

Dampak Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HOT-Fit di Indonesia: Literature Review

Widya Pratiwi^{1*}, Vip Paramarta², Kosasih³, dan Farida Yuliaty⁴

^{1,2,3,4} Universitas Sangga Buana, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 09 May 25

Final Revision: 16 May 25

Accepted: 24 May 25

Online Publication: 30 June 25

KEYWORDS

Information System Adoption, Impact of Implementation, Technology Quality, SIMRS Implementation, HOT-Fit Method

KATA KUNCI

Adopsi Sistem Informasi, Dampak Penerapan, Kualitas Teknologi, Implementasi SIMRS, Metode HOT-Fit

CORRESPONDING AUTHOR

widya.dr86@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v7i3.103

ABSTRACT

An integrated information and communication system called the hospital management information system (SIMRS) was created to oversee all hospital service operations, supporting the fast and accurate delivery of information and general health administration. The purpose of this study is to evaluate the literature to determine the key elements that contribute to the impact of SIMRS implementation using the HOT-Fit approach, which is determined by a number of indicators. Secondary data from previous research projects were used to obtain data. Twelve journals from 2021–2023 were examined in total. The findings show that system usage and user satisfaction are human variables influencing effective SIMRS adoption. Support from top management, employee competence, workplace culture, organizational structure, project management, and facility conditions are examples of organizational factors. System quality, information quality, service quality, and vendor support are all considered technological criteria. Training system users, upgrading SIMRS supporting infrastructure, conducting regular performance reviews, and improving technology quality for the best results are some of the ways to improve the effectiveness of SIMRS adoption.

ABSTRAK

Sistem informasi dan komunikasi terintegrasi yang disebut sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) diciptakan untuk mengawasi semua operasi layanan rumah sakit, mendukung penyampaian informasi yang cepat dan akurat serta administrasi kesehatan umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi literatur untuk menentukan elemen kunci yang berkontribusi pada dampak penerapan SIMRS menggunakan pendekatan HOT-Fit, yang ditentukan oleh sejumlah indikator. Data sekunder dari proyek penelitian sebelumnya digunakan untuk memperoleh data. Dua belas jurnal dari 2021–2023 diperiksa secara keseluruhan. Temuan menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna adalah variabel manusia yang memengaruhi adopsi SIMRS yang efektif. Dukungan dari manajemen atas, kompetensi karyawan, budaya tempat kerja, struktur organisasi, manajemen proyek, dan kondisi fasilitas adalah contoh faktor organisasi. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan dukungan vendor semuanya dianggap sebagai kriteria teknologi. Pelatihan pengguna sistem, peningkatan infrastruktur pendukung SIMRS, melakukan tinjauan kinerja secara teratur, dan meningkatkan kualitas teknologi untuk hasil terbaik adalah beberapa cara untuk meningkatkan efektivitas adopsi SIMRS.

1. Pendahuluan

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), badan kesehatan internasional terkemuka, menekankan pentingnya layanan *e-health* di sektor kesehatan dan mendesak negara-negara untuk merencanakan dan melaksanakan strategi implementasi yang tepat. Pada tahun 2005, hal ini dibahas dalam Resolusi WHA No. 58.28, menegaskan bahwa *e-health* mewakili bidang yang berkembang pesat yang menggabungkan informatika medis, kesehatan masyarakat, dan prinsip-prinsip

bisnis. Dalam konteks ini, layanan *e-health* meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan kualitas layanan kesehatan, mempercepat proses diagnosis dan pengobatan, serta berkontribusi pada efisiensi dan penghematan biaya secara keseluruhan. Dengan demikian, WHO mendorong negara-negara untuk merangkul teknologi dan inovasi dalam layanan kesehatan, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, meningkatkan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung, dan mengoordinasikan upaya yang diperlukan untuk meningkatkan layanan *e-health*.

