

**Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Menggunakan
Pendekatan Updated D&M Is Success Model Di Rumah Sakit Umum
Kaliwates Jember**
*(The Succeeded Analysis of Management Information System by Updated
D&M IS Success Model Approached at The Kaliwates Jember Hospital)*

Hafis Nur Wicaksono¹, Siri Utami², Eri Witcahyo³
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember
Jl. Kalimantan 37 Kabupaten Jember
e-mail korespondensi : hafisnw@gmail.com

Abstract

The regulations of the Republic Indonesia Number 24/2009 about Hospital, in article 11, clause (1) stated that hospital was required to have the facilities and infrastructures, which one of them was the system of information and communication. The availability of direct information could lead organization to make right decisions of current situation. The management of information system was not just a technological developments. However, it associated with organization and the man. The management information system provide information for supporting the operational function, management, and decision making. Based on preliminary study in September 14th to October 23th, 2015, the implementation of management information system on Kaliwates Hospital faced various problems, which were 45 times delayed input of patient's data and 26 times errors input of receipt, whereas the organization's value of prospect information errors was zero or no error occurred. All of the errors lead to inaccurate information and decreased the pace of information. Further more, it would affect to organization's decision making process. The purpose of the study was to analyze the success of management information system at Kaliwates Jember Hospital using Update D&M Information System Model Approach. The study was analytical with 92 samples from 111 total populations, using simple random sampling technique. The study was conducted in Kaliwates Hospital on April 2016. Primary data included respondent's characteristics, system quality, information quality, service quality, user satisfaction, intention to use, consumption, and the benefits of user. Secondary data included number, name, and position of users which collected from Information Technology Unit of Kaliwates General Hospital. This study used direct interview technique with questionnaires as a tool to collect data from respondent. The collected data were analyzed by SPSS statistical test equipment to test the hypothesis. The study used regression (R Square) as analysis technique. The results of this study showed that there were influence of: the information quality to the intention to use; the information quality to the user satisfaction; the system quality to the intention to use; the system quality to the user satisfaction; the user satisfaction to the intention to use; the service quality to the user satisfaction the intention to use to the utility; the utility to the user satisfaction; the user satisfaction to the intention to use; the utility to the net benefits; the net benefit to the intention to use; the user satisfaction to the net benefits. Variable with the greatest influence are the service quality to the user satisfaction.

Keywords: *Information Quality, System Quality, Service Quality, Intention to Use, The Utility, User Satisfaction, Net Benefit*

Abstrak

Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dalam pasal 11 ayat (1) menyatakan bahwa rumah sakit dituntut untuk memiliki sarana dan prasana, yang salah satunya adalah sistem informasi dan komunikasi. Informasi yang cepat akan membuat pihak perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat atas apa yang telah terjadi. Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem antara manusia & mesin yang terpadu (terintegrasi) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasional, manajemen dan pengambilan keputusan untuk menyajikan informasi manajemen. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada periode 14 September 2015 sampai dengan 23 Oktober 2015, penerapan SIM-RS di Rumah Sakit Umum Kaliwates ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi, diantaranya adalah terdapat 45 kali proses input data pasien yang tertunda dan 26 kali kesalahan input data untuk kwitansi sedangkan nilai harapan kesalahan informasi adalah nol atau tidak ada kesalahan sama sekali. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kesuksesan sistem informasi manajemen menggunakan Pendekatan Updated D&M IS Success Model di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember. Penelitian ini merupakan penelitian analitik. Dengan jumlah sampel 92 dari 111 jumlah populasi dengan menggunakan teknik simple random sampling. Tempat penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember dan dilakukan pada April 2016. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas informasi terhadap intensi memakai. Ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan. Ada pengaruh kualitas sistem terhadap intensi memakai. Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap intensi memakai. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Ada pengaruh intensi memakai terhadap pemakaian. Ada pengaruh pemakaian terhadap kepuasan pengguna. Ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensi memakai. Ada pengaruh pemakaian terhadap manfaat-manfaat bersih. Ada pengaruh manfaat-manfaat bersih terhadap intensi memakai. Ada pengaruh manfaat-manfaat bersih dengan kepuasan pengguna. Ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih.

