberhasilan yang paling penting karena merupakan dampak positif dan negatif dari sistem informasi terhadap individu, organisasi bahkan masyarakat.

Dari hasil analisis tersebut, maka Delone dan McLean (2003) mengusulkan suatu model yang diperbarui yang nampak pada gambar berikut ini.





**Gambar 2 Model Keberhasilan SI** (Delone dan McLean, 2003)

## 8. Model HOT-Fit

Model yang dikemukakan oleh Yusof & Arifin, (2008). Teori dibuat dari dua model evaluasi untuk sistem informasi, model tersebut adalah IS (*Information System*) Success Model (DeLone and Mclean 2004) dan IT (*Technology*) Organization-Fit Model (Morton 1990). Model ini juga diidentifikasi sebagai mampu mengidentifikasi elemen organisasi utama yang dapat mempengaruhi IS dan juga menekankan keselarasan penting atau kesesuaian di antara keduanya.

Selain itu, model ini komprehensif karena mencakup faktor-faktor berikut: teknologi (TI), manusia (peran dan ketrampilan) dan organisasi (strategi, struktur dan proses manajemen). Namun, faktor-faktor ini dapat dikategorikan menjadi dimensi yang lebih rinci untuk

memberikan dimensi evaluasi yang lebih spesifik. Misalnya, TI dapat dikelompokkan lebih jauh ke dalam kualitas sistem dan kualitas informasi, seperti yang diusulkan oleh DeLone dan McLean. Demikian pula, peran dan ketrampilan dapat dikaitkan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan kekuatan dan keterbatasan yang ditunjukkan pada kedua model, *IT-Organization Fit* dan *IS Success Model* saling melengkapi dalam menghadirkan kerangka evaluasi yang komprehensif. Faktor organisasi, yang kurang dalam *IS Success Model*, ditampilkan dalam kesesuaian Organisasi-TI. Demikian pula, dimensi dan ukuran evaluasi spesifik yang kurang sesuai dengan Organisasi IT, ditampilkan dalam *IS Success Model*. Berdasarkan dua model yang dijelaskan di atas, kerangka evaluasi baru disajikan pada konsep model *Human, Organization and Technology Fit* (HOT-Fit).

Maka untuk melakukan pengukuran keberhasilan sistem yang lebih menyeluruh dalam memberikan manfaat bagi organisasi dalam studi ini peneliti akan mengadopsi model HOT-Fit yang merupakan gabungan dari *Delone & Mclean IS Success Model*, dengan *IT-Organization Fit* dimana 3 faktor utama yakni *Human*, yang terdiri dari *system use* (penggunaan sistem), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), lalu *Organization*, yang meliputi *structure* (struktur organisasi) dan *environment* (lingkungan organisasi). Serta

*Technology* yang ditopang oleh variabel kunci kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan) yang seluruhnya berdampak pada *Net Benefit* (Manfaat).

Menurut Yusof & Arifin (2008), hubungan antara *Human*, *Organization*, dan *Technology* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan positif serta mempunyai hubungan yang kuat dan searah terhadap *Net Benefit* dari suatu sistem. Sejak ditemukan pada 2006, model ini telah digunakan peneliti lain untuk menganalisa sejauh mana tingkat keberhasilan sistem diimplementasikan (Poluan, F., Lumenta, A., & Sinsuw, (2014). Pada model Hotfit 2011, terjadi penambahan satu variabel yaitu pengembangan sistem .

### **C. Model Hot Fit (Human, Organization, Technology, Net Benefits)**

Evaluasi merupakan suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan evaluasi tersebut, capaian kegiatan penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja penerapannya (Murnita et al., 2016). HOT Fit adalah salah satu model kerangka teori yang dipakai untuk mengevaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan (Yusof & Arifin, 2008). Fokus utama penelitian diarahkan pada hubungan antara aspek *human* (manusia) sebagai pengguna yang

terdiri dari penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, aspek *organization* (organisasi) yang terdiri dari struktur dan lingkungan organisasi, aspek *technology* (teknologi) yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta terhadap *net benefit* (kemanfaatan) yang dihasilkan sistem informasi manajemen (Soraya Ilma, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, 2017).

Telah banyak dilakukan penelitian terhadap evaluasi implementasi sistem informasi di bidang pelayanan kesehatan, salah satunya dengan menggunakan metode HOT Fit. Metode evaluasi HOT Fit memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi yaitu komponen Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), dan Teknologi (*Technology*).

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan Metode HOT-Fit terhadap data yang diperoleh dari RS PKU Muhammadiyah Sruweng, maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS adalah dari sisi variabel *technology* (teknologi) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, sedangkan dari sisi variabel *human* (manusia) yaitu kepuasan pengguna mempengaruhi penggunaan sistem, dari sisi variabel *organization* (organisasi) yaitu struktur sangat mempengaruhi lingkungan organisasi yang ada. Keberhasilan penerapan SIMRS di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dipengaruhi manajerial kepada para pengguna SIMRS serta tersedianya kondisi fasilitas yang memadai di

lingkungan rumah sakit untuk menggunakan SIMRS.

Berdasarkan penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Type C di Jawa Timur diketahui bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Struktur memberikan pengaruh signifikan positif terhadap lingkungan. Lingkungan memberikan pengaruh signifikan positif terhadap struktur. Lingkungan memberikan pengaruh signifikan positif terhadap manfaat bersih (Erlirianto et al., 2015).

Pada Metode HOT-Fit komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Murnita et al., 2016). Komponen organisasi terdiri dari struktur, dinilai dari kepemimpinan, dukungan dari *top manajemen* dan dukungan staf. Lingkungan organisasi terdiri dari sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional dan komunikasi. Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem dalam sistem informasi menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk

performa sistem dan *user interface*. Kemudahan penggunaan kemudahan untuk dipelajari, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan data *entry*.

Kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh *service provider* sistem atau teknologi. Kualitas layanan dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati dan tindak lanjut layanan, suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model (Yusof & Arifin, 2008). Model ini mendapatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia, Organisasi dan Teknologi. Model keberhasilan sistem ini diadopsi berdasarkan kategori evaluasi spesifik yang komprehensif, validasi yang luas dan penerapannya terhadap evaluasi HIS (*Health Information Systems*). Selain itu, Model Fit Organisasi-IT juga digunakan untuk menggabungkan konsep kesesuaian antara faktor evaluasi: manusia, organisasi dan teknologi.

