



Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Layanan, dan Struktur Organisasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura

Dessy Maya Kartika Eka Putri¹, A Rohendi², Dasrun Hidayat³

¹Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
dessymayaputri@gmail.com

²Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
arohendiQ@ars.ac.id

³Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya
dasrun@ars.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna pada penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Bhayangkara Jayapura, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling dengan kriteria personel yang memiliki jabatan fungsional tetap dan masa kerja lebih dari satu tahun. Model teori HOT-FIT digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi SIMRS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan struktur organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, keempat variabel tersebut juga secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS di RS Bhayangkara Jayapura.

Kata Kunci: Kualitas Sistem; Struktur Hot-Fit; SIMRS

Abstract

This study aims to determine the partial and simultaneous effects of system quality, information quality, service quality, and organizational structure on user satisfaction at Bhayangkara Hospital in Jayapura. Previous research has shown varying results regarding the influence of these variables on user satisfaction, particularly regarding information quality, which is sometimes insignificant. This research is important because the SIMRS at this hospital plays a key role in improving operational effectiveness and healthcare services. This study develops the HOT FIT theoretical model for the successful implementation of SIMRS at Bhayangkara Hospital in Jayapura. The research design used in this study was quantitative, with data analysis using linear regression analysis. A sample of 100 respondents was selected using purposive sampling, a sampling technique based on personal considerations. The criteria for selecting respondents were personnel holding permanent functional positions and having worked for more than one year. The results found that system quality partially had a positive and significant effect on user satisfaction, information quality had a positive and significant effect on user satisfaction, information service quality had a positive and significant effect on user satisfaction, information organizational structure had a positive and significant effect on user

satisfaction, and there was a simultaneous influence of System Quality, Information Quality, Service Quality, and Organizational Structure on user satisfaction in the implementation of SIMRS at Bhayangkara Jayapura Hospital.

Keywords: *System Quality; Hot-Fit Structure; SIMRS*

1 Pendahuluan

Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk terus melakukan peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan pengelolaan pelayanan kesehatan yang terencana dan berjalan secara efektif agar pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam proses pelayanan kesehatan, pasien sebagai penerima layanan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku sehingga tindakan pengobatan dapat dilakukan secara optimal dan tepat sasaran (Mulyati, 2020). Upaya peningkatan mutu pelayanan juga membutuhkan kesamaan pemahaman mengenai tujuan dan visi jangka panjang organisasi sebagai arah bersama dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, setiap kebijakan dalam manajemen kesehatan perlu didukung oleh seluruh pihak yang terlibat karena tanpa adanya dukungan dan kesepahaman, kebijakan yang diterapkan dapat menghambat pelaksanaan strategi organisasi (Wulandari et al., 2016).

Pelaksanaan pelayanan di rumah sakit melibatkan beberapa pihak penting, yaitu penyedia layanan, tenaga kesehatan, dan pasien sebagai pengguna layanan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan tidak cukup dinilai hanya dari sudut pandang rumah sakit sebagai penyedia layanan, tetapi juga perlu memperhatikan penilaian pasien sebagai penerima layanan kesehatan (Dano, 2023). Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna mendukung peningkatan pembangunan kesehatan secara merata. Kondisi tersebut terlihat dari bertambahnya jumlah rumah sakit di Indonesia yang mengalami peningkatan rata-rata sekitar 5,2% per tahun selama periode 2012 hingga 2023 (Rosita et al., 2023).

Mutu pelayanan rumah sakit mencerminkan bagaimana sistem yang ada di dalam organisasi berjalan secara keseluruhan. Hal ini mencakup kesesuaian pelayanan dengan standar profesi, penggunaan sumber daya secara efisien, serta keberhasilan pelayanan dalam meningkatkan kondisi kesehatan pasien. Pelayanan yang baik juga berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien karena kepuasan dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan selama menerima pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan strategi pelayanan yang berfokus pada peningkatan kepuasan pasien melalui penerapan mutu pelayanan secara menyeluruh agar mampu bertahan di tengah persaingan sektor kesehatan yang semakin berkembang (Rosita et al., 2023).

Salah satu langkah yang dapat dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) secara optimal. SIMRS merupakan sistem berbasis komputer yang digunakan untuk mengelola data secara cepat dan akurat sehingga mampu menghasilkan informasi yang mendukung proses pengambilan keputusan dan perencanaan pelayanan kesehatan yang lebih efektif (Saputra, 2017). Selain itu, SIMRS juga berfungsi dalam mendukung pengendalian mutu pelayanan, evaluasi produktivitas kerja, penyederhanaan proses pelayanan, hingga membantu kegiatan penelitian dan evaluasi program rumah sakit (Bayu & Izzati, 2013). Penerapan sistem informasi yang baik di lingkungan rumah sakit diketahui memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Yulianto et al., 2021; Soraya et al., 2019).

Kepuasan pengguna SIMRS sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang dihasilkan sistem. Informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami menjadi kebutuhan penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Jika sistem informasi tidak mampu menghasilkan informasi yang berkualitas, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna (Ngudiarto et al., 2023). Dalam teori HOT-FIT, kualitas informasi menjadi salah

satu komponen penting yang berkaitan dengan efektivitas keputusan manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien (Amalia & Pratomo, 2016).

Selain kualitas informasi, kualitas sistem juga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pengguna SIMRS. Kualitas sistem berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, ketepatan hasil, serta minimnya kesalahan yang terjadi saat sistem digunakan (Davis, 1989). Dalam praktiknya, SIMRS yang memiliki kualitas baik mampu membantu proses pengolahan data pasien secara cepat dan tepat mulai dari proses pendaftaran hingga pelayanan medis sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Soraya et al., 2019). Kemudahan penggunaan dan keakuratan data menjadi faktor penting agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kualitas layanan juga menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIMRS. Kualitas layanan berkaitan dengan bantuan dan dukungan yang diberikan kepada pengguna ketika mengalami kendala dalam penggunaan sistem. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik, maka kepuasan terhadap sistem akan meningkat karena pengguna merasa terbantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi (Asyifa & Subekti, 2020). Beberapa unsur yang termasuk dalam kualitas layanan antara lain keandalan, ketanggapan, empati, dan kepastian dalam memberikan dukungan kepada pengguna.

