

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SIMRS DI RSUD DOLOKSANGGUL

TAHUN 2024

Kino Siboro¹, Surmida Sormin², Santi Hutajulu³

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Baru Doloksanggul

Jln. Bukit Inspirasi Sipalakki Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan

Email : kino.siboro@stikeskb.ac.id

Abstrak

Perkembangan Sistem Informasi Manajemenn Rumah Sakit (SIMRS) di Indonesia masih mengalami beberapa hambatan dan tantangan walaupun penerapan SIMRS telah dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul seperti pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang dianalisis menggunakan software SPSS. Hasil analisis yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna dimana p-value masing-masing 0,207 dan 0,270 yaitu lebih kecil dari 0,05. Sedangkan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul dengan p-valae adalah 0,013 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, hasil ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pengguna SIMRS.

Kata kunci: Kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, Kepuasan pengguna, SIMRS.

Abstract

The development of the Hospital Management Information System (SIMRS) in Indonesia is still experiencing several obstacles and challenges even though the implementation of SIMRS has been carried out. The aim of this research is to analyze the factors that influence SIMRS users at Doloksanggul Regional Hospital, such as the influence of system quality, information quality and service quality on SIMRS user satisfaction at Doloksanggul Regional Hospital. This research method uses quantitative research which is analyzed using SPSS software. The results of the analysis carried out by researchers show that system quality, information quality does not have a significant relationship with user satisfaction where the p-values are 0.207 and 0.270 respectively, which is smaller than 0.05. Meanwhile, service quality has a significant effect on SIMRS user satisfaction at Doloksanggul Regional Hospital with a p-value of 0.013 which is smaller than the significance level of 0.05. Therefore, these results can be used as a reference for hospitals in increasing SIMRS user satisfaction.

Keywords: Service quality, information quality, system quality, user satisfaction, SIMRS

PENDAHULUAN

SIMRS merupakan solusi bagi rumah sakit untuk transformasi digital. SIMRS sudah diatur dalam regulasi SIMRS yang tertuang pada Permenkes RI Nomor 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Dalam regulasi SIMRS tersebut dinyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Namun sayangnya rumah sakit dinilai tidak memiliki pengelolaan IT yang komprehensif, sehingga menjadi kendala penerapan maupun pengembangan SIMRS (Lestari, 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1171/MENKES/PER/VI/2011 menyatakan bahwa “setiap rumah sakit wajib menerapkan sistem informasi rumah sakit”. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 2 menjelaskan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia.

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) RI pada tahun 2022, hanya

88% rumah sakit di Indonesia yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Beberapa rumah sakit yang sudah menggunakan SIMRS yaitu RS Elisabeth Batam, RSUP Dr. Sardjito, RSUD dr. M. Ashari Pemalang dan masih banyak lagi. Meskipun jumlah rumah sakit yang menerapkan SIMRS tersebut terkesan cukup banyak, faktanya implementasi SIMRS ini masih belum optimal dan menyeluruh. Angka tersebut menyatakan bahwa hingga saat ini, 22% rumah sakit lainnya belum mengadopsi teknologi ini.

Tingginya tingkat rumah sakit yang belum memiliki SIMRS sama sekali bukanlah satu-satunya permasalahan yang dihadapi sektor kesehatan Indonesia. Penerapan SIMRS pada rumah sakit yang sudah memiliki juga rata-rata masih belum optimal. Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 yang menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Pemerintah menargetkan pada tahun 2018, seluruh rumah sakit harus sudah mempunyai SIMRS yang terintegrasi.

Data yang didapatkan dari Kemenkes RI tahun 2020, dari 2.428 RS yang ada di Indonesia, sebanyak 294 RS (12,1%) tidak memiliki SIMRS. Terdapat 2.046 RS (84,3%) sudah memiliki SIMRS, namun 567 RS (27,7%)

diantaranya hanya di bagian front office. Sisanya, terdapat 88 RS (3,6%) yang memiliki SIMRS, namun penerapannya belum berfungsi dengan baik. (9) Penerapan SIMRS di Sumatera Barat yang didapatkan dari data Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Online tahun 2023, dari 82 RS yang ada di Sumatera Barat, sebanyak 11 RS (13,4%) tidak memiliki SIMRS, sedangkan 71 RS (86,6%) sudah memiliki SIMRS. Data penerapan SIMRS di Padang didapatkan 4 RS (14,8%) yang belum memiliki SIMRS dan 23 RS (85,2%) sudah memiliki SIMRS.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan 06-Mei-2024 di Rumah sakit Umum Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024.