Kata kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Intensi Memakai, Pemakaian, Kepuasan pengguna, Manfaat-Manfaat Bersih

Pendahuluan

Undang-undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dalam pasal 11 ayat (1) menyatakan bahwa rumah sakit dituntut untuk memiliki sarana dan prasana, yang salah satunya adalah sistem informasi dan komunikasi. Rumah sakit di Indonesia juga wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit sebagaimana ketentuan dalam pasal 52 ayat (1). Pada era modern saat ini rumah sakit dituntut untuk mengikuti perkembangan yang telah ada, yaitu adanya kompetisi yang sangat ketat antar rumah sakit. Rumah sakit adalah badan usaha yang dalam proses usahanya tidak terlepas dari persaingan, sehingga memerlukan suatu organisasi yang kuat dengan sumberdaya pendukung yang berkualitas [1]. Dengan adanya kompetisi yang sangat ketat antar rumah sakit hal ini berdampak pengembangan kualitas pelayanan cepat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien salah satunya adalah peranan sistem informasi di rumah

sakit. Dewasa ini, teknologi berkembang sangat cepat dan berpengaruh pada sistem informasi. Sistem informasi dapat digunakan sebagai sarana strategis untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan [2].

Penerapan sistem informasi dalam suatu manajemen akan mampu dengan cepat mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan dan yang terjadi pada perusahaan dalam waktu singkat. Informasi yang cepat akan membuat pihak perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat atas apa yang telah terjadi. Pada akhirnya keputusan yang tepat, akan memotong banyak biaya yang tidak diperlukan dan memperbesar keuntungan. Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi biasanya, sistem informasi manajemen menyediakan informasi untuk operasi organisasi [3].

Sistem informasi manajemen bukanlah sekedar suatu perkembangan teknologis. Menurut Davis [2] SIM juga berhubungan dengan organisasi dan dengan manusia pengolahnya. Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem antara manusia & mesin yang terpadu (terintegrasi) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasional, manajemen dan pengambilan keputusan untuk menyajikan informasi manajemen. Sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) merupakan sistem informasi manajemen yang diterapkan di rumah sakit. Tujuan dan manfaat sistem informasi manajemen rumah sakit secara umum yaitu dapat memberikan informasi yang akurat, tepat waktu untuk pengambilan keputusan diseluruh tingkat administrasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian (evaluasi) di rumah sakit [2].

Rumah Sakit Umum Kaliwates merupakan badan layanan umum milik swasta dengan status akreditasi penuh untuk lima pelayanan dan ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 31 Desember 2010 dengan No.Y.M.01.10/III/7957/10. Pada awal masa perkembangannya Rumah Sakit Umum Kaliwates dalam pengelolaan data dan informasi menggunakan masih sistem manual. Pada tahun 2012 Rumah Sakit Umum Kaliwates mulai menggunakan sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi dan berganti vendor pada tahun 2015.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada periode 14 September 2015 sampai dengan 23 Oktober 2015, penerapan SIM-RS di Rumah Sakit Umum Kaliwates ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi, diantaranya adalah terdapat 45 kali proses input data pasien yang tertunda dan 26 kali kesalahan input data untuk kwitansi dengan rata-rata 100 pasien dalam satu hari. Nilai harapan kesalahan informasi adalah nol atau tidak ada kesalahan sama sekali. Kesalahan-kesalahan tersebut menjadikan informasi tidak akurat dan memperlambat laju informasi. Sehingga, akan memperlambat dalam pengambilan keputusan.

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Adapun kualitas informasi tergantung dari 3 hal yang sangat dominan yaitu relevansi, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi. Ketiga hal

tersebut dapat dijelaskan seperti berikut. Relevansi berarti bahwa informasi harus memberikan manfaat bagi pemakai, sebab informasi ini akan digunakan untuk pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan suatu permasalahan. Ketepatan waktu menyatakan usia dari sebuah data yang sesuai dengan pengambilan keputusan. Informasi yang diterima harus tepat waktunya, sebab kalau informasi yang diterima terlambat maka informasi tersebut sudah tidak berguna lagi dalam pengambilan keputusan. Keakuratan informasi menunjukkan derajat kebenaran dari suatu informasi dan menentukan kehandalan atau reliabilitas informasi. Informasi akurat merupakan informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut [3].