Selain faktor tersebut, struktur organisasi turut memberikan pengaruh terhadap keberhasilan penggunaan SIMRS. Struktur organisasi yang tersusun dengan baik dapat mendukung komunikasi yang efektif, pembagian tugas yang jelas, perencanaan yang sistematis, serta dukungan kebijakan dari pihak manajemen sehingga penerapan SIMRS dapat berjalan lebih optimal (Mudiono & Roziqin, 2020). Keberhasilan implementasi sistem informasi di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyusun strategi dan struktur yang mendukung penggunaan sistem secara maksimal (Wirajaya & Nugraha, 2022).

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan struktur organisasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna SIMRS. Rumah sakit tersebut telah menggunakan aplikasi PILAR DATA ESSENSIA yang terintegrasi dengan beberapa instansi terkait seperti BPJS Kemenkes dan SATU SEHAT. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala terutama pada proses integrasi data dengan Dukcapil (Rosita et al., 2023). Secara umum, kualitas sistem dan informasi yang diterapkan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat hambatan pada penggunaan perangkat keras oleh staf yang memengaruhi kecepatan sistem.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, peneliti menduga bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuniarti et al. (2021) dan Lestariningsih et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi, terdapat penelitian lain yang memperoleh hasil berbeda (Reing, 2023). Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan adanya research gap tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara lebih mendalam pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura. Penelitian ini penting dilakukan karena masih ditemukan masalah terkait akurasi data meskipun sistem informasi yang digunakan sudah berjalan cukup baik. Akurasi data menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi karena kesalahan data dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna (Febrianti et al., 2023). Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna SIMRS.

2 Tinjauan Pustaka

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem berbasis komputer yang dirancang untuk membantu rumah sakit dalam mengelola data secara cepat, tepat, dan terintegrasi sehingga informasi yang dihasilkan dapat diakses oleh seluruh pihak manajemen rumah sakit (Sukma & Budi, 2017). Agustin (2018) menjelaskan bahwa SIMRS berfungsi mengubah data yang masih bersifat mentah menjadi informasi yang lebih akurat dan bermanfaat dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Selain itu, Frisdayanti (2019) menyebutkan bahwa SIMRS juga termasuk bagian dari sistem pengendalian internal yang melibatkan berbagai unsur, seperti sumber daya manusia, teknologi, dokumen, dan prosedur kerja untuk membantu menyelesaikan berbagai persoalan operasional di rumah sakit.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2011, setiap rumah sakit diwajibkan untuk menerapkan SIMRS yang terintegrasi pada seluruh aktivitas operasional rumah sakit. Penerapan sistem tersebut meliputi kegiatan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, hingga analisis data pelayanan kesehatan. Informasi yang dihasilkan kemudian disusun dalam bentuk laporan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura, penerapan SIMRS telah dilakukan pada berbagai unit pelayanan, seperti bagian admisi, instalasi pelayanan, poliklinik, laboratorium, fisioterapi, dan radiologi. Sistem tersebut juga telah menghubungkan bagian front office dan back office, termasuk terintegrasi dengan sistem PPATRS-Askes. Pengguna SIMRS terdiri atas operator yang bertugas memasukkan data ke dalam sistem serta pihak manajemen yang memanfaatkan informasi hasil pengolahan data, seperti kepala instalasi dan manajer unit. Selain itu, vendor SIMRS memiliki peran dalam menyediakan perangkat lunak, perangkat keras, dan dukungan teknis, sedangkan Unit Teknologi Informasi bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem serta menjadi penghubung antara pengguna dengan penyedia layanan SIMRS.

Sebagai gambaran lain, SIMRS yang digunakan di RS PKU Muhammadiyah Sruweng dikenal dengan nama MORBIS. Sistem tersebut memiliki beberapa modul utama, seperti modul admisi, billing, inventori, dan farmasi. MORBIS mempunyai sejumlah kelebihan, antara lain pembaruan data secara real-time, penggunaan standar International Classification of Diseases (ICD) dalam pencatatan medis, serta kemampuan mendukung penerapan tarif yang berbeda sesuai dengan kategori pelanggan rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan model HOT-Fit sebagai landasan teori dalam mengevaluasi implementasi SIMRS. Model HOT-Fit menitikberatkan pada kesesuaian antara tiga komponen utama, yaitu Human (manusia), Organization (organisasi), dan Technology (teknologi) dalam suatu sistem informasi (Abda'u et al., 2018). Evaluasi dilakukan melalui beberapa dimensi, meliputi kualitas sistem (System Quality), kualitas informasi (Information Quality), kualitas layanan (Service Quality), penggunaan sistem (System Use), dan struktur organisasi (Organisational Structure), yang secara keseluruhan berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna (User Satisfaction) (Yusof et al., 2008).

Dalam model HOT-Fit, komponen Human berkaitan dengan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yang mencerminkan pengalaman serta pemahaman pengguna terhadap sistem yang digunakan. Komponen Organization menyoroti struktur organisasi dan pengaruh lingkungan eksternal terhadap keberhasilan implementasi SIMRS. Sementara itu, komponen Technology berfokus pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh teknologi SIMRS. Selain ketiga komponen tersebut, terdapat pula aspek Net Benefits yang digunakan untuk melihat dampak penerapan SIMRS, baik dampak positif maupun negatif, terhadap pihak-pihak yang terlibat, seperti

tenaga kesehatan dan manajemen rumah sakit. Semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan implementasi SIMRS tersebut.

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem menggambarkan sejauh mana suatu sistem mampu bekerja secara optimal sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Tingkat kualitas tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kelengkapan fitur, tingkat akurasi, serta kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan pengguna yang terus berkembang (Petter, DeLone, & McLean, 2008). DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem berkaitan dengan karakteristik sistem informasi dan kualitas produk informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Dalam praktiknya, kualitas sistem tidak terlepas dari keterpaduan antara perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang mendukung jalannya sistem informasi. Karena kualitas sistem termasuk variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung, maka diperlukan indikator tertentu untuk menilai tingkat kualitasnya (Urbach & Muller, 2012).