Untuk meningkatkan manfaat dalam pengguna SIMRS harus memonitoring dan mengevaluasi, melakukan pendidikan dan pelatihan cara menggunakan sistem dengan efektif dan efisien, melakukan peningkatan kualitas sistem dan lain sebagainya. Penelitian ini mencoba menginvestigasi bagaimana teknologi SIRMS dapat meningkatkan kepuasan pengguna SIMRS. Sudut pandang yang ditekankan dalam penelitian ini adalah untuk melihat bahwa SIMRS berdasarkan kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan dapat mendorong kepuasan pengguna menjadi unsur yang sangat penting menciptakan manfaat bagi organisasi dan pengguna. Berbagai

penelitian telah menginvestigasi bagaimana mencapai kepuasan melalui penerapan SIRS dalam meningkatkan kinerja atau keuntungan bagi Rumah sakit (Sari, Rosita & Pratiwi, 2021)

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif Analisis data ini merupakan numerik, regresi data yang akurat. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 38 orang. Dimana sebanyak 18 orang dibagian poli yang meliputi poli dalam, poli obgyn/kandungan/poli paru, poli bedah, poli THT, poli sepsialis anak, poli gigi, poli spesialis saraf, poli mata, poli jiwa, poli spesialis paru, poli jantung, poli spesialis dalam, poli patologi klinik, poli jantung, poli ruang anak, kebidanan, kelas 1,2 dan 3, hemodialisa, radiologi, ronsen, pk, ICU, picu-nicu fisioterapi dan anastesi, 8 orang di ruang rawatan, 2 orang di admisi IGD, 5 orang dibagian pendaftaran online serta 5 orang di loket pendaftaran. Pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Analisa data pada penelitian adalah analisa univariat dan bivariat dan diuji menggunakan software SPSS, perbandingan *chi-square* dengan menggunakan uji hitung dan uji tabel .

HASIL

Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner tentang “Analisis faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasaan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024” pada 38 orang responden didapatkan hasil sebagai berikut.

Analisa Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka data yang diperoleh dari judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Humbang Hasundutan Tahun 2024”

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Usia.

Usia	F	%
20-30	12	31.6
31-40	20	52.6
41-50	6	15.8
Total	38	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden mayoritas berumur 31-40 Tahun sebanyak 20 (52.6%). Sedangkan responden umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 12 (31.6%) orang dan responden berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 6 (15.8%) orang.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Pendidikan.

Pendidikan	F	%
SMA	7	18.4
Sarjana	31	81.6
Magister	0	0
Doktoral	0	0
Total	38	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SARJANA 31 (81.6%) dan Pendidikan SMA sebanyak 7 (18.4%) orang. Sedangkan responden dengan pendidikan magister dan doktoral tidak ada.

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Pekerjaan.

Status Kepegawaian	(F)	(%)
Non PNS	21	55.3
PNS	17	44.7
Total	38	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 hasil analisis univariat menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan diperoleh bahwa mayoritas responden memiliki status kepegawaian sebagai Non PNS yaitu sebanyak 21 (55.3) dan PNS 17 (44.7%).