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada arus informasi yang tidak akurat dan tidak tepat waktu, maka perlu dikaji lebih lanjut bagaimana dalam kesuksesan penerapan SIM-RS. Dalam mengkaji kesuksesan sistem informasi dapat menggunakan berbagai jenis metode, salah satunya adalah model DeLone dan McLean (2003) yang disebut dengan Updated D&M IS Success Model. Model ini adalah pembaharuan dari model D&M IS Success Model yang mampu merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi yang diukur berdasarkan persepsi pengguna. Keenam komponen atau pengukuran dari model D&M IS Success Model yang diukur adalah kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), pemakaian (use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dampak individual (individual impact) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasi (organization impact) [4].

Pembaharuan model Updated D&M IS Success Model terdapat pada penambahan dimensi kualitas pelayanan (service quality) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada yaitu, kualitas sistem (system quality) dan kualitas informasi (information quality). Model baru ini juga menggabungkan dampak individual (individual impact) dan dampak organisasi (organization impact) yaitu menjadi manfaat-manfaat bersih (net benefit). Penambahan dimensi intensi memakai (intention to use) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (use). Oleh karena itu, dalam Updated D&M IS Success Model, kualitas sistem (system quality), kualitas

informasi (information quality) dan kualitas pelayanan (service quality) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna (user satisfaction) dan intensi memakai (intention to use). Intensi memakai (intention to use) mempengaruhi Besarnya pemakaian (use). Besarnya pemakaian (use) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (user satisfaction). Dan selanjutnya pemakaian (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) mempengaruhi manfaat-manfaat bersih (net benefit). Jika manfaat-manfaat bersih (net benefit) positif akan menguatkan intensi memakai, dan tingkat kepuasan pemakai [4].

Uraian diatas menunjukkan bahwa SIM-RS sangat dibutuhkan untuk menunjang upaya pelayanan kesehatan serta berperan penting dalam menghasilkan informasi yang digunakan pihak manajerial rumah sakit untuk pengambilan keputusan, maka sangat penting memperhatikan kesuksesan penerapan SIM-RS terutama pada persepsi pengguna. Kesuksesan sistem informasi tidak dapat dipisahkan dari pengguna SIM-RS (User) karena walaupun kualitas teknis sistem dapat dikatakan baik namun masih saja ditemui kesalahan-kesalahan pengguna yang muncul dengan penerapan SIM-RS. Menurut peneliti sangat penting untuk menganalisis kesuksesan SIM-RS dari sisi pengguna. Oleh karena itu dalam penelitian skripsi ini peneliti akan meneliti tentang “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen dengan Menggunakan Pendekatan Updated D&M IS Success Model di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember”.

Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis kesuksesan sistem informasi manajemen menggunakan Pendekatan Updated D&M IS Success Model di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 92 orang yang diambil dengan cara total populasi. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensi memakai, pemakaian, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih. Penelitian dilakukan pada bulan April 2016.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dengan lembar Kuisisioner, sedangkan data sekunder didapat dari Tim SITI RSU Kaliwates Jember. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel yang dinarasikan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan uji statistik Regresi dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

Hasil Penelitian

Hasil distribusi penelitian dengan menggunakan kuisisioner disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Distribusi Penelitian

No.	Variabel	indikator	Jumlah	(%)
1	kualitas informasi	Baik	63	68,5%
		Sedang	24	26,1%
		Buruk	5	5,4%
		Total	92	100%
2	Kualitas sistem	Baik	55	59,8%
		Sedang	34	37,0%
		Buruk	3	3,3%
		Total	92	100%