Menurut Yusof et al. (2006), kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa aspek penting, seperti kemudahan penggunaan, kemudahan dalam proses pembelajaran, kecepatan respon sistem, tingkat kegunaan, ketersediaan sistem, fleksibilitas, keamanan, hingga keterhubungan antarfitur yang terdapat di dalam sistem, termasuk tampilan antarmuka dan performa sistem secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, kualitas sistem merujuk pada kualitas perangkat lunak akuntansi yang digunakan oleh pengguna dalam aktivitas operasional sehari-hari. Penilaian kualitas sistem dilakukan berdasarkan persepsi pengguna sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut. Harianto (2012) menyatakan bahwa sistem informasi memiliki peran penting dalam mendukung proses transaksi harian sekaligus membantu pelaksanaan fungsi manajerial dan strategis organisasi melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

Indikator kualitas sistem dalam penelitian ini mencakup kemampuan perangkat lunak akuntansi dalam meningkatkan kapasitas pengolahan data, kemudahan sistem untuk dijalankan pada perangkat komputer lain, kemudahan penggunaan di berbagai lingkungan organisasi, serta tersedianya sistem keamanan dan fitur bantuan (help function) untuk mendukung perbaikan kesalahan data. Selain itu, perangkat lunak yang digunakan juga diharapkan mampu membantu pengguna dalam mendeteksi dan memperbaiki kesalahan data dengan lebih cepat dan efisien.

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan beberapa indikator kualitas sistem, antara lain kemudahan penggunaan (ease of use), yaitu tingkat kenyamanan pengguna saat mengoperasikan sistem; waktu respon (response time), yaitu kecepatan sistem dalam memproses informasi; keandalan (reliability), yang menunjukkan kemampuan sistem dalam meminimalkan kesalahan maupun gangguan; fleksibilitas (flexibility), yaitu kemampuan sistem menyesuaikan kebutuhan pengguna; serta keamanan (security), yang berkaitan dengan perlindungan data dari risiko penyalahgunaan atau akses yang tidak sah.

Azhar Susanto (2013) menambahkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh keterpaduan beberapa komponen utama, seperti perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia (brainware), basis data, prosedur kerja, dan jaringan komunikasi. Sementara itu, Reis dan Carvalho (2013) menyebutkan beberapa indikator lain yang dapat digunakan untuk menilai kualitas sistem, di antaranya tingkat kegunaan (usability), kemampuan adaptasi (adaptability), keandalan (reliability), efisiensi (efficiency), serta keamanan sistem (security).

Nelson et al. (2005) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi dapat diukur melalui fleksibilitas sistem, kemudahan akses, tingkat keandalan, integrasi antar sistem, serta kecepatan respon dalam menyajikan informasi. Sistem informasi yang berkualitas memungkinkan pengguna memperoleh informasi dengan mudah, mampu menyesuaikan kebutuhan pengguna, serta dapat beroperasi secara stabil tanpa mengalami banyak gangguan atau kesalahan. Romney dan Steinbart (2012) juga menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang baik memiliki karakteristik seperti mudah

digunakan, hemat biaya, andal, selalu tersedia saat dibutuhkan, mampu menyajikan informasi tepat waktu, fleksibel, mudah ditelusuri, dan memiliki tingkat keamanan yang baik. Sistem dengan kualitas tinggi akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut dan berdampak pada peningkatan kinerja pengguna. Informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya akan membuat pengguna lebih yakin dalam memanfaatkan sistem untuk mendukung pekerjaannya sehari-hari.

Kualitas Informasi

Kualitas sistem menunjukkan sejauh mana suatu sistem mampu menjalankan fungsinya secara optimal sesuai kebutuhan pengguna. Tingkat kualitas tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan dalam penggunaan, kemudahan dipelajari, kelengkapan fitur, ketepatan hasil, serta kemampuan sistem dalam menyesuaikan kebutuhan penggunaannya (Petter, DeLone, & McLean, 2008). Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan karakteristik yang diharapkan dari sebuah sistem informasi beserta informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Dalam penerapannya, kualitas sistem berkaitan erat dengan kesesuaian dan integrasi antara perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang digunakan dalam sistem informasi. Karena kualitas sistem termasuk variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, maka diperlukan beberapa indikator untuk menilai tingkat kualitas sistem tersebut (Urbach & Muller, 2012).

Yusof et al. (2006) menyatakan bahwa kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan, kemudahan dalam proses pembelajaran, kecepatan respon sistem, manfaat sistem, ketersediaan sistem, fleksibilitas, keamanan, serta keterhubungan antarfitur yang tersedia, termasuk performa dan tampilan antarmuka pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas sistem difokuskan pada kualitas perangkat lunak akuntansi yang digunakan oleh pengguna dalam aktivitas kerja sehari-hari. Penilaian terhadap kualitas sistem dilakukan berdasarkan persepsi pengguna karena mereka merupakan pihak yang secara langsung menggunakan dan berinteraksi dengan sistem tersebut. Harianto (2012) menjelaskan bahwa sistem informasi memiliki peranan penting dalam mendukung pengolahan transaksi harian sekaligus membantu fungsi manajerial dan strategis organisasi melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

Indikator kualitas sistem dalam penelitian ini mencakup kemampuan perangkat lunak akuntansi dalam meningkatkan kapasitas pengolahan data, kemudahan menjalankan sistem pada perangkat komputer lain, kemudahan penggunaan di berbagai organisasi, serta tersedianya fitur keamanan dan fasilitas bantuan (help function) untuk memperbaiki kesalahan data. Selain itu, sistem juga diharapkan mampu membantu pengguna dalam mendeteksi kesalahan serta memperbaiki data dengan lebih cepat dan mudah.

DeLone dan McLean (2003) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem, yaitu kemudahan penggunaan (ease of use), waktu respon (response time), keandalan (reliability), fleksibilitas (flexibility), dan keamanan (security). Kemudahan penggunaan berkaitan dengan kenyamanan pengguna saat mengoperasikan sistem, sedangkan waktu respon menunjukkan seberapa cepat sistem memproses informasi. Keandalan menggambarkan kemampuan sistem dalam mengurangi kesalahan atau gangguan, sementara fleksibilitas berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyesuaikan perubahan kebutuhan pengguna. Adapun keamanan berhubungan dengan perlindungan data pengguna dari risiko penyalahgunaan.

Azhar Susanto (2013) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi dipengaruhi oleh integrasi berbagai komponen penting, seperti perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia (brainware), basis data, prosedur kerja, dan jaringan komunikasi. Selain itu, Reis dan Carvalho (2013) menambahkan beberapa indikator lain, seperti tingkat kegunaan (usability), kemampuan beradaptasi (adaptability), keandalan (reliability), efisiensi (efficiency), dan keamanan (security) sistem.