Pada awalnya model ini dikembangkan untuk sistem informasi yang berada di *Fundus Imaging System* (FIS) dari sebuah organisasi perawatan primer di Inggris seiring perkembangannya tidak hanya untuk evaluasi menyeluruh terhadap sistem FIS yang diteliti, namun juga berpotensi untuk Sistem informasi pada umumnya (Yusof &

Arifin, 2008). Sub bagian berikut menjelaskan faktor evaluasi, dimensi dan ukuran secara rinci. Komponen manusia (*Human*) menilai sistem informasi dari sisi pengguna sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi.

*System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat pengguna (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User Satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

Komponen Organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki. Teknologi terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas pelayanan (*service quality*) yang digunakan untuk menilai teknologi dari aspek kualitasnya. Evaluasi sistem itu terkait dengan penyelidikan sistem. Penyelidikan sistem adalah suatu usaha yang dilakukan untuk memperbaiki segi tertentu dari sistem informasi yang mana esensinya adalah untuk memperbaiki kinerja orang-orang yang terlibat

didalamnya. Penyelidikan sistem sering kali disebut dengan usaha pengembangan sistem yang dilakukan dengan mengandalkan pada metodologi dan seperangkat alat serta teknik untuk analisis, serta desain dan penerapannya pada sebagian atau keseluruhan sistem informasi. Metode HOT-Fit dijabarkan sebagai berikut :

### **1. Human**

Model Keberhasilan IS mencakup penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sementara MIT menggabungkan peran dan keterampilan sebagai bagian dari elemen faktor manusia. HOT-fit menggabungkan faktor-faktor manusia di kedua kerangka kerja selain faktor-faktor lain dari faktor manusia seperti yang disebutkan sebelumnya.

Penggunaan Sistem berkaitan dengan frekuensi dan keluasan pertanyaan dan fungsi sistem. Penggunaan keluaran informasi seperti laporan tampaknya merupakan salah satu tindakan yang paling sering dilakukan untuk menilai keberhasilan IS. Penggunaan sistem yang sebenarnya sebagai ukuran keberhasilan IS mengacu pada penggunaan sukarela dan bukan wajib. Penggunaan Sistem juga berhubungan dengan orang yang menggunakannya, tingkat penggunaannya, pelatihan, pengetahuan, kepercayaan, harapan dan penerimaan atau penolakan (Lippeveld.T, 2001).

Teori yang berorientasi sistem menunjukkan bahwa hasil resistansi dari faktor desain sistem atau teknologi yang relevan



termasuk antarmuka pengguna dan karakteristik sistem. Teori interaksi menjelaskan resistensi dari interaksi antara manusia dan faktor sistem; Dengan demikian, penilaian terhadap sistem bervariasi di seluruh pengaturan dan pengguna. Ketidakamanan dan ketakutan kerja adalah beberapa contoh resistensi interaksi.

Kepuasan Pengguna sering digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem. Hal ini bersifat subyektif karena bergantung pada kepuasan yang diukur. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai keseluruhan evaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem dan potensi dampak sistem. Kepuasan Pengguna dapat dikaitkan dengan kegunaan dan sikap pengguna terhadap sistem yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadinya.

Yusof & Arifin, (2008) menyatakan bahwa komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. *System use* juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, motivasi penggunaan, sikap menerima atau menolak sistem, serta kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna pada sistem dapat dihubungkan dengan perspektif manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

Terdapat penambahan dalam *framework* dari *framework-framework* sebelumnya yaitu memasukkan variabel pengembangan

sistem (*System Development*) ke dalamnya. Pengembangan sistem tersebut terdiri dari perencanaan, manajemen proyek, jadwal proyek dan hubungan dengan strategi TI dengan tujuan untuk membangun lingkungan sistem yang sangat kolaboratif untuk memaksimalkan efisiensi dan akurasi pemantauan proyek itu cukup berhasil. (Yusof & Arifin, 2008); (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011);(Maryati Mohd Yusof, 2013).

## **2. Organization**

Sifat lembaga kesehatan dapat diperiksa dari struktur dan lingkungannya. Struktur organisasi terdiri dari alam termasuk jenis dan ukuran (jumlah tempat tidur), budaya, politik, hirarki, otonomi, sistem perencanaan dan pengendalian, strategi, manajemen dan komunikasi. Kepemimpinan, dukungan manajemen puncak dan sponsor tenaga medis juga dapat diukur dari faktor organisasi. Lingkungan dari sebuah organisasi kesehatan dapat dianalisis melalui sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, lokalisasi, jenis populasi yang dilayani, persaingan, hubungan antar-organisasi, populasi yang dilayani, dan komunikasi. Menurut (Yusof & Arifin, 2008) faktor organisasi, dimensi (struktur dan lingkungan) meliputi:

1. Fit antara faktor teknologi, manusia dan organisasi.
2. Hubungan dua arah antara dimensi-dimensi ini: Kualitas Informasi dan Penggunaan Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna, Struktur

3. Organisasi dan Lingkungan, Struktur Organisasi dan Manfaat Bersih, Lingkungan Organisasi dan Manfaat Bersih.
4. Hubungan satu arah antara dimensi ini: Penggunaan Struktur dan Sistem.

Komponen organisasi (*organization*) menilai sistem yang diimplementasikan dari aspek sebagai berikut (Maryati Mohd Yusof, 2013):

- a) Struktur Organisasi terdiri atas kerjasama dalam organisasi, strategi, kepemimpinan, dukungan dari top management dan dukungan staff merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem.
- b) Lingkungan Organisasi, terdiri atas sumber pemerintahan, politik, dan hubungan inter organisasional.