Table 4.4

Distribusi Variable Penelitian

Variable	(F)	(%)

Kualitas system		
Kurang Baik	3	7,9
Baik	35	92.1
Total	38	100.0
Kualitas Informasi		
Kurang Baik	8	21,1
Baik	30	78,9
Total	38	100.0
Kualitas Layanan		
Kurang Baik	6	15.8
Baik	32	84.2

Berdasarkan Table 3.4 menunjukkan bahwa, mayoritas responden merasa kualitas sistem SIMRS baik yaitu sebanyak 35 (92.1%) orang, sementara 3(7.9%) orang merasa kualitas sistem kurang baik. Sedangkan berdasarkan kualitas informasi diperoleh sebanyak 30 (92.1%) orang merasa bahwa kualitas informasi yang diberikan SIMRS baik sedangkan 8 (7.9%) orang merasa kurang baik. Selanjutnya dalam hal kualitas layanan terdapat sebanyak 32 (84.2%) orang menilai kualitas layanan yang diberikan SIMRS baik sedangkan 6 (15.8%) orang menilai kualitas layanan yang diberikan SIMRS kurang baik. Dalam variable kepuasan pengguna ditunjukkan bahwa sebanyak 32 (84.2%) responden merasa puas terhadap SIMRS dan 6 (15.8%) orang merasa tidak puas.

Analisa Bivariat

Setelah diketahui variabel, Dalam hal ini ditunjukkan hasil analisis bivariat

yang menunjukkan hubungan antara kualitas SIMRS berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul.

Table 4.5
Analisis Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS Di Doloksanggul

Kualitas Sistem	Kepuasan pengguna		Total	OR	P-Value	
	Kurang puas	Puas				
	N	%	N	%	N	%
Kurang Baik	0	0,0%	3	100%	3	100%
Baik	6	17,1%	29	82,9%	35	100%

Berdasarkan table 4.5 di atas dapat dilihat bahwa kualitas sistem tidak mempunyai mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul. Hal ini dilihat dari hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang diperoleh p-value 1,207 yaitu lebih besar dari $\alpha=0,05$. Kualitas sistem yang kurang baik memiliki resiko 1.038 kali responden tidak mengalami ketidakpuasan dibandingkan dengan kualitas sistem yang baik (OR 1.038 955% 0,137 – 2,336). Kualitas sistem dikategorikan menjadi dua yaitu Kurang baik dan baik. Dimana dari 38 responden responden menilai kualitas sistem SIMRS kurang baik ,dimana 0 dari

responden merasa kurang puas dan 3 merasa puas. Sebaliknya, dari 29 responden menilai kualitas sistem SIMRS baik dimana 6 orang merasa kurang puas.

Tabel 4.6

Analisi hubungan kualitas informasi tterhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul

Sistem informasi	Kepuasan pengguna		Total	OR P-Value					
	Kurang puas								
	N	%							
Kurang Baik	0	0,0%	8	100%	10	26,3%	6	0,386	0,270
Baik	6	20,0%	24	80,0%	28	73,7%			

Berdasarkan table 4.6 di atas dapat dilihat bahwa kualitas sistem tidak mempunyai mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul. Hal ini dilihat dari hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang diperoleh p-value 0,270 yaitu lebih besar dari $\alpha=0,05$. Kualitas sistem yang kurang baik memiliki resiko 0,386 kali responden tidak mengalami ketidakpuasan dibandingkan dengan kualitas sistem yang baik (OR 0,955% 0,137 – 2,336). Kualitas sistem dikategorikan menjadi dua yaitu Kurang baik dan baik. Dimana dari 38 responden 0 responden menilai kualitas sistem SIMRS kurang baik, dimana 8 dari responden merasa puas dan 6 merasa baik. responden menilai kualitas sistem

SIMRS baik dimana 24 merasa puas.

Tabel 4.7

Analisi hubungan kualitas Layanan Terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul

Sistem layanan	Kepuasan pengguna		Total	OR P-Value					
	Kurang puas								
	N	%							
Kurang Baik	1	16,7%	5	83,3%	6	100%	3	1,813	0,013
Baik	5	15,6%	27	84,4%	32	100%			

Berdasarkan table 4.7 di atas dapat dilihat bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul. Hal ini dilihat dari hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang diperoleh p-value yaitu lebih besar dari $\alpha=0,05$. Kualitas sistem yang kurang baik memiliki resiko 1,813 kali responden tidak mengalami ketidakpuasan dibandingkan dengan kualitas sistem yang baik (OR 1,813 955% 0,13– 2,336). Kualitas layanan dikategorikan menjadi dua yaitu Kurang baik dan baik. Dimana dari 38 responden, 1 responden menilai kualitas sistem SIMRS kurang baik, dimana dari responden merasa kurang puas dan 5 merasa puas. Sebaliknya, 5 responden menilai kualitas sistem SIMRS baik dimana 27 orang merasa puas.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul

Berdasarkan analisis bivariat hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dimana diperoleh hasil p-value sebesar 1,207 yaitu $<0,05$. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prayanti et al., 2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi” yang menunjukkan variabel kualitas informasi menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,236 > 0,05$ dengan kata lain bahwa variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi

Hubungan Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul

Berdasarkan analisis bivariat hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dimana diperoleh hasil p-value sebesar yaitu $0,270 <0,05$. Hal ini mengartikan bahwa kualitas sistem informasi yang ditawarkan oleh SIMRS belum memiliki kualitas yang memadai. Kualitas informasi dapat didefinisikan

sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik (Jogiyanto, 2005:697) dalam (Fendini et al., 2019). Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Amalia & Pratomo, 2016) yang membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ali & Younes, 2013; Budiartha, I Ketut, 2016; Hanadia et al., 2017; Tam & Oliveira, 2017) yang membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hubungan Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul

Berdasarkan analisis bivariat hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dimana diperoleh hasil p-value lebih besar dari $0,013 <0,05$.

Sistem menghasilkan artinya Pengaruh kualitas layanan kurang baik maka akan menyebabkan penggunaan sistem yang menurun. Hal ini disebabkan Penyedia layanan tidak memberikan respon yang cepat dalam menanggapi permintaan pengguna, hal ini dikarenakan terbatasnya Kualitas layanan dan dapat diukur melalui fasilitas yang disediakan, layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan, kesediaan penyedia layanan membantu pengguna, pengetahuan penyedia layanan sebagai jaminan untuk mendapatkan kepercayaan pengguna dan empati yang diberikan kepada pengguna (Amalia & Ferdianto,2022). Jadi dapat disimpulkan bahwa jika kualitas layanan dari SIMRS itu baik maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna Sedangkan hasil penelitian yang diteliti oleh Fransiska & Bernarto (2021),mengatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Setelah dilakukan penelitian dan pembahasan dari peningkatan “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMRS di Doloksanggul Kabupaten Humbang

Hasundutan Tahun 2024” maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul.
3. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul.

DAFTAR PUSTAKA

- Andivela, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit: Literatur Review (*Doctoral dissertation*, Politeknik Negeri Jember).
- Falgenti, K., & Pahlevi, S. M. (2013). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: *Implementasi SAP B1 di PT. CP. Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(2), 161-183.
- Fauziah, S., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): *Systematic Literature Review*. MANABIS: *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 27-36.
- Hakim, Mahmud, and Dety Mulyanti. "Peranan Dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Tinjauan Teoritis." *Journal Clinical*

Pharmacy and Pharmaceutical Science 2.1 (2023): 42-49.

Herwati, I., Ayu, J. P., Mustafidah, L., Ningrum, L. R., Nur'Aini, I., & Muhasim,L. K. *Evaluation of the Implementation of Hospital Management Information Systems: Literature Review*. Indonesia, P. R. (2008).

Undang-undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

Lestari, Fitri Dewi, Aditya Rachmadi, and Niken Hendrakusma Wardani. "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan *Framework Human, Organization, And Technology-Fit (HOT-Fit)* Model (Studi Pada RSI UNISMA Malang)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 4.8 (2020): 2688-2696.

Muhimmah, Izzati. "Evaluasi faktor-faktor kesuksesan implementasi sistem informasi manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan menggunakan metode Hot-Fit." Seminar Nasional Informatika Medis (SNIMed). 2013.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Rusman, A. D. P., & Suwardoyo, U. (2022). *Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit*. Penerbit NEM.

Siregar, Y. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Doloksanggul Tahun 2020.

JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE, 7(1), 581-593.

Sari Windarti, S., & Nadya, A. (2023). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Penerbit NEM.