Menurut Nelson et al. (2005), kualitas sistem informasi dapat dinilai melalui fleksibilitas sistem, kemudahan akses, tingkat keandalan, integrasi antar sistem, serta kecepatan respon dalam menyajikan

informasi. Sistem informasi yang berkualitas akan memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi, mampu menyesuaikan kebutuhan pengguna, serta dapat beroperasi secara stabil tanpa mengalami gangguan atau kesalahan yang berarti. Romney dan Steinbart (2012) juga menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi yang baik memiliki karakteristik seperti mudah digunakan, efisien dari segi biaya, andal, tersedia saat dibutuhkan, mampu menyajikan informasi tepat waktu, fleksibel, mudah ditelusuri, dan aman. Sistem yang memiliki kualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pengguna sekaligus mendukung peningkatan kinerja mereka. Ketika informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya, maka pengguna akan semakin yakin dalam memanfaatkan sistem tersebut untuk mendukung pekerjaannya sehari-hari.

Kualitas Layanan

Zeithaml et al. (1990) mengembangkan sebuah model yang menekankan pentingnya penerapan standar pelayanan oleh penyedia jasa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Selanjutnya, Devaraj et al. (2002) menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki empat dimensi utama, yaitu harga, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat layanan yang diberikan. Parasuraman (1988) menyatakan bahwa kualitas layanan pada dasarnya terbentuk dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Oleh sebab itu, organisasi perlu memberikan pelayanan yang terbaik agar mampu mempertahankan pelanggan sekaligus membangun rasa percaya. Kepuasan pelanggan memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, seperti terciptanya hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatnya loyalitas, serta munculnya promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang dapat memberikan pengaruh positif bagi organisasi.

Menurut Arianto (2018), kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan suatu produk maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga mampu memberikan tingkat kepuasan sesuai harapan. Sementara itu, Kasmir (2017) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan bentuk upaya perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan. Aria dan Atik (2018) juga menegaskan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu unsur penting dalam menciptakan pelayanan yang unggul karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Perusahaan yang mampu menjaga kualitas layanan pada tingkat tinggi umumnya memiliki dua jenis sistem informasi utama. Pertama, sistem yang digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai kinerja pelayanan sehingga dapat dimanfaatkan manajemen dalam melakukan evaluasi dan meningkatkan motivasi karyawan. Kedua, sistem yang berfungsi menyediakan informasi yang bermanfaat bagi pelanggan. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena pengguna sistem saat ini lebih diposisikan sebagai pelanggan dibandingkan sekadar karyawan internal. Jika dukungan layanan yang diberikan tidak berjalan dengan baik, maka hal tersebut dapat menyebabkan berkurangnya jumlah pelanggan serta menurunnya tingkat penjualan perusahaan.

Setyaningrum (2009) menjelaskan bahwa kualitas produk maupun layanan umumnya berkaitan dengan beberapa karakteristik, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, dan aspek estetika. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap baik. Apabila pelayanan yang diterima mampu melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dinilai sangat baik atau ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas layanan dinilai kurang baik (Tjiptono, 2005).

Tjiptono dan Chandra (2016) mengemukakan bahwa terdapat enam prinsip utama yang perlu diterapkan untuk mewujudkan kualitas layanan yang optimal, yaitu kepemimpinan yang efektif, pendidikan dan pelatihan, perencanaan yang baik, evaluasi atau review secara berkala, komunikasi yang efektif, serta

pemberian penghargaan dan pengakuan kepada pihak yang terlibat. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara berkelanjutan melalui dukungan manajemen dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Selain itu, Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002) menjelaskan beberapa indikator kualitas layanan, yaitu tangibles yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan peralatan, reliability yang menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara tepat dan sesuai janji, responsiveness yang berkaitan dengan kesediaan membantu pelanggan, assurance yang mencerminkan pengetahuan dan profesionalisme petugas dalam memberikan rasa percaya, serta empathy yang menunjukkan perhatian personal kepada pelanggan.

Struktur Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2014), struktur organisasi merupakan proses pembagian tugas, pengelompokan pekerjaan, serta pengoordinasian aktivitas secara formal dalam sebuah organisasi. Pendapat serupa disampaikan oleh Robbins dan Coulter (2016) yang menjelaskan bahwa struktur organisasi adalah pengaturan formal mengenai pekerjaan dalam organisasi yang umumnya digambarkan melalui bagan organisasi dan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Azhar Susanto (2013) menyatakan bahwa struktur organisasi merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mendukung proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan seluruh aktivitas manajemen. Sementara itu, Griffin dan Moorhead (2014) mendefinisikan struktur organisasi sebagai sistem yang mengatur pembagian tugas, hubungan pelaporan, serta kewenangan yang menentukan bagaimana organisasi menjalankan kegiatan operasionalnya. James A. Hall (2011) juga menjelaskan bahwa struktur organisasi menunjukkan bagaimana tanggung jawab, wewenang, dan akuntabilitas dibagikan dalam suatu organisasi.

McShane dan Glinow (2012) menyebutkan bahwa struktur organisasi tidak hanya berkaitan dengan pembagian kerja, tetapi juga mencakup pengaturan pola koordinasi, komunikasi, aliran pekerjaan, serta kekuasaan formal yang mengarahkan aktivitas organisasi. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa struktur organisasi merupakan kerangka yang mengatur pembagian tugas, pengelompokan pekerjaan, serta koordinasi aktivitas untuk mendukung fungsi perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam organisasi.