### **3. Technology**

- a) Kualitas Sistem

Faktor ini digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Beberapa indikator untuk mengukur nilai dari kualitas sistem adalah sebagai berikut:

1. indikator kemudahan yang meliputi: mudah digunakan (*ease of use*) dan mudah dipelajari (*ease of learning*),
2. indikator efisiensi yang meliputi: lama respon (*response time*) dan lama loading,

3. indikator kehandalan sistem yang meliputi: terdapat bantuan teknis sistem (*access to technical support*), adanya peringatan kesalahan, fleksibel jika diintegrasikan dengan sistem lain (*availability*), teruji bebas dari error (*reliability*) dan keamanan sistem (*security*),
4. indikator kelengkapan meliputi: fitur-fitur yang lengkap, dan isi database yang lengkap.

b) Kualitas Informasi (Output)

Faktor ini digunakan untuk mengukur kualitas keluaran (output) dari sistem informasi. Beberapa indikator yang pernah diteliti Yusof, M. M., & Yusuff, (2011) untuk mengukur nilai dari kualitas informasi output adalah sebagai berikut:

1. Informasi relevan (*relevancy*) yang meliputi: adanya relevansi dari informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna,
2. Indikator kegunaan (*usefulness*) yang meliputi: mudah dibaca, ringkas dan padat, informatif, penting, - Tingkat kehandalan data: akurasi data, ketepatanwaktuan, dapat dibandingkan dan dapat diverifikasi.

c) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu keseluruhan dukungan yang diterima dari penyedia jasa layanan sistem. Kualitas layanan dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, dan dukungan teknis kepada pengguna sistem.

Studi tentang *System Quality* (Kualitas Sistem) sering dikaitkan dengan kinerja sistem. Kualitas Sistem dalam pengaturan kesehatan mengukur fitur inheren dari sistem termasuk kinerja sistem dan *user interface*. Contoh langkah-langkah kualitas sistem adalah kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, dan keamanan (Lippeveld.T, 2001).

Kemudahan penggunaan menilai apakah sistem itu memuaskan, nyaman dan menyenangkan untuk digunakan. Ketersediaan mengacu pada waktu penggunaan HIS sementara fleksibilitas berkaitan dengan kemampuan HIS untuk menyesuaikan diri dengan pengaturan layanan kesehatan dan berintegrasi dengan sistem lain. Bahkan sistem yang sering bekerja sering tidak digunakan seperti yang diantisipasi. Dengan demikian menurut (Mohd et al., 2007) penting untuk menentukan dalam sistem:

1. Memenuhi kebutuhan pengguna yang diproyeksikan, mudah digunakan
2. Sesuai dengan pola kerja profesional yang untuk itu dimaksudkan dan keseluruhan kesehatan system.

Ukuran *Information Quality* (Kualitas Informasi) bisa subjektif, karena berasal dari perspektif pengguna. Kriteria yang dapat digunakan untuk kualitas informasi dalam sistem adalah kelengkapan informasi, akurasi, keterbacaan, ketepatan waktu,

ketersediaan, relevansi, konsistensi dan reliabilitas. *Service Quality* (Kualitas Layanan) berkaitan dengan keseluruhan dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem atau teknologi. Kualitas layanan dapat diukur melalui dukungan teknis, respon cepat, jaminan, empati dan layanan tindak lanjut.

#### **4. Net Benefits**

*Net Benefits* adalah manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem. Manfaat dapat diukur dari manfaat sistem secara langsung (misalnya dari informasi yang dihasilkan sistem dapat mengambil keputusan dan dapat mengurangi error atau kesalahan dalam pekerjaan). Adapun manfaat secara tidak langsung seperti dampak pada kinerja, produktivitas, beban kerja.

Sistem bisa menguntungkan satu pengguna, sekelompok pengguna, organisasi atau keseluruhan industri. Manfaat menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif pada pengguna, yang meliputi manajer dan TI, staf, pengembang sistem. Dampak individu adalah efek informasi terhadap perilaku penerima. Hal ini terkait dengan kinerja serta perubahan dalam tugas pengguna seperti kinerja kerja, perubahan aktivitas kerja dan peningkatan produktivitas (Mohd et al., 2007) Dengan demikian, Manfaat Bersih individu dapat dinilai dengan menggunakan efek kerja, efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, dan pengurangan kesalahan.

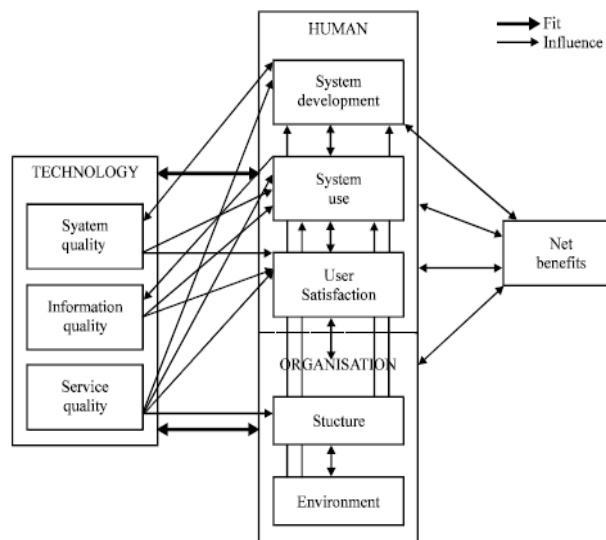


Fig. 1: Human-organization-technology fit (HOT-fit) evaluation framework (Yusof, 2011)

### Gambar 3 Metode HOT-Fit

Manusia, organisasi dan teknologi merupakan komponen penting dari IS; dampak HIS dinilai dalam manfaat bersih. Ketiga faktor dan dampak HIS ini sesuai dengan delapan dimensi saling terkait keberhasilan HIS: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, Struktur Organisasi, Lingkungan Organisasi dan Manfaat Bersih. Masing-masing dimensi ini dikaitkan dengan sejumlah ukuran evaluasi.

Dimensi evaluasi ini saling mempengaruhi satu sama lain secara temporal dan kausal:

1. Kualitas Sistem, Mutu Informasi dan Kualitas Pelayanan secara tunggal dan bersama-sama mempengaruhi Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna.