E-health menandakan pemanfaatan alat dan aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam bertukar informasi dan memfasilitasi komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Ini memperluas akses ke dan mempercepat pemrosesan informasi kesehatan. Layanan kesehatan yang efektif harus memenuhi persyaratan mendasar seperti keberlanjutan, penerimaan, aksesibilitas, dan kualitas. Layanan ini mencakup tahapan mulai dari pendaftaran, pengumpulan data, pemeriksaan, perawatan, perawatan rawat jalan, hingga perawatan rawat inap. Memanfaatkan teknologi dalam perawatan kesehatan memungkinkan pasien untuk dengan mudah mengakses informasi kesehatan, sehingga memastikan perawatan yang lebih efisien dan unggul.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah alat penting dalam mengelola operasional rumah sakit yang tidak dapat diabaikan. Ini memfasilitasi komunikasi dan sistem teknologi informasi yang memproses dan menggabungkan semua kegiatan layanan di rumah sakit menggunakan mekanisme pelaporan, prosedur administrasi, dan jaringan koordinasi. Tugas kompilasi data rumah sakit yang luas dan kompleks melibatkan pengelolaan data medis pasien dan data administratif lainnya. Jika dikelola secara konvensional tanpa SIMRS, beberapa dampak negatif dapat muncul, termasuk redundansi data, data yang tidak terintegrasi, informasi yang kedaluwarsa, dan kesalahan manusia. Hal ini dapat menyebabkan inefisiensi dan kerugian material bagi rumah sakit [1].

Dengan peran SIMRS, kekurangan tersebut dapat dimitigasi atau bahkan dihilangkan. SIMRS memungkinkan unit perawatan untuk berkonsentrasi pada memberikan layanan/perawatan medis profesional, sementara unit keuangan menangani fungsi penagihan. Direktur juga ditugaskan untuk memberikan insentif yang sama kepada tenaga medis yang melakukan tugas serupa, memastikan perlakuan yang adil terhadap pasien tanpa mempertimbangkan kemampuan finansial mereka. Pendekatan ini telah terbukti meningkatkan kinerja tenaga medis dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan [2].

Komponen penting dalam penerapan SIMRS meliputi sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, data, dan jaringan. Penggunaan sumber daya manusia dalam menjalankan SIMRS sangat mempengaruhi keberhasilan teknologi baru ini. Proses adopsi dalam penggunaan SIMRS dipengaruhi oleh perilaku manusia yang dapat mempengaruhi kelancaran implementasi SIMRS. Studi SIMRS akan menggunakan kerangka kerja HOT-Fit sebagai model teoritis untuk mengevaluasi sistem informasi dalam perawatan kesehatan. Teori HOT-Fit menargetkan komponen inti dalam sistem informasi: Manusia, Organisasi, Teknologi, dan tingkat kecocokan di antara mereka. Teori ini diperkenalkan sebagai kerangka

evaluatif untuk sistem informasi perawatan kesehatan [3]. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif di sektor kesehatan, kehadiran SIMRS sangat penting bagi rumah sakit. Munculnya SIMRS memungkinkan rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan dalam manajemen data pasien, membantu meningkatkan akurasi diagnosis dan perawatan medis, dan mempercepat proses layanan. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien dan keunggulan kompetitif di sektor perawatan kesehatan. Sistem informasi manajemen terdiri dari prosedur terkomputerisasi yang membantu manajemen dalam memproses data dan informasi secara integratif dengan manual atau prosedur lain untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu dan efektif. Tujuan utama dari sistem informasi manajemen adalah untuk mendukung proses pengambilan keputusan manajemen dengan memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang kinerja organisasi dalam aspek keuangan, operasional, dan layanan pelanggan. Sistem informasi manajemen dapat digunakan di berbagai jenis organisasi, termasuk rumah sakit, untuk mengoptimalkan operasi dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Kerangka kerja HOT-Fit berfungsi sebagai lensa analitis instrumental di mana kami berencana untuk menilai efisiensi dan efektivitas implementasi SIMRS dalam lingkungan perawatan kesehatan. Diantisipasi bahwa eksplorasi komprehensif model HOT-Fit dalam kaitannya dengan SIMRS akan memberikan wawasan tentang interaksi perilaku manusia, struktur organisasi, dan kemajuan teknologi dalam pengaturan perawatan kesehatan. Perilaku manusia, seperti yang diperiksa melalui kerangka kerja HOT-Fit, menawarkan pemahaman tentang bagaimana sikap dan praktik profesional kesehatan memengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS. Ini mempertimbangkan tingkat kemahiran teknis, keterbukaan terhadap perubahan, dan kemudahan penggunaan dan utilitas sistem yang dirasakan pengguna. Aspek organisasi dari kerangka kerja HOT-Fit mengacu pada budaya organisasi, kebijakan, dan strategi yang digunakan dalam lembaga kesehatan. Ini juga mencakup peran kepemimpinan dan dukungan administratif dalam mempromosikan dan memfasilitasi penggunaan SIMRS. Tinjauan aspek-aspek ini diperlukan untuk memastikan bagaimana aspek-aspek tersebut selaras dengan atau menghambat implementasi SIMRS.