Robbins dan Judge (2014) menjelaskan bahwa terdapat enam unsur utama yang perlu diperhatikan dalam penyusunan struktur organisasi, yaitu spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi atau desentralisasi, serta formalisasi. Selain itu, Colquitt et al. (2015) juga mengemukakan beberapa indikator penting dalam struktur organisasi, seperti spesialisasi kerja yang berkaitan dengan pembagian tugas berdasarkan kemampuan atau keahlian karyawan, rantai komando yang menunjukkan hubungan kewenangan formal dan tanggung jawab antarbagian, serta rentang kendali yang menggambarkan jumlah bawahan yang dapat diawasi oleh seorang manajer. Indikator lainnya meliputi sentralisasi yang berkaitan dengan pemusatan pengambilan keputusan dalam organisasi dan formalisasi yang menunjukkan sejauh mana aturan serta prosedur diterapkan sebagai pedoman perilaku dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, penelitian ini menggunakan beberapa indikator utama dalam struktur organisasi, yaitu spesialisasi kerja, rantai komando, rentang kendali, tingkat sentralisasi, dan tingkat formalisasi organisasi.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tujuan penting yang ingin dicapai oleh organisasi maupun perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Kepuasan tersebut muncul ketika layanan atau pengalaman yang diterima mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna (Schnaars, 2015). Menurut Rahayuningsih (2015), kepuasan pengguna akan tercapai apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima sesuai atau lebih baik dibandingkan harapan sebelumnya. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan

seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan awal yang dimiliki. Sementara itu, Zeithaml dan Bitner dalam Sangadji dan Sopiah (2013) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen tercermin dari adanya rasa puas yang mendorong pengguna untuk kembali menggunakan produk atau layanan yang sama pada masa mendatang.

Day dalam Tjiptono dan Fandy (2015) menyatakan bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi terhadap kesesuaian antara harapan awal dengan kenyataan layanan atau produk yang diterima. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh sejauh mana layanan atau produk mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

Dalam bidang sistem informasi, kepuasan pengguna diartikan sebagai tingkat kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak yang digunakan serta manfaat informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Seddon (1997) dalam Istianingsih (2008) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna akhir dapat dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan penggunaan perangkat lunak. Indikator kepuasan pengguna dalam penelitian ini mengacu pada instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yang meliputi kemampuan perangkat lunak dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna, kesesuaian isi informasi, tingkat akurasi dan ketepatan informasi, kelengkapan serta kemudahan informasi untuk dipahami, kemudahan penggunaan perangkat lunak, serta ketepatan waktu informasi sehingga informasi yang tersedia tetap mutakhir (up-to-date).

Kepuasan pengguna sering dipandang sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi, bahkan dianggap lebih penting dibandingkan tingkat penggunaan sistem maupun persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Pandita (2017) menjelaskan bahwa indikator kepuasan pengguna mencakup beberapa aspek, seperti kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, karena layanan yang efektif dan efisien akan meningkatkan kepuasan. Selain itu, pelayanan yang diberikan secara maksimal dan penuh tanggung jawab oleh petugas juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah rasa nyaman dan perasaan senang pengguna ketika dapat mengakses serta memperoleh informasi dengan mudah.

Berdasarkan penjelasan tersebut, kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai faktor penting dalam menilai keberhasilan dan manfaat penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi akan mendukung keberlanjutan penggunaan sistem informasi sekaligus memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dan perkembangan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Vantissha dan Azizah (2022) mengenai evaluasi penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan model HOT-Fit di Rumah Sakit Arsani Sungailiat, Kabupaten Bangka, menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu manusia, organisasi, dan teknologi. Dimensi manusia mencakup pengembangan sistem, tingkat kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem. Dimensi organisasi meliputi struktur organisasi serta lingkungan organisasi, sedangkan dimensi teknologi terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penelitian tersebut menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 3.3 dalam proses analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa hipotesis yang diajukan diterima, sementara sebagian lainnya ditolak. Selain itu, penelitian tersebut juga menghasilkan sejumlah rekomendasi untuk meningkatkan keberhasilan implementasi SIMRS di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Nastiti dan Santoso (2022) terkait evaluasi implementasi SIMRS di RSUD SLG Kediri dengan menggunakan pendekatan HOT-Fit menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada variabel penggunaan sistem (system use) dengan persentase sebesar 71,79%. Sementara itu, tingkat ketidakpuasan tertinggi ditemukan pada variabel dukungan vendor (vendor support) sebesar 26,28%. Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel kualitas sistem memiliki nilai p-

value sebesar 0,000 dan kemampuan teknologi informasi staf (IT capability of staff) sebesar 0,028, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit). Namun, beberapa variabel lain, seperti kepuasan pengguna dan dukungan manajemen, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa manfaat dari penerapan SIMRS belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pengguna sistem.

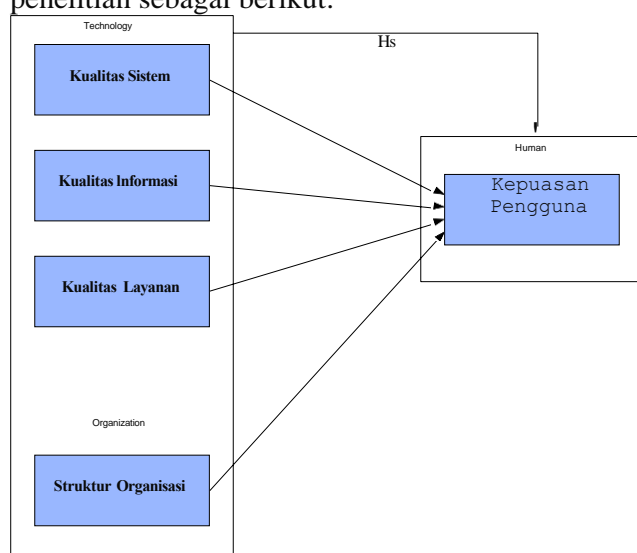
Penelitian yang dilakukan oleh Yulianto et al. (2021) membahas penerapan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru (PMB) di STKIP Widya Yuwana menggunakan model HOT-Fit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan manfaat bersih dari sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas layanan tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Adila dan Dahtiah (2020) mengenai implementasi sistem e-Budgeting dengan pendekatan HOT-Fit menunjukkan bahwa kualitas informasi dan struktur organisasi berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, dukungan pimpinan dan kepuasan pengguna juga diketahui memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem. Akan tetapi, dalam penelitian tersebut kualitas sistem dan kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Lestariningsih et al. (2020) mengenai evaluasi implementasi sistem e-learning di perguruan tinggi menggunakan model HOT-Fit menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem.

Penelitian oleh Munzir dan Khaira (2020) terkait penerapan sistem informasi manajemen Kuliah Kerja Nyata (SIM KKN) menggunakan model HOT-Fit menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yang kemudian memengaruhi tingkat penggunaan sistem. Namun, penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna maupun manfaat bersih yang dihasilkan oleh sistem.