2. Struktur Organisasi dan Lingkungan Organisasi mempengaruhi Penggunaan Sistem.

Beberapa hubungan ini adalah :

1. Penggunaan Sistem, yang mengandalkan pengetahuan dan pelatihan pengguna, dapat mempengaruhi Kualitas Informasi, karena pengetahuan pengguna dalam menggunakan sistem dapat mempengaruhi laporan, gambar dan resep yang dihasilkan oleh sistem.
2. Tingkat Penggunaan Sistem dapat mempengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna dan sebaliknya, baik untuk kasus positif maupun negatif. Penggunaan Sistem yang efektif menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi karena pengguna dapat mengeksplorasi dan memanfaatkan sepenuhnya fitur dan fungsi sistem; Kepuasan Pengguna yang lebih tinggi kemudian memotivasi pengguna utama untuk meningkatkan penggunaan system.
3. Demikian pula, faktor Lingkungan Organisasi seperti kebijakan pemerintah dan politik dapat mempengaruhi Struktur Organisasi sementara faktor-faktor dalam Struktur Organisasi akan mempengaruhi populasi yang berada di Lingkungan Organisasi.
4. Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna merupakan pendahulunya langsung dari Manfaat Bersih. Manfaat Bersih kemudian mempengaruhi Penggunaan Sistem dan Kepuasan



Pengguna. Demikian pula, Struktur Organisasi dan Lingkungan merupakan anteseden langsung dari Manfaat Bersih. Manfaat Bersih kemudian berdampak pada Struktur Organisasi dan Lingkungan.

### D. Matriks Kajian Hasil Penelitian Sebelumnya

Tabel 1 Matriks Kajian Penelitian

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Evaluasi Faktor-faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen RS di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan menggunakan Metode Hot-Fit	Andika Bayu S dan Izzati Muhimmah 2013	kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan ( <i>user satisfaction structure system use</i> ) environment	penggunaan sistem kepuasan pengguna <i>Net benefit environment</i>	Populasi : Karyawan RS 307 org Sampel : 76 responden	<i>Uji - T</i>	Variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS adalah dari sisi variabel <i>tehnology</i> (teknologi) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, sedangkan dari sisi variabel <i>human</i> (manusia) yaitu kepuasan pengguna mempengaruhi penggunaan sistem, dari sisi variabel	Memberi gambaran Metode HOT-Fit yang diterapkan di Rumah Sakit dengan fokus pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, pengaruh informasi terhadap kepuasan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna.	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011)

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
							<i>organization</i> (organisasi) yaitu struktur sangat mempengaruhi lingkungan organisasi yang ada.	Pengaruh user satisfaction terhadap system use, structure terhadap environment penggunaan sistem terhadap net benefit dan pengaruh structure, environment terhadap net benefit	
2.	Identifikasi Dampak Penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan	Frendy Rocky Rumambi, Salahudin Robo, Citra Amalia3, 2020	Teknologi, Manusia Organisasi	Manfaat Sistem	Sampel 150 responden	AMOS	Teknologi, "Manusia" dan "Organisasi" memiliki dampak positif dan memberikan manfaat bersih terhadap penggunaan system. Singkatnya,	Memberi gambaran penggunaan metode hot fit, dengan fokus menguji pengaruh teknologi, manusia dan organisasi terhadap manfaat sistem	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	n Hot-Fit Model 2006						sebagian besar pengguna SIRS hanya fokus pada fungsi untuk registrasi dan administrasi daripada fungsi klinis. Ketersediaan unit IT dan personel TI mempengaruhi penggunaan SIRS.		menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011)
3.	The Implementati on of the Human, Organization, and Technology– Fit (HOT–Fit) Framework to evaluate the Electronic Medical	Lourent Monaliza beth Erlirianto , Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdiyanti 2015	Kualitas informasi Kualitas layanan Struktur Lingkungan	kepuasan pengguna. lingkungan. manfaat sistem	87 responde n (farmasi, fisioterapi , keuangan , perawat, radiologi, rekam medik)	Generali zed Structure d Compon ent Analysis (GSCA)	Kualitas informasi memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap	Memberi gambaran penggunan metode hot fit, dengan fokus menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap kepuasan	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Record (EMR) System in a Hospital						kepuasan pengguna. Struktur memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap lingkungan, lingkungan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap struktur. Lingkungan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat sistem	pengguna, struktur terhadap lingkungan dan lingkungan terhadap struktur dan manfaat system	indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011)
4.	Metode Hot Fit untuk mengukur tingkat kesiapan dalam	Titin Wahyuni , Anif Paraseto rini	Human (Manusia) Organization (Organisasi) Technology (Teknologi)	-	Semua petugas pendaftar an dan petugas Filling	Analisa data deskriptif (persentase)	Organisasi merupakan faktor yang harus segera diperbaiki karena memiliki penilaian tidak	Memberi gambaran variabel HOT yang paling baik adalah human (system use) dan teknologi (system	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	mendukung implementasi E-Health	2017	Net benefit (manfaat) SIMRS		RSUD Dr. M. Soewandhi (total sampling)		baik sebesar 10% cukup baik 70% dan sangat baik 20%. Faktor teknologi dinilai cukup baik sebesar 85% dan sangat baik sebesar 15%. Faktor human menunjukkan dalam 5% berada dalam keadaan tidak baik sedangkan 30% berada dalam keadaan cukup baik dan 65% berada dalam keadaan sangat baik. Manfaat (net benefit) dapat dikatakan berada dalam keadaan cukup	quality) dan manfaat. Variabel yang perlu diperbaiki yaitu organisasi.	Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011)

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
							bermanfaat dengan sangat bermanfaat yaitu berkisar 20-80%		
5.	Pengujian Model Hot Fit Pada Sistem Informasi Manajemen Obat Di Instalasi Farmasi RSGMP Unsoed Purwokerto	Ilma Soraya, Wiwiek Rabiatul Adawiyah, Eman Sutrisna 2015	Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas layanan Penggunaan sistem Kepuasan pengguna Teknologi Kepuasan pengguna Lingkungan Struktur Net benefit	Penggunaan sistem, Kepuasan pengguna, Kualitas informasi Struktur organisasi Penggunaan sistem Lingkungan Net benefit	Total populasi penelitian ini adalah seluruh petugas struktural dan staf yang berkaitan langsung dengan SIM farmasi yang berjumlah 43 orang.	Uji regresi dengan SPSS	Hasil penelitian ini menunjukkan seluruh jalur hipotesis di kerangka model HOT Fit yang di uji memiliki pengaruh satu sama lain, kecuali untuk variabel organisasi yang tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kemanfaatan.	Pengembangan penelitian dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM RS) di RSGMP Unsoed secara keseluruhan. Penelitian lebih lanjut untuk mencari tahu penyebab hipotesis yang ditolak yaitu hipotesis pengaruh organisasi terhadap net	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011) dan penelitian akan dilakukan di beberapa