Terakhir, aspek teknologi dari kerangka kerja HOT-Fit berfokus pada perangkat keras, perangkat lunak, manajemen data, dan komponen jaringan SIMRS. Ini mengeksplorasi bagaimana aspek teknologi ini berkontribusi atau menghambat kelancaran pengoperasian sistem. Studi kami bertujuan untuk meneliti aspek-aspek ini dalam lingkup tinjauan literatur untuk menerangi faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan implementasi SIMRS. Harapan kami bahwa penelitian kami akan

memberikan wawasan berharga yang dapat digunakan untuk memandu strategi masa depan untuk menerapkan dan meningkatkan SIMRS dalam pengaturan perawatan kesehatan. Penulis berusaha untuk mengisi kesenjangan dalam literatur yang ada dan menyumbangkan pengetahuan baru di bidang informatika kesehatan, terutama mengenai adopsi dan penggunaan SIMRS di lembaga kesehatan. Penulis mengantisipasi bahwa temuan kami akan memiliki implikasi penting bagi penyedia layanan kesehatan, pembuat kebijakan, dan pengembang sistem informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan melalui adopsi SIMRS.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip tinjauan pustaka sistematis dengan tujuan untuk mengkaji beberapa artikel ilmiah, menyintesis hasil, dan menarik kesimpulan tentang evaluasi faktor keberhasilan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan metode HOT-Fit. Di sini, kami menjelaskan tahapan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan tinjauan pustaka untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan penerapan SIMRS dengan menggunakan metode HOT-Fit, sebagaimana dirumuskan melalui beberapa indikator. Tujuan ini, setelah tercapai, akan memberikan wawasan tentang isu-isu mengenai tingginya tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi di rumah sakit.

Untuk menemukan literatur yang relevan dengan tujuan dan pertanyaan penelitian, kami melakukan pencarian melalui Google Scholar, menggunakan *database* jurnal dan artikel penelitian. Kata kunci yang digunakan untuk mencari dalam judul dan abstrak adalah "Metode SIMRS Hot-Fit", dan "sistem informasi manajemen kesehatan". Selama proses pencarian pustaka, kami membatasi tahun publikasi antara 2019 dan 2023. Selanjutnya, kami mengunduh jurnal dan artikel yang ditemukan dari *database* Google Scholar. Sebanyak 189 *file* berhasil diunduh, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil pencarian untuk jurnal dan artikel

Database Google Scholar (Tahun)	Total Artikel
2021	68
2022	104
2023	17
Total	189

Setelah menyelesaikan tahap pencarian dan pengumpulan jurnal dan artikel, langkah selanjutnya adalah memilih literatur yang sesuai dengan kriteria inklusi dan pengecualian yang telah ditentukan sebelumnya. Proses ini akan memungkinkan penyaringan informasi yang relevan dan membuang informasi yang tidak berkaitan dengan topik penelitian. Dengan demikian, literatur yang dipilih akan lebih

fokus dan mampu berkontribusi lebih signifikan dalam pembahasan temuan penelitian. Kriteria inklusi:

- Penelitian ini menggunakan rumah sakit sebagai subjek, termasuk rumah sakit negeri dan swasta di Indonesia
- Penelitian menyatakan faktor-faktor kegagalan serta keberhasilan sistem informasi.
- Penelitian menggunakan bahasa Indonesia.