Berdasarkan kajian teori dan telaah penelitian sebelumnya maka dapat digambarkan kerangka pikir penelitian sebagai berikut:



Hipotesis:

- H1 : Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H2 : Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H3 : Kualitas layanan SIMRS memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H4: Struktur organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- HS : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan struktur organisasi secara serentak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sumber : (Yusof et al., 2006); (Adila & Dahtiah, 2020) dimodifikasi

3 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji pengaruh beberapa faktor terhadap tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden yang telah memenuhi kriteria tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah personel rumah sakit yang memiliki jabatan fungsional tetap serta telah bekerja lebih dari satu tahun. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, struktur organisasi, serta kepuasan pengguna. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis inferensial melalui teknik Structural Equation Modeling (SEM), dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 3.3 untuk menguji hubungan antar variabel penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura yang berlokasi di Papua dan telah menerapkan sistem SIMRS dalam kegiatan operasionalnya. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui platform Google Form. Instrumen penelitian terdiri dari beberapa bagian pertanyaan yang mencakup identitas responden, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, struktur organisasi, serta kepuasan pengguna. Responden diminta untuk memberikan jawaban berdasarkan skala Likert lima tingkat sesuai dengan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh personel yang bekerja di rumah sakit tersebut, sedangkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan SIMRS di Rumah Sakit Bhayangkara Jayapura.

4 Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,885 yang bernilai positif. Selain itu, nilai t hitung sebesar 19,122 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,985. Nilai signifikansi (sig. 2-tailed) sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Abda'u et al. (2018), Yulianto et al. (2021), Soraya et al. (2019), Lestariningsih et al. (2020), serta Vantissha dan Azizah (2022), yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam membantu proses pekerjaan yang berkaitan dengan pengolahan data dan informasi. Tingkat penggunaan sistem juga dipengaruhi oleh kesederhanaan teknologi yang diterapkan. Semakin mudah suatu sistem dipelajari, maka pengguna akan lebih mudah mengoperasikannya, sehingga manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal. Rasa nyaman dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem juga memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut. Ketika pengguna merasa sistem yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan mudah dioperasikan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Hal ini terlihat pada pegawai di RS Bhayangkara Jayapura yang

menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap kualitas sistem SIMRS karena sistem yang digunakan dinilai telah mendukung kebutuhan pekerjaan mereka.

Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Khotimah dan Lazuardi (2018), yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penerapan SIMRS di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada tahun 2017, ketika sistem SIMRS yang digunakan belum mengalami pembaruan ke versi terbaru dengan performa yang lebih baik. Kondisi tersebut berkaitan dengan kebijakan integrasi SIMRS dengan program kesehatan pemerintah pusat maupun daerah, sehingga sistem dituntut mampu mendukung proses komunikasi dan pertukaran informasi antar unit kerja secara efektif. Oleh karena itu, pembaruan atau upgrade sistem secara berkala menjadi hal yang penting untuk memperbaiki kesalahan sistem (bug), meningkatkan performa aplikasi, serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,905 yang bernilai positif. Selain itu, nilai *t* hitung sebesar 18,912 lebih besar dibandingkan nilai *t* tabel sebesar 1,985. Nilai signifikansi (sig. 2-tailed) sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lestariningsih et al. (2020), yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Munzir dan Khaira (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Penilaian terhadap kualitas informasi biasanya dilihat dari beberapa indikator, seperti tingkat akurasi informasi, ketepatan waktu, kelengkapan data, ketersediaan informasi, relevansi, konsistensi, serta kualitas proses input data. Suatu sistem informasi dapat dikatakan memiliki kualitas informasi yang baik apabila mampu memenuhi indikator-indikator tersebut secara optimal. Selain itu, kualitas informasi yang baik juga dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan dalam menghasilkan informasi tersebut. Sistem yang berkualitas akan menghasilkan informasi yang lebih bermanfaat dan mudah digunakan oleh pengguna.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi juga dipengaruhi oleh kondisi sistem yang diterapkan. Di RS Bhayangkara Jayapura, sistem SIMRS yang digunakan telah memiliki mekanisme pengendalian yang memungkinkan adanya perbaikan melalui pembaruan sistem apabila terjadi gangguan atau kendala. Dengan adanya proses pembaruan tersebut, sistem dapat kembali berjalan dengan normal sehingga kualitas informasi yang dihasilkan tetap terjaga.

Dalam model HOT-Fit, kualitas informasi termasuk salah satu komponen teknologi yang berperan penting dalam keberhasilan sistem informasi. Menurut Yusof et al. (2006), kualitas informasi dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti tingkat kebenaran informasi, kelengkapan data, ketersediaan informasi, ketepatan waktu, konsistensi, relevansi, serta kualitas proses entri data. Jika indikator-indikator tersebut terpenuhi dengan baik, maka informasi yang dihasilkan sistem dapat dikategorikan berkualitas. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas sistem menjadi hal yang penting agar informasi yang dihasilkan mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi pengguna.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Siswanto (2016), yang menyatakan bahwa kualitas informasi justru berpengaruh negatif terhadap

kepuasan pengguna SIMRS. Perbedaan hasil penelitian tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan tingkat harapan pengguna terhadap kualitas informasi di masing-masing daerah. Beberapa indikator kualitas informasi, seperti akurasi, kelengkapan data, bentuk output informasi, ketepatan waktu, dan relevansi informasi, dapat memiliki tingkat ekspektasi yang berbeda antara satu wilayah dengan wilayah lainnya. Penelitian Putra dan Siswanto dilakukan di Kabupaten Jember, sedangkan penelitian ini dilakukan di Jayapura, di mana tingkat harapan pengguna terhadap kualitas informasi masih relatif lebih rendah. Oleh karena itu, setiap peningkatan kualitas informasi yang dilakukan cenderung langsung memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, di wilayah lain seperti Jember, pengguna kemungkinan mempertimbangkan faktor tambahan lain dalam menilai kepuasan terhadap layanan SIMRS.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,982 yang bernilai positif. Selain itu, nilai *t* hitung sebesar 25,474 lebih besar dibandingkan nilai *t* tabel sebesar 1,985. Nilai signifikansi (sig. 2-tailed) sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khotimah dan Lazuardi (2018), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Temuan serupa juga ditemukan oleh Munzir dan Khaira (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas layanan menurun, maka kepuasan pengguna juga cenderung mengalami penurunan. Menurut Yusof et al. (2006), kualitas layanan merupakan bentuk dukungan menyeluruh yang diberikan oleh penyedia sistem kepada pengguna. Pengguna umumnya akan merasa lebih puas apabila mereka menilai bahwa layanan dari penyedia sistem terus mengalami peningkatan kualitas dari waktu ke waktu (Soraya et al., 2019).