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
								benefit juga dapat dilakukan	instalasi pengguna aplikasi SIMRS
6.	Evaluasi Penerapan SIMRS Menggunakan Metode Hot-Fit di RSUD Dr. Soedirman Kebumen	Prih Diantono Abda'u, Wing Wahyu Winarno, Henderi 2018	Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas layanan Kepuasan pengguna Sistem operasi Kondisi fasilitas Dukungan pimpinan	Pengguna sistem Kepuasan pengguna, Penggunaan sistem Net benefit	Populasi dan Sampel : pengguna SIMRS di RS Soedirman Kebumen	Metode Hot-Fit (Pemodelan Inner Model dan Outer Model, Uji T	Keberhasilan penerapan SIMRS di RSUD Dr. Soedirman Kebumen ditentukan oleh aspek teknologi, manusia, dan organisasi dapat terlihat bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap manfaat.	Perlunya penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi SIMRS dalam meningkatkan kualitas sebuah sistem informasi. meminimalisir kelemahan dalam penelitian ini seperti misal penelitian ini hanya berdasar pada persepsi dari pengguna SIMRS. Serta disarankan untuk mencoba menambahkan variabel-variabel yang lainnya atau	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011)



No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
								bahkan mengurangi beberapa variabel yang dianggap tidak memberikan pengaruh pada penelitian ini	
7.	Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Kerangka HOT - FIT	Manik Mahendra Sari, Guardian Yoki Sanjaya, Andreast a Meliala 2016	Kualitas sistem Kualitas informasi Kualitas layanan Lingkungan Kepuasan pengguna Struktur Penggunaan sistem	Kepuasan pengguna Penggunaan sistem Struktur organisasi Manfaat	Sampel 11 karyawan yang menggunakan SIMRS secara rutin.	SMART-PLS	Adanya ketidaksesuaian (mis-fit) antara teknologi dan manusia yang berdampak pada persepsi manfaat yang kurang bagi pengguna. Faktor penghambat tersebut antara lain SIMRS tidak sesuai dengan kebutuhan, persepsi bahwa menggunakan pencatatan manual lebih	Memberi gambaran bahwa yang menjadi Faktor yang secara positif mempengaruhi penggunaan SIMRS adalah kepuasan pengguna, dukungan organisasi, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan adanya manfaat. Kemudian ditemukan	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011) dan

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
							mudah dan cepat, persepsi bahwa penggunaan SIMRS menambah beban kerja, dan output SIMRS dianggap belum relevan dengan kebutuhan user. Namun demikian, faktor organisasi yang kuat, mendorong penggunaan SIMRS secara berkesinambungan seperti budaya kerja dan kepemimpinan.	ketidaksesuaian antara teknologi dan manusia sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait itu.	penelitian akan dilakukan di beberapa instalasi pengguna aplikasi SIMRS
8.	Evaluasi Kinerja Sistem Informasi	Reni Murnita, Eko Sedyon	Kinerja SIM Human Organization Technology	-	semua petugas yang terlibat	Analisis statistik deskriptif	Pada kinerja SIM Farmasi dikategorikan baik (75%).	Memberi gambaran bahwa pada instalasi farmasi, kinerja	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Manajemen Farmasi Di RS Roemani Muhammadiyah Dengan Metode Hot Fit Model	o, Cahya Tri Purnami 2016			dalam SIM farmasi berjumlah 40 orang		Kinerja SIM farmasi dikategorikan kurang baik (55%) dari aspek human, kurang baik (57,5%) dari aspek organization dan baik (55%) dari aspek technology.	SIM dikategorikan baik hanya dari aspek technology, sedangkan aspek human dan organization kurang baik. Perlu memperluas unit penelitian pada penelitian berikutnya.	dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011) dan penelitian akan dilakukan di beberapa instalasi pengguna aplikasi SIMRS
9.	Evaluation of Optima Regional Health Information	Ahmad Fauzan , Noviandy	Teknologi (Quality sistem, Information quality,	Net benefit (Composed Benefit)	Sampel : 79 (19 dokter, 22 perawat	Uji Regresi Linear	Kualitas sistem, Informasi dan pelayanan di pusat pelayanan kesehatan Johar	Memberi gambaran bahwa yang paling berpengaruh adalah kualitas	Persamaan : Menggunakan indikator teknologi (terdapat variabel

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	System with HOT-Fit on Technology Aspects Approach in Johar Baru Health Center Jakarta	2020	Quality service)		17 bidan, 9 farmasi, 2 rekam medik and 10 staf administrasi		Baru berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan Sistem informasi	sistem, informasi dan pelayanan dengan menggunakan metode hotfit, pada penelitian berikutnya akan menambah beberapa faktor lain yang ada di metode hotfit	dan indikator yang sama)  Perbedaan : Akan menggunakan metode hotfit, sehingga ada penambahan variabel selain teknologi
10.	Towards an evaluation framework for Laboratory Information Systems (A-Literature Review)	Maryati M. Yusof Azila Arifin 2016	Total Testing Process (TTP) dan evaluasi faktor manusia, organisasi, faktor kecocokan teknologi (HOT-fit)	-	-	- (Literature Review)	Kombinasi faktor dan dimensi pada model HOT-fit dan TTP menghasilkan proses uji laboratorium yang komprehensif aliran dan dimensi evaluasi HIS (Hospital Information System).	Memberi gambaran bahwa pada metode HOT-Fit yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen di laboratorium juga dipengaruhi oleh faktor manusia, organisasi, dan teknologi	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan indikator pengembangan