Kriteria pengecualian:

- Penelitian berupa tugas akhir, tesis, atau disertasi yang belum dipublikasikan.
- Penelitian yang tidak menyatakan faktor kegagalan atau keberhasilan sistem informasi

Proses analisis dilaksanakan dengan merangkum dan merumuskan hasil dari literatur terkait faktor keberhasilan sistem informasi. Selanjutnya, ringkasan ini dibagi menjadi berbagai faktor, masing-masing dengan indikatornya. Hasil penyortiran jurnal dan artikel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil penyortiran jurnal dan artikel

Database Google Scholar (Tahun)	Total Artikel
2021	2
2022	9
2023	1
Total	12

3. Hasil dan Pembahasan

Studi oleh tim peneliti menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan SIMRS di RSUD Sakinah Mojokerto [4]. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sampel 147 responden, mereka menemukan korelasi yang signifikan antara model HOT Fit pada Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan beberapa variabel lainnya. Penelitian oleh peneliti tertentu mengadopsi pendekatan kuantitatif serupa dengan 108 responden, meneliti dampak kualitas sistem terhadap penggunaan SIMRS di RSUD 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. Mereka menemukan pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dan penggunaannya [5]. Dalam nada yang sama, penelitian berbeda secara kuantitatif menyelidiki pengaruh faktor manusia, organisasi, dan teknologi terhadap manfaat SIMRS di RS ASY-Syifa' Sambi dengan 144 responden. Mereka menemukan faktor-faktor ini secara signifikan memengaruhi manfaat SIMRS [6].

Studi tertentu mengevaluasi penerapan SIMRS di RSUD SLG RSUD Kediri, menggunakan metode kuantitatif dengan 54 responden. Persentase kepuasan tertinggi terjadi pada variabel penggunaan sistem (71,79%), sedangkan ketidakpuasan tertinggi terjadi pada variabel dukungan vendor (26,28%) [7]. Para peneliti studi melakukan tinjauan kualitatif manajemen rekam medis di Rumah Sakit Jiwa Khusus Soerapto di

Bengkulu dengan 13 responden. Mereka menyimpulkan bahwa sumber daya manusia yang berpengetahuan di bidang TI diperlukan, dan evaluasi rutin terhadap manajemen SIMRS diperlukan [8].

Evaluasi SIMRS menggunakan metode HOT-Fit di RSUD Kabupaten Mangusada pada tahun 2022 menemukan tingkat kepuasan yang tinggi pada komponen manusia, organisasi, dan teknologi berdasarkan penilaian terhadap 110 responden [9]. Studi tertentu pada tahun 2021 mempresentasikan model untuk meningkatkan pemanfaatan SIMRS berbasis metode HOT-Fit di RSPH Prof. Dr. Sulianti Saroso. Melibatkan 154 responden, penelitian ini mengungkapkan pengaruh signifikan dari tiga faktor yang menyumbang 80,9% dari efek. Secara individual, ketiga faktor ini mempengaruhi Manfaat, dengan variabel Peraturan memiliki dampak paling signifikan [10].

Penelitian pada tahun 2022 yang dilakukan di RSUD Pariaman meneliti Model HOT-Fit pada SIMRS. Menggunakan metode kualitatif dan sampel 7 responden, penelitian ini menemukan faktor kecocokan antara elemen manusia, organisasi, dan teknologi dalam menghasilkan manfaat bersih rumah sakit [11]. Studi pada tahun 2022 mengevaluasi SIMRS untuk pendaftaran rawat jalan menggunakan Metode HOT-Fit di rumah sakit swasta di Metro pada tahun 2022. Penelitian kualitatif yang melibatkan 12 responden ini menyoroti peran vital dari tiga komponen (manusia, organisasi, dan teknologi) dalam evaluasi sistem [12].

Penelitian pada tahun 2022 mengevaluasi SIMRS untuk perawatan rawat jalan di RSUD Dr. Reksodiwiryo menggunakan metode HOT-Fit. Studi kualitatif dengan 4 responden menemukan kurangnya staf terampil dan tidak adanya pelatihan TI khusus, serta dukungan manajemen yang tidak memadai, yang berdampak pada kinerja SIMRS [13]. Studi pada tahun 2022 mengevaluasi SIMRS di RSUD Gambiran Kediri menggunakan kerangka HOT-Fit. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit perlu meningkatkan dan memperbarui sistem informasinya untuk memenuhi kebutuhan di masa depan dan memberikan layanan yang optimal kepada pasien [14].