No.	Variabel	indikator	Jumlah	%
3	Kualitas pelayanan	Baik	55	59,8%
		Sedang	34	37,0%
		Buruk	3	3,3%
		Total	92	100%
4	Intensi Memakai	Baik	59	64,1%
		Sedang	29	31,5%
		Buruk	4	4,3%
		Total	92	100%
5	Pemakaian	Baik	70	76,1%
		Sedang	18	19,6%
		Buruk	4	4,3%
		Total	92	100%
6	Kepuasan pengguna	Baik	62	67,4%
		Sedang	27	29,3%
		Buruk	3	3,3%
		Total	92	100%
7	Manfaat-manfaat bersih	Baik	60	65,2%
		Sedang	28	30,4%
		Buruk	4	4,3%
		Total	92	100%

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa kualitas informasi (information quality) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 63 responden atau sebesar 68,5%.

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa kualitas sistem (system quality) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 59,8%.

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Kualitas pelayanan (service quality) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 59,8%.

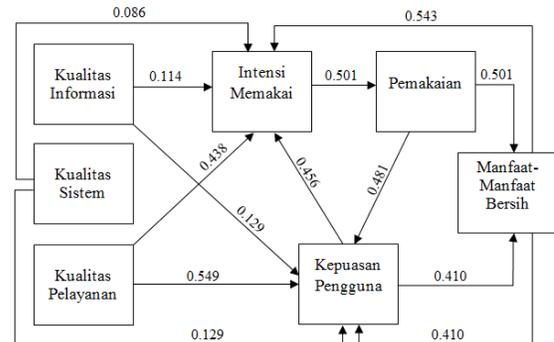
Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Intensi memakai (intention to use) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 59 responden atau sebesar 64,1%.

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Pemakaian (use) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 70 responden atau sebesar 76,1%.

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Kepuasan pengguna (user satisfaction) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 62 responden atau sebesar 67,4%.

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 92 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden merasa bahwa Manfaat-manfaat bersih (net benefit) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 60 responden atau sebesar 65,2%.

Hasil pengaruh antar variabel kesuksesan sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan pendekatan updated D&M IS Success Model pada responden.



Gambar 1. Nilai R Square pada tiap variabel

Tabel 2. Hasil Pengaruh Antar Variabel

No. Pengaruh antar variabel	Hasil Uji T	R ²
1 Kualitas informasi terhadap intensi memakai	0.01	0.114
2 Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna	0.00	0.129
3 Kualitas sistem terhadap intensi memakai	0.005	0.086
4 Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna	0.017	0.129
5 Kualitas pelayanan terhadap intensi memakai	0.00	0.438
6 Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna	0.00	0.549
7 Intensi memakai terhadap pemakaian	0.00	0.501
8 Pemakaian terhadap kepuasan pengguna	0.00	0.481
9 Kepuasan pengguna terhadap intensi memakai	0.00	0.456
10 Pemakaian terhadap manfaat-manfaat bersih	0.00	0.501
11 Manfaat bersih terhadap intensi memakai	0.00	0.542
12 Manfaat bersih dengan kepuasan pengguna	0.00	0.410
13 Kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih	0.00	0.410

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kualitas informasi terhadap intensi memakai sebesar 0,01 yang

berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.114 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 11,4% Sisanya sebesar 88,6% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.438 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 43,8% Sisanya sebesar 56,2% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kualitas sistem terhadap intensi memakai sebesar 0,005 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.086 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 8,6% Sisanya sebesar 91,4% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,0017 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.129 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 12,9% Sisanya sebesar 87,1% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kualitas pelayanan terhadap intensi memakai sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.438 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 43,8% Sisanya sebesar 56,2% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.549 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 54,9% Sisanya sebesar 46,1% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T intensi memakai terhadap pemakaian sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat

pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.501 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 50,1% Sisanya sebesar 49,9% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T intensi memakai terhadap pemakaian sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.481 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 48,1% Sisanya sebesar 51,9% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kepuasan pengguna terhadap intensi memakai sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.456 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 45,6% Sisanya sebesar 54,4% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T pemakaian terhadap manfaat-manfaat bersih sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.501 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 50,1% Sisanya sebesar 49,9% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T pemakaian terhadap manfaat-manfaat bersih sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.542 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 54,2% Sisanya sebesar 45,8% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T manfaat bersih dengan kepuasan pengguna sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.410 berarti variabel bebas mampu menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 41% Sisanya sebesar 59% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan Tabel 2. hasil Uji T kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sebesar 0,00 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada semua variabel. Nilai R^2 sebesar 0.410 berarti variabel bebas mampu

menerangkan atau memprediksi nilai variabel terikat. sebesar 41% Sisanya sebesar 59% diterangkan oleh faktor-faktor lain.