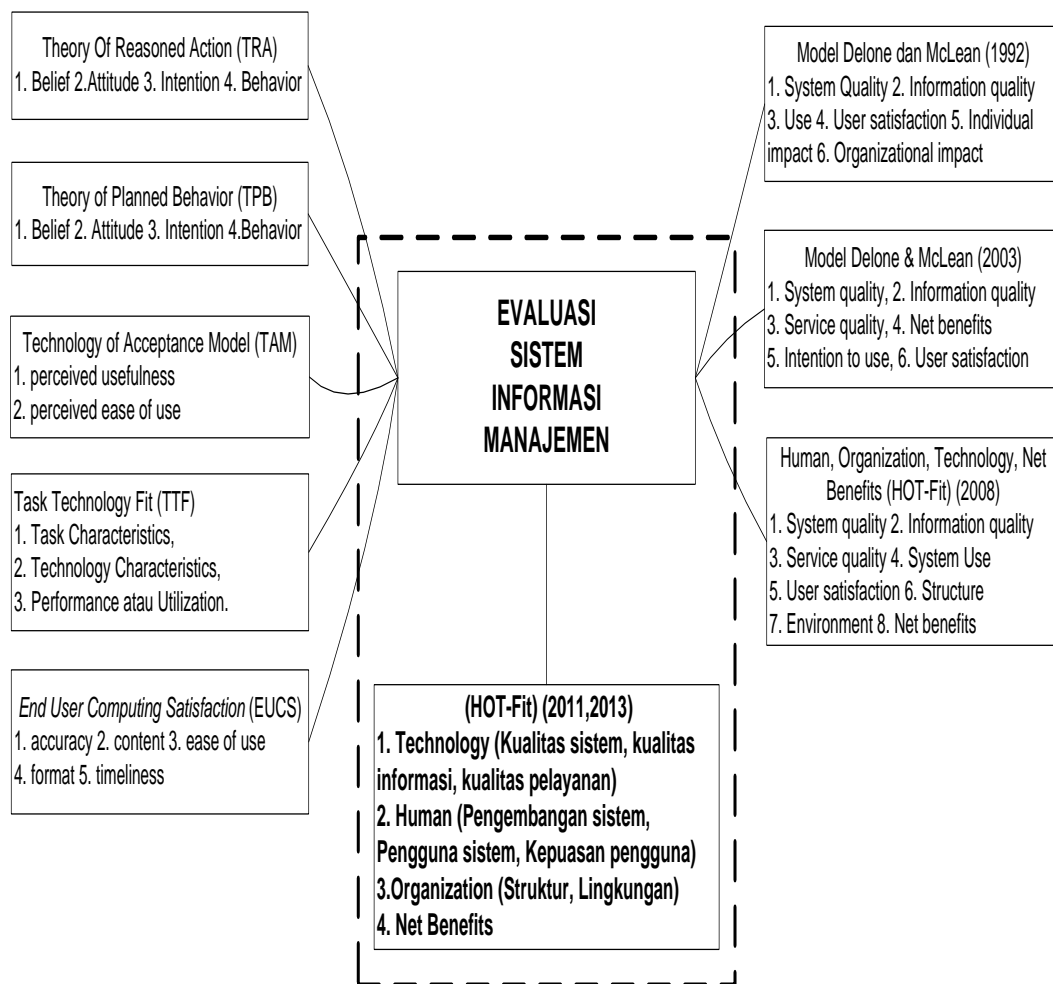
No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
									Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011) dan penelitian akan dilakukan di beberapa instalasi pengguna aplikasi SIMRS
11	Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit Dengan menggunakan model human organization And technology fit (studi kasus: rumah sakit IBU Dan	Dien Aprilia Saliha 2018	kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, struktur, lingkungan	pengembangan sistem pengguna sistem kepuasan pengguna net benefits	Sampel 94 orang staf dari unit manajemen dan pelayanan	SMART PLS	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) terhadap Penggunaan Sistem ( <i>System Use</i> ) tidak signifikan. Penggunaan Sistem ( <i>System Use</i> ) terhadap Pengembangan Sistem ( <i>System Development</i> ) tidak signifikan	Memberi gambaran bahwa terdapat beberapa faktor yang tidak signifikan, kemudian penelitian tersebut tidak dilakukan di bagian penunjang RS, sehingga di penelitian berikutnya akan di evaluasi pula pada bidang penunjang seperti radiologi	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : penelitian akan dilakukan di beberapa instalasi pengguna aplikasi SIMRS

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Anak Grand Family)						Pengembangan Sistem ( <i>System Development</i> ) terhadap Manfaat Sistem ( <i>Net Benefits</i> ). Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) terhadap Manfaat Sistem ( <i>Net Benefits</i> ) tidak signifikan.	dan laboratorium	
12	Evaluating E-Government System Effectiveness Using Integrated Socio-Technical and Fit Approach	Maryati, Moh, Yusof, Azzizatul Yusna Ahmed Yusuf 2013	Humans Organization Technology Net Benefits	-	20 informan yang menggunakan sistem	Qualitative Study	Sistem informasi manajemen yang dibangun belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan dan terdapat ketidaksesuaian antara faktor manusia, organisasi dan teknologi	Memberi gambaran mengenai penggunaan metode HOT-Fit 2011, pada penelitian berikutnya akan melakukan studi kuantitatif.	Persamaan : Menggunakan Metode Hot-Fit (terdapat variabel dan indikator yang sama)  Perbedaan : Metode Hotfit pada penelitian penulis akan menambahkan

No	Judul	Penulis / Tahun	Variabel Independen	Variabel Dependen	Populasi dan Sampel	Uji Statistik	Hasil Penelitian	Sumbangsih untuk Ide Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
									indikator pengembangan Sistem pada variabel manusia sesuai teori Yusof et.al, (2011) dan penelitian akan menggunakan studi kuantitatif

Berdasarkan tabel matriks penelitian sebelumnya, keseluruhan jurnal tersebut berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan, dimana keseluruhan penelitian menggunakan metode HOT-Fit.

## E. Kerangka Teori



**Gambar 4 Kerangka Teori**

Sumber : Modifikasi Ajzen (1980,1988) dan Fishbein (1980), Fred Davis (1986), Goodhue dan Thompson (1995), Doll & Torkzadeh (1988), DeLone dan McLean (1992), Model Delone & McLean (2003), Yusof et al. Widarno (2008,) Yusof et al (2011)

Berdasarkan kerangka teori maka yang dijadikan sebagai grand theory adalah teori HOT-Fit. Teori HOT-Fit yang ditujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu *Human* (Manusia) – *Organization* (Organisasi) - *Technology* (Teknologi) dan *Net Benefits* (Manfaat Sistem). Teori HOT-Fit ini mewakili teori lainnya, dimana pada teori HOT-Fit mencakup, variabel dan sub variabel yang dikemukakan oleh teori lainnya, serta terbaru diantara teori lainnya.