Selain itu, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu sistem yang mencakup berbagai proses pelayanan kesehatan di rumah sakit pada seluruh tingkat administrasi. Sistem ini menyediakan informasi yang dibutuhkan manajemen rumah sakit untuk mendukung pengelolaan pelayanan kesehatan, mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, hingga analisis data pelayanan. SIMRS memiliki peran penting dalam mengatur dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh tenaga kesehatan maupun tenaga medis sehingga dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja mereka. Secara umum, penerapan SIMRS bertujuan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu sebagai dasar pengambilan keputusan pada berbagai tingkat manajemen, baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, maupun evaluasi pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,931 yang bernilai positif. Selain itu, nilai *t* hitung sebesar 20,039 lebih besar dibandingkan nilai *t* tabel sebesar 1,985. Nilai signifikansi (sig. 2-tailed) sebesar 0,000 juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abda'u et al. (2018), yang menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian Adila dan Dahtiah (2020), yang menyatakan bahwa struktur organisasi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh tersebut berkaitan dengan adanya perencanaan yang baik dari pihak manajemen dalam proses implementasi sistem informasi. Perencanaan yang terstruktur, dukungan organisasi, serta hubungan kerja yang baik antarbagian menjadi faktor penting dalam membentuk struktur organisasi yang efektif. Apabila implementasi sistem direncanakan secara matang dan memperoleh dukungan penuh dari organisasi, maka sistem informasi yang digunakan akan berjalan lebih optimal.

Sistem informasi yang diterapkan di RS Bhayangkara Jayapura dapat dikategorikan baik karena proses implementasinya telah dipersiapkan dan direncanakan secara sistematis oleh organisasi. Agar penerapan sistem informasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi, maka seluruh aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dan perencanaan sistem harus disesuaikan dengan arah kebijakan organisasi (C. Khotimah & Pujiati, 2019). Struktur organisasi yang baik juga mampu mendukung koordinasi antar unit kerja serta memastikan bahwa setiap bagian menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernando dan Yulianingsih (2020), yang menyatakan bahwa struktur organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (net benefit) bagi pengguna SIMRS. Perbedaan hasil penelitian tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik organisasi yang diteliti. Di lingkungan Polda Jayapura, struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional rumah sakit. Struktur organisasi menjadi bagian mendasar dalam institusi Polri yang mencakup berbagai aspek, seperti tipe organisasi, budaya kerja, kebijakan, hierarki, perencanaan, dan sistem pengendalian yang diterapkan.

Selain itu, struktur organisasi juga mencerminkan kondisi internal organisasi, seperti budaya organisasi, tingkat otonomi, strategi, sistem manajemen, gaya kepemimpinan, serta pola komunikasi yang digunakan. Dalam implementasi SIMRS, struktur organisasi berfungsi sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kinerja, mendukung koordinasi antar unit kerja, memastikan penggunaan sistem sesuai dengan tugas masing-masing bagian, serta menyediakan dukungan fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan untuk menunjang operasional SIMRS. Dari sisi struktur organisasi, sistem informasi yang baik merupakan sistem yang mampu menghasilkan informasi yang relevan dan mendukung proses pengambilan keputusan secara efektif.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Struktur Organisasi Secara Serentak terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan struktur organisasi secara bersamaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut terlihat dari nilai koefisien determinasi sebesar 0,934 atau 93,4%, yang berarti sebagian besar variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai F hitung sebesar 336,388 dengan tingkat signifikansi 0,000 juga menunjukkan bahwa nilai probabilitas berada di bawah 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis kelima dinyatakan diterima, sehingga dapat dipahami bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan struktur organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS.

Model HOT-Fit menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi, khususnya pada sektor pelayanan kesehatan. Model ini

menitikberatkan pada tiga komponen utama yang saling berkaitan satu sama lain. Komponen pertama adalah human atau manusia, yang berkaitan dengan penggunaan sistem (system use), seperti siapa pengguna sistem, tingkat pemahaman, pengalaman, pelatihan yang diterima, hingga sikap pengguna terhadap sistem yang diterapkan. Komponen kedua adalah organization atau organisasi, yang mencakup struktur organisasi dan lingkungan organisasi, termasuk dukungan manajemen, proses perencanaan, pengendalian, serta aspek pembiayaan sistem. Adapun komponen ketiga adalah technology atau teknologi yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Soraya et al. (2019), yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Obat di Instalasi Farmasi RSGMP Unsoed Purwokerto. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Lestariningsih et al. (2020), yang menunjukkan bahwa aspek teknologi, meliputi kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem e-learning. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa ketiga aspek tersebut turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Dalam penyusunan bagian pembahasan penelitian, hasil empiris sebaiknya dijelaskan secara runtut, jelas, dan dilengkapi dengan analisis yang mendalam. Penyajian tabel maupun gambar sangat diperlukan untuk membantu memperjelas interpretasi hasil penelitian, misalnya tabel hasil pengujian statistik atau gambar model penelitian. Pembahasan juga perlu disusun secara argumentatif dengan menghubungkan hasil penelitian dengan teori, penelitian terdahulu, serta kondisi empiris di lapangan agar kontribusi dan kebaruan penelitian dapat terlihat dengan jelas (Abdullah & Mahiri, 2023). Selain itu, penyajian tabel dalam penelitian sebaiknya tidak menggunakan garis vertikal dan perlu dilengkapi dengan sumber data serta tahun pengolahan penelitian (Hernita et al., 2023).