Pembahasan

Pengaruh positif kualitas informasi terhadap minat memakai dapat disebabkan karena pengguna akan menggunakan kembali sistem informasi yang diterapkan jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem membantunya dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi [5] bahwa kualitas informasi yang baik akan mempengaruhi minat memakai dalam keberlanjutan penggunaan sistem. Tim SITI diharapkan memberikan buku panduan terhadap pengguna untuk mengurangi feed back atau pertanyaan pertanyaan yang muncul karena pengguna kurang memahami SIM-RS.

Pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dapat disebabkan karena pengguna puas dengan menggunakan sistem informasi, pekerjaan yang berkaitan dengan pencatatan data maupun pelaporan data dalam sistem SIM-RS dapat berjalan dengan baik menghasilkan kualitas informasi baik. Hal ini diperkuat Seddon dan Kiew dalam Dewi [5] kepuasan pengguna dipengaruhi oleh bagaimana persepsi manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi. Hal ini juga berhubungan dengan karakteristik pengguna.

Pengaruh positif kualitas sistem terhadap minat memakai ini dapat disebabkan karena pengguna akan merasa pekerjaannya lebih mudah dan lebih cepat terselesaikan dengan ingin menggunakan sistem informasi yang kualitas sistemnya baik. Pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya karena sistem didukung dengan kualitas yang baik. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi [5] bahwa kualitas sistem yang baik akan berpengaruh terhadap minat memakai (intention to use) sistem informasi. Harapannya tim SITI meningkatkan pemeliharaan sistem operasi secara rutin mulai dari perangkat keras dan perangkat lunak dari sistem informasi manajemen terkomputerisasi yang sudah berjalan.

Adanya pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dapat disebabkan karena pengguna akan merasakan sebuah kepuasan jika sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi kebutuhannya. Pekerjaan akan menjadi lebih mudah dan lebih cepat terselesaikan. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi [6] bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Harapannya tim SITI meningkatkan pemeliharaan sistem operasi secara rutin mulai dari perangkat keras dan perangkat lunak dari sistem

informasi manajemen terkomputerisasi yang sudah berjalan agar pengguna merasa lebih puas dalam menggunakan SIM-RS.

Pengaruh positif kualitas pelayanan mampu mempengaruhi minat memakai dikarenakan pengguna merasa dipermudah dalam menggunakan karena pegawai SIM-RS memberikan bukti fisik dalam membantu pelayanan dan akan menunjukkan prestasi kerja atas pemberian layanan. Harapannya tim SITI lebih sering mengadakan pelatihan terkait isu masalah yang terkini dan pendampingan pengguna terkait proses menjalankan sistem informasi manajemen rumah sakit sehingga user yang mengoperasikan SIM-RS lebih menguasai dan memahami.

Pengaruh positif kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna dikarenakan pengguna merasa dipermudah dalam menggunakan karena pegawai SIM-RS memberikan bukti fisik dalam membantu pelayanan dan akan menunjukkan prestasi kerja sebagai dasar pemberian kompensasi atas apa yang sudah dilakukan akan memunculkan kepuasan dari pengguna. Hal ini sesuai dengan Harunm [7] yang menunjukkan hasil penelitian bahwa ada korelasi yang positif dan sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan (pengguna) konsumen, yang berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan (pengguna) konsumen. Harapannya tim SITI lebih sering mengadakan pelatihan terkait isu masalah yang terkini dan pendampingan pengguna terkait proses menjalankan sistem informasi manajemen rumah sakit sehingga user yang mengoperasikan SIM-RS lebih menguasai dan memahami.