HOT Fit adalah salah satu model kerangka teori yang dipakai untuk mengevaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan (Yusof dkk., 2008).

## F. Kerangka Konsep

Penelitian yang akan dilakukan terhadap SIMRS mengacu pada kerangka kerja HOT – Fit, dan merupakan salah satu kerangka teori yang digunakan untuk evaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan. Teori HOT-Fit ditujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu *Human* (Manusia) – *Organization* (Organisasi) - *Technology* (Teknologi) dan *Net Benefits* kecocokan diantara ketiga komponen tersebut.

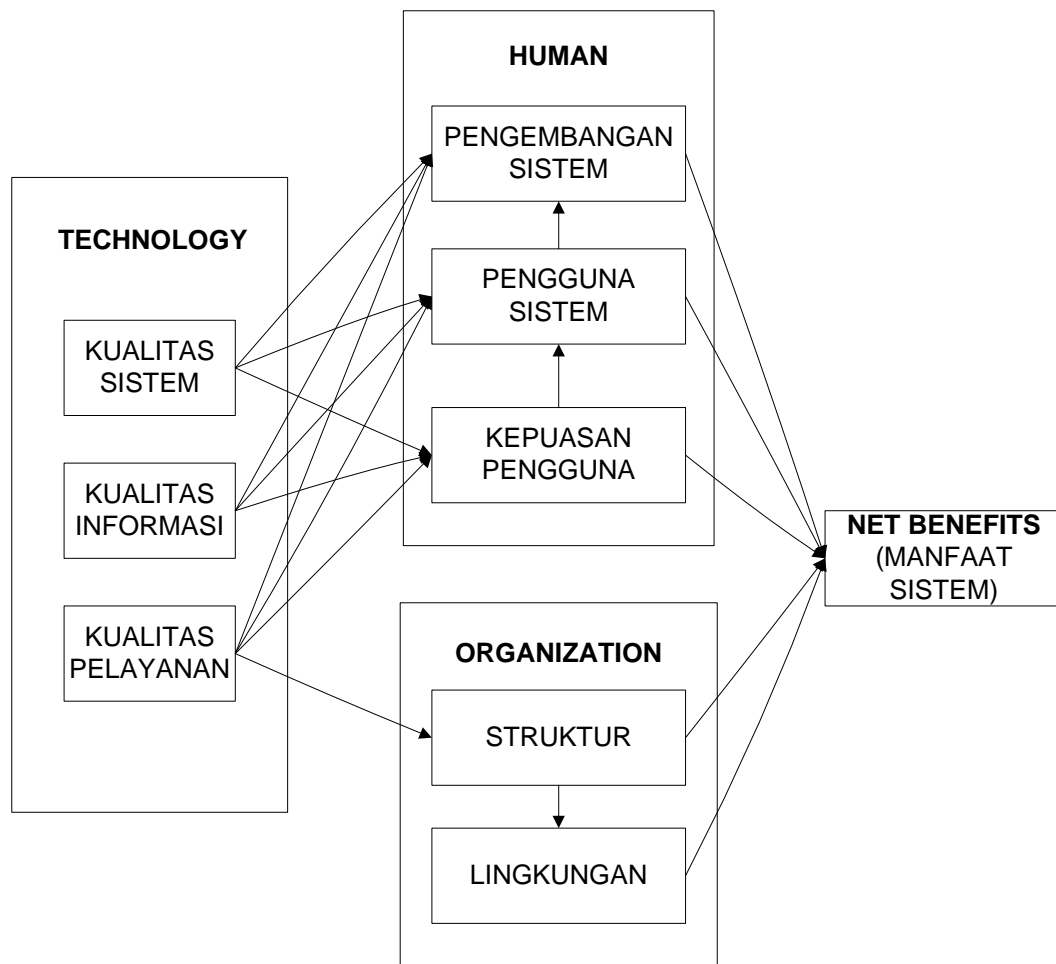
Pengukuran keberhasilan sistem yang lebih menyeluruh dalam memberikan manfaat terdiri dari faktor *Human*, yang terdiri dari *system development* (pengembangan sistem), *system use* (penggunaan sistem), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), lalu *Organization*, yang meliputi *structure* (struktur organisasi) dan *environment* (lingkungan organisasi). Serta *Technology* yang ditopang oleh variabel kunci kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan) yang seluruhnya berdampak pada *Net Benefit* (Manfaat). Menurut Yusof, M. M., & Yusuff, (2011) hubungan antara *Human*, *Organization*, dan *Technology* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan positif serta mempunyai hubungan yang kuat dan searah terhadap *Net Benefit* dari suatu sistem.

Hasil penelitian Bayu dan Muhimmah (2013), menemukan bahwa . Faktor teknologi (*Technology*) yaitu kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) memiliki hubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yaitu manusia sebagai pengguna akhir sistem. Sehingga untuk peningkatan dan perbaikan kualitas teknologi (*Technology*) yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan aspek layanan (*Service Quality*), penyedia sistem informasi akan meningkatkan penggunaan sistem agar pengguna terbiasa, sehingga bisa lebih meningkatkan kepuasan pengguna.

Faktor manusia (*Human*) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berhubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap penggunaan sistem (*system use*) dan *net benefit* (manfaat sistem). Semakin tepat dan baik kualitas teknologi yang diterapkan pada manusia maka semakin bermanfaat sebuah sistem dikarenakan kepuasan dalam hal penggunaannya. Faktor organisasi (*Organization*) yaitu struktur organisasi (*Structure*) memiliki hubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap lingkungan organisasi (*Environment*) dimana SIMRS diterapkan. Serta faktor organisasi (*Organization*) yaitu struktur organisasi (*Structure*) dan lingkungan organisasi (*Environment*) memiliki hubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap *Net Benefits* (Manfaat sistem).

Hasil penelitian Saliha (2018) ditemukan Kualitas sistem berpengaruh terhadap pengembangan sistem, kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh terhadap pengembangan sistem, pengguna sistem, kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengembangan sistem, pengguna sistem, kepuasan pengguna, struktur. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengguna sistem. Struktur berpengaruh terhadap lingkungan Pengguna sistem, struktur, lingkungan berpengaruh terhadap net benefits.