Terakhir, penelitian pada tahun 2022 mengevaluasi penerapan SIMRS di RSUD Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat menggunakan model HOT-Fit. Ditemukan bahwa 64% responden menilai variabel "Manusia" sebagai baik, 56% menilai "Organisasi" sebagai baik, dan 60% menilai "Teknologi" sebagai baik. Studi kuantitatif melibatkan 25 responden. Tinjauan literatur ini memberikan wawasan berharga tentang faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada keberhasilan implementasi dan pengelolaan SIMRS di berbagai rumah sakit. Pelajaran yang dipetik dari studi ini dapat berperan penting dalam membentuk implementasi SIMRS di masa depan [15].

3.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS): Elemen Manusia

Faktor ini melibatkan aspek manusia, baik dalam eksekusi teknis maupun dalam penggunaan sistem. Berdasarkan temuan penelitian, Sumber Daya Manusia (SDM) memainkan peran penting dalam faktor manusia ini. Sistem informasi membutuhkan SDM yang terampil dan terlatih baik sebagai administrator maupun pengguna, karena manusia memiliki peran integral dalam sistem informasi apa pun. SDM yang direferensikan harus memiliki kapasitas yang cukup untuk beradaptasi dengan lanskap teknologi yang berkembang pesat. Akibatnya, organisasi harus terus meningkatkan kapasitas SDM mereka untuk memenuhi tuntutan teknologi yang terus maju. Berikut ini adalah beberapa indikator untuk mengukur keberhasilan penerapan SIMRS dalam kaitannya dengan faktor manusia.

3.1.1. Penggunaan Sistem

Penggunaan Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) pada dasarnya membantu dalam memberikan layanan rumah sakit. Penggunaan sistem ini secara teratur dalam aktivitas sehari-hari membiasakan pengguna dan membuat pengoperasiannya lebih mudah. Penggunaan Sistem dalam SIMRS berkaitan dengan bagaimana sistem digunakan oleh pengguna, seperti dokter, perawat, dan staf administrasi di rumah sakit. Sangat penting bagi pengguna SIMRS untuk memahami cara menggunakan sistem secara efektif dan efisien. Ini dapat membantu mereka dalam melakukan tugas sehari-hari dengan lebih mudah dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Dalam keberhasilan penerapan SIMRS, penggunaan sistem meliputi kemudahan dalam mencari informasi dan dukungan dalam berbagai kegiatan penting dalam setiap proses pelayanan rumah sakit. Untuk mencapai manfaat yang optimal, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas sistemnya [16].

3.1.2. Kepuasan Pengguna

Penerapan SIMRS telah membantu dalam mengelola informasi rumah sakit dengan lebih mudah. Meskipun penggunaan awal mungkin menghadirkan tantangan, dengan pelatihan, pengguna dapat memahami dan puas dengan pengoperasian SIMRS. Hal ini dikarenakan SIMRS menyediakan alat yang berguna untuk aktivitas sehari-hari, seperti efisiensi waktu dalam mencari informasi pasien. Keberadaan sistem ini juga memudahkan pengelolaan data pasien yang efisien dan akurat. Oleh karena itu, penerapan SIMRS sangat penting dalam pelayanan rumah sakit [16]. Pengguna SIMRS akan puas dengan implementasinya jika tampilan aplikasi dapat dimengerti, sistemnya mudah digunakan, dan fitur dan fasilitas yang tersedia memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Selain itu,

data yang diperoleh dari sistem harus akurat dan bermanfaat dalam proses pengambilan keputusan. Semua faktor ini sangat penting dalam memastikan kepuasan pengguna dalam penggunaan SIMRS. Dengan memenuhi faktor-faktor tersebut, pengguna akan merasa didukung, dan proses pelayanan rumah sakit akan menjadi lebih efektif dan efisien.