Keinginan memakai pengguna dalam menggunakan SIM-RS dalam pencatatan data pasien maupun pelaporan data sangat jelas mempengaruhi penggunaan pada SIM-RS apabila pengguna tidak memiliki motivasi dalam memakai, pengguna tidak akan maksimal dan merasa terbebani dalam menggunakan SIM-RS. Harapannya tim SITI beserta Kepala Rumah Sakit meningkatkan pemberian motivasi dan pengertian kepada user pentingnya penggunaan SIM-RS agar para pengguna merasa tidak terbebani.

Semakin tinggi kuantitas pengguna menggunakan SIM-RS menunjukkan tingkat kepuasan karena semakin sering dan lama pengguna menggunakan SIM-RS menjelaskan bahwa pengguna merasa senang dan puas terhadap SIM-RS. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean pada penggunaan sistem harus mendahului kepuasan pengguna dalam hal proses, tetapi pengalaman positif dengan pemakaian sistem akan mendorong kepuasan pengguna yang lebih besar dalam hal kausal [5].

Peningkatan kepuasan pengguna akan mendorong untuk meningkatkan intensitas pemakaian

sistem informasi. Penggunaan sistem berhubungan dengan siapa yang menggunakan (who use it), tingkat pemakaian (level of use), sikap menerima dan menolak suatu sistem informasi. Pemakaian sistem ini juga terkait dengan penerapan pemakaian sistem informasi yang bersifat mandatory atau voluntary [5].

Pemakaian SIM-RS dengan frekuensi, lama dan konsistensi yang baik sangat bermanfaat bagi laju informasi data pasien yang beredar pada rumah sakit. Informasi yang cepat dapat mempermudah pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Salim [8]. bahwa ada pengaruh positif antara pemakaian (use) terhadap manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Pencarian data pasien menggunakan teknologi informasi hanya dalam beberapa detik pengguna langsung mendapatkan data pasien yang tersimpan dalam data base SIM-RS. Pengguna juga tidak perlu berpindah tempat menuju ruang rekam medis karena dapat diakses pada komputer ruangan masing-masing. Sehingga, tercapainya peningkatan produktifitas dalam menyelesaikan tugas dengan menggunakan SIM-RS meningkatkan minat dalam menggunakan SIM-RS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Salim [8] bahwa ada pengaruh positif antara manfaat-manfaat bersih (net benefit) terhadap Intensi memakai (intention to use).

Pengguna juga tidak perlu berpindah tempat menuju ruang rekam medis karena lebih efisien dapat diakses pada komputer ruangan masing-masing. Sehingga, tercapainya peningkatan produktifitas dalam menyelesaikan tugas dengan menggunakan SIM-RS meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Salim [8]] bahwa ada pengaruh positif antara manfaat-manfaat bersih (net benefit) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction).

Kepuasan dan pengalaman menyenangkan yang dirasakan oleh responden dalam menggunakan SIM-RS secara jelas meningkatkan kebanggaan dengan peningkatan prestasi kerja. Prestasi kerja yang muncul memberi dampak kompensasi yang akan meningkatkan minat dalam menggunakan SIM-RS. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan [8] bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Daftar Pustaka

- [1] T. S. Joesron dan M. Fathorrozi, *Teori Ekonomi Mikro*, Jakarta: Salemba Empat, 2003 : 1
- [2] E. Rustiyanto, *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Yang Terintegrasi*, Yogyakarta: Gosyen Publishing , 2010 : 6,7,31

- [3] A. Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2003 : 46,114
- [4] Jogyanto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2007 : 7,104
- [5] S. Dewi, *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Dengan Pendekatan D&M IS Success Model Berdasarkan Presepsi pengguna Pada Petugas Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember*, Jember: Universitas Jember, 2012 : 26,66,70,78
- [6] R. Wahyudi, *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa*, Malang: Universitas Brawijaya, 2015.
- [7] H. I. Harun, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank*, Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2013 : 12
- [8] M. I. Salim, *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014 : 73