Menurut Yusof, M. M., & Yusuff, (2011) diketahui kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengembangan sistem, pengguna sistem dan kepuasan pengguna. Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap struktur. Pengembangan sistem, pengguna sistem, kepuasan pengguna, organisasi memiliki pengaruh terhadap net benefits.



**Gambar 5 Kerangka Konsep**

## **G. Hipotesis**

### **Hipotesis Nol (H0)**

1. Tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
2. Tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
3. Tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan

4. Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
5. Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
6. Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
7. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
8. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
9. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
10. Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap struktur di RSUD Beriman Balikpapan
11. Tidak ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
12. Tidak ada pengaruh pengguna sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
13. Tidak ada pengaruh struktur terhadap lingkungan di RSUD Beriman Balikpapan
14. Tidak ada pengaruh pengembangan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan

15. Tidak ada pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
16. Tidak ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
17. Tidak ada pengaruh struktur terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
18. Tidak ada pengaruh lingkungan terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan

#### **Hipotesis Alternatif (Ha)**

Ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan

1. Ada pengaruh kualitas sistem terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
2. Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
3. Ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
4. Ada pengaruh kualitas informasi terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
5. Ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
6. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan

7. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
8. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna di RSUD Beriman Balikpapan
9. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap struktur di RSUD Beriman Balikpapan
10. Ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap pengguna sistem di RSUD Beriman Balikpapan
11. Ada pengaruh pengguna sistem terhadap pengembangan sistem di RSUD Beriman Balikpapan
12. Ada pengaruh struktur terhadap lingkungan di RSUD Beriman Balikpapan
13. Ada pengaruh pengembangan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
14. Ada pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
15. Ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
16. Ada pengaruh struktur terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan
17. Ada pengaruh lingkungan terhadap manfaat sistem di RSUD Beriman Balikpapan

## H. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Tabel 2 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran	Skala
1	Kualitas Sistem	Kualitas sistem informasi yang berasal dari kinerja sistem. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	Persepsi responden mengenai kualitas SIM RS yang berasal dari kinerja sistem  Indikator : 1. <i>Data Accuracy</i> 2. <i>User Friendly</i> 3. <i>Ease Of Learning</i> 4. <i>Accessibility</i> 5. <i>Intergration</i> 6. <i>Response Time</i>	1. Kurang Baik : jika skor responden < 18 2. Baik : jika skor $\geq$ 18	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal
2	Kualitas Informasi	Kualitas informasi yang dihasilkan sistem. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	Persepsi responden mengenai kualitas informasi yang dihasilkan sistem.  Indikator 1. <i>Relevancy</i> 2. <i>Usefulness</i> 3. <i>Data Conciseness</i> 4. <i>Data Reliability</i> 5. <i>Timeliness</i>	1. Kurang Baik : jika skor responden < 15 2. Baik : jika skor $\geq$ 15	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal



No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran	Skala
3	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yang diberikan dalam sistem. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	Persepsi responden mengenai kualitas pelayanan dari SIMRS  Indikator 1. <i>Technical support</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i>	1. Kurang Baik : jika skor responden < 9 2. Baik : jika skor $\geq 9$	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal
4	Pengembangan Sistem	Sistem berkolaboratif untuk memaksimalkan efisiensi dan akurasi pemantauan. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	Persepsi responden mengenai sistem kolaboratif yang dibangun oleh SIM RS untuk memaksimalkan efisiensi dan akurasi  Indikator 1. Planning 2. Management 3. Scheduling 4. Relationship with IT strategy	1. Kurang Baik : jika skor responden < 12 2. Baik : jika skor $\geq 12$	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal
5	Penggunaan Sistem	Ukuran penggunaan nyata sistem yang menyatakan tingkat penggunaan. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	Persepsi responden mengenai tingkat penggunaan SIMRS  Indikator 1. <i>Attitude</i>	1. Kurang Baik : jika skor responden < 18	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal

No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran	Skala
			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Training</i></li> <li>3. <i>Skill</i></li> <li>4. <i>Amount of</i></li> <li>5. <i>Motivation of use</i></li> <li>6. <i>System Acceptance</i></li> </ol>	2. Baik : jika skor $\geq 18$		
6	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah berjalan. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	<p>Persepsi responden mengenai kepuasan responden terhadap SIMRS yang telah berjalan</p> <p>Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overall Satisfaction</li> <li>2. Perceived Usefulness</li> <li>3. Satisfaction with software</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang Baik : jika skor responden <math>&lt; 9</math></li> <li>2. Baik : jika skor <math>\geq 9</math></li> </ol>	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal
7	Struktur	Struktur organisasi yang terbentuk dalam sistem (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	<p>Persepsi responden terkait struktur organisasi yang terbentuk dalam SIMRS</p> <p>Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Top Support Management</i></li> <li>2. <i>Leadership</i></li> <li>3. <i>Teamwork</i></li> <li>4. <i>Strategy</i></li> <li>5. <i>Staffing</i></li> <li>6. <i>Staff Turnover</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurang Baik : jika skor responden <math>&lt; 18</math></li> <li>2. Baik : jika skor <math>\geq 18</math></li> </ol>	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal
8	Lingkungan	Lingkungan yang berada	Persepsi responden terkait	1. Kurang	Kuesioner	Ordinal

No	Variabel Penelitian	Definisi Teori	Definisi Operasional	Kriteria Objektif	Alat dan Cara Pengukuran	Skala
		sekitar sistem. (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	gambaran lingkungan yang berada di sekitar SIMRS  Indikator : 1. <i>Government</i> 2. <i>Politics</i> 3. <i>Interorganizational system</i>	Baik : jika skor responden < 9 2. Baik : jika skor $\geq 9$	dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	
9	Net benefit	Manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem (Yusof, M. M., & Yusuff, 2011)	Persepsi responden mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan SIMRS  Indikator: 1. <i>Job effect</i> 2. <i>Productivity</i> 3. <i>Workload</i> 4. <i>Effectiveness</i> 5. <i>Decision Making</i> 6. <i>Error</i> 7. <i>Cost</i>	1. Kurang Baik : jika skor responden < 21 2. Baik : jika skor $\geq 21$	Kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert.	Ordinal