5 Simpulan dan Implikasi

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan struktur organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Bhayangkara Jayapura. Pada pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh tersebut terlihat dari kemudahan sistem dalam membantu proses pengolahan data maupun penyajian informasi sehingga mempermudah pekerjaan pengguna. Selanjutnya, hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas informasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang disajikan secara akurat, lengkap, dan mudah dipahami dinilai mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna sistem. Selain itu, kualitas layanan yang cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan kendala penggunaan sistem turut memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Struktur organisasi yang tersusun secara baik juga mendukung keberhasilan implementasi sistem, terutama melalui perencanaan dan koordinasi yang berjalan lebih efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas sistem menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya responden yang merasa puas terhadap kemudahan penggunaan sistem serta tampilan sistem yang dianggap sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, struktur organisasi juga memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kepuasan pengguna, terutama dalam mendukung koordinasi dan kerja sama antar unit di rumah sakit agar berjalan lebih baik. Meskipun demikian, kualitas informasi dan kualitas layanan masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, khususnya

berkaitan dengan kelengkapan serta rincian informasi yang dihasilkan oleh sistem. Oleh sebab itu, RS Bhayangkara Jayapura perlu melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap kualitas informasi yang tersedia agar informasi yang dihasilkan menjadi lebih detail, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal.

Daftar Pustaka

- Abda'u, P. D., Winamo, W. W., & Henderi, H. (2018). Evaluasi Penerapan SIMRS Menggunakan Metode HOT-Fit di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 46. <https://doi.org/10.29407/intensif.v2i1.1181>.
- Adila, R. N., & Dahtiah, N. (2020). Evaluasi Penerapan Sistem E-Budgeting dengan Pendekatan Human Organization Technology Fit Model pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 11(1), 847-853. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/2132>
- Agustin, H. (2018). Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1 (1), 63- 70. [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.voll\(1\).2045](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.voll(1).2045)
- Asyifa, N. N., & Subekti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 10-27. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184>
- Bayu, A., & Izzati, S. (2013). Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode. *Seminar Nasional Informatika Medis*, IV(November), 78-86.
- Colquitt, J. A. (2015). *Organizational Behavior Improving Performance and Commitment in The Workplace*. New York: Mc Graw Hill.
- Dano, M. G. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. L. M. Baharuddin, M.Kes Kabupaten Muna. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(6), 846- 853.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Febrianti, F., Ahsyar, T. K., Saputra, E., Rahmawita, M., Munzir, & Zamelly. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS. *Repository Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang*, 10(1), 656-669. <http://repository.uin-suska.ac.id/64836/>
- Fernando, T., & Yulianingsih, E. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang Menggunakan Metode Hot-Fit. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 2(5), 386-395.
- Reing, B. D. W. (2023). Evaluasi Efektivitas Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rumah Sakit Umum Harapan Bersama Singkawang Menggunakan Metode HOT-FIT. *E-Journal Fakultas Teknologi Industri UAJY*, 1-113.
- Khotimah, A., & Lazuardi, L. (2018). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit rajawali citra yogyakarta menggunakan model human organization technology fit (hot-

- fit). *Journal of Information Systems for Public Health*, 3(2), 19-26. <https://doi.org/10.22146/jisph.26280>
- Khotimah, C., & Pujiati, D. (2019). Pengaruh Leverage Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kualitas Laba Sebagai Variabel Intervening. *KOLABORASI RISET DOSEN DAN MAHASISWA*, 1(1), 1-17.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lestariningsih, T., Artono, B., & Afandi, Y. (2020). Evaluasi Implementasi E-learning dengan Metode Hot Fit Model. *Innovation in Research of Informatics (INNOVATICS)*, 2(1), <https://doi.org/10.37058/innovatics.v2i1.1342>
- Mudiono, D. R. P., & Roziqin, M. C. (2020). Evaluasi Penerapan SIMRS Ditinjau Dari Aspek Kualitas Informasi, Penggunaan Sistem dan Organisasi di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 103-110. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v7i3.94>
- Mulyati, M. (2020). Analisis Penerapan Fungsi Manajemen Bagian Rekam Medis Di Puskesmas Dompu Kota 2019. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 95-106. <https://doi.org/10.30812/target.v2i1.705>
- Munzir, R. M., & Khaira, N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kuliah Kerja Nyata Menggunakan Metode Hot Fit. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(1).
- Nastiti, I., & Santoso, D. B. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD SLG Kediri dengan Menggunakan Metode HOT-Fit. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(2), 85. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72357>
- Ngudiarto, Purwadhi, Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor. *Prosiding Magister Manajemen ARS University*, 1(x), 25-35.
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. r (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Putra, D. S. H., & Siswanto, M. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Seminar Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN*, 3-27.
- Rosita, N. P. I., Wijaya, W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). Strategi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(2), 28-35.
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS "X" Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219-224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
- Soraya, I., Adawiyah, W. R., & Sutrisna, E. (2019). Pengujian Model Hot Fit Pada Sistem Informasi Manajemen Obat Di Instalasi Farmasi Rsgmp Unsoed Purwokerto. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(1), 1-16. <https://doi.org/10.32424/jeba.v2i1.1261>
- Sukma, C., & Budi, I. (2017). Penerapan Metode Hot Fit Dalam Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rsud Jombang. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 5(1), 34-41. <https://doi.org/10.35959/jik.v5i1.94>
- Tjiptono, & Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran, edisi keempat* (I). Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan tesis Bisnis* (kedua). Pt Raja Grafindo Persada.
- Vantissha, D., & Azizah, A. H. (2022). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Model Human Organization and

- Technology Fit (Studi Kasus : Rumah Sakit Arsani - Sungailiat Kabupaten Bangka). *Jurnal Komputasi*, 10(2), 9-21. <https://doi.org/10.23960/komputasi.v10i2.2939>
- Wirajaya, K. M., & Nugraha, I. N. A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode HOT-Fit di Rumah Sakit Daerah Mangusada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 124. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.934>
- Wulandari, A., Adenan, & Musafaah. (2016). Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*3(45-50). <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/2749>
- Yulianto, D., Utami, E., & Nasiri, A. (2021). Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Hot Fit. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, 4(1), 11. <https://doi.org/10.25273/research.v4i1.7019>
- Yuniarti, I. F., Novrikasari, N., & Misnaniarti, M. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 6(1), 161-180. <https://doi.org/10.14710/jekk.v6i1.8003>
- Yusof, M. M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas, L. K. (2008). An evaluation framework for Health Information Systems: human, organization and technology-fit factors (HOT-fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 386-398. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011>
- Yusof, M. M., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2006). Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation. *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*, 95a-95a. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.491>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>