3.2. Faktor Organisasi yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerapan SIMRS

Faktor organisasi berkaitan dengan unsur-unsur yang berkaitan dengan struktur, budaya, dan kebijakan suatu organisasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi, terutama tergantung pada aspek organisasi baik di rumah sakit negeri maupun swasta di Indonesia. Kegiatan di dalam rumah sakit sangat terstruktur, sehingga keberhasilan sistem informasi secara signifikan dipengaruhi oleh visi, misi, dan arah strategis manajemen puncak. Enam indikator berikut digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi SIMRS berdasarkan faktor organisasi.

3.2.1. Dukungan Manajemen Puncak

Terjadi defisit berupa komitmen dari pimpinan terhadap implementasi SIMRS yang belum optimal. Para pemimpin belum mengambil langkah konkret dalam membentuk kebijakan dan aturan yang mengatur penggunaan SIMRS. Hal ini dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS karena tanpa dukungan dan komitmen yang kuat dari pimpinan, pemanfaatan SIMRS dapat menjadi kurang terstruktur dan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi yang ada. Oleh karena itu, sangat penting bagi para pemimpin untuk memprioritaskan penerapan SIMRS dan memastikan adanya kebijakan dan pedoman yang jelas untuk penggunaannya di rumah sakit.

Untuk meningkatkan keberhasilan adopsi Teknologi Informasi (TI), sangat penting bagi institusi untuk mempelajari informasi ringkasan tentang latar belakang dan tujuan karyawan dan manajer tingkat menengah. Akibatnya, rumah sakit dapat memperkuat manajemen tingkat atas untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan keberhasilan adopsi TI. Hal ini disebabkan oleh peran penting manajemen puncak dalam membentuk strategi dan kebijakan yang terkait dengan penggunaan TI, sehingga strategi dan kebijakan yang efektif dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan TI. Oleh karena itu, institusi harus memastikan bahwa manajemen puncak memiliki profil, visi, misi, dan keterampilan manajerial yang memadai yang sesuai untuk mendukung keberhasilan penggunaan TI.

Kepemimpinan atau manajemen puncak memainkan peran penting dalam implementasi SIMRS karena dukungan mereka dapat memengaruhi keberhasilan penggunaan sistem. Dukungan yang diberikan oleh

pimpinan meliputi: mendukung penerapan SIMRS, mengadvokasi penggunaan SIMRS, dan memandang SIMRS sebagai elemen penting dan bermanfaat bagi rumah sakit. Dengan dukungan ini, diharapkan penggunaan SIMRS dapat terintegrasi dengan baik di dalam rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Dengan demikian, upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa pimpinan atau manajemen puncak memiliki pemahaman yang memadai tentang manfaat dan pentingnya penggunaan SIMRS dalam kegiatan rumah sakit, sehingga dapat memberikan dukungan yang kuat dan memotivasi penggunaan SIMRS secara optimal.

3.2.2. Kemampuan TI Staf

Kemampuan staf TI merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi SIMRS. Pertama, kemampuan staf IT untuk memahami kebutuhan pengguna SIMRS, seperti dokter, perawat, dan tenaga administrasi, berperan penting dalam memastikan bahwa SIMRS diterapkan berdasarkan kebutuhan mereka. Hal ini akan memastikan bahwa SIMRS yang diterapkan lebih mudah digunakan dan lebih efektif dalam mengoptimalkan operasional rumah sakit. Kedua, kemampuan staf TI untuk merancang dan mengembangkan sistem SIMRS yang efisien dan ramah pengguna sangat penting. Mereka harus dapat merancang sistem yang mampu memproses data secara efisien dan dengan kecepatan tinggi dan yang dapat dengan mudah diakses oleh pengguna. Ketiga, kemampuan staf TI untuk memberikan pelatihan pengguna tentang sistem SIMRS sangat penting untuk memastikan pengguna memiliki pemahaman yang baik tentang cara menggunakan sistem. Pelatihan yang efektif akan membantu pengguna dalam memaksimalkan fitur SIMRS dan mengoptimalkan operasi rumah sakit. Terakhir, kemampuan staf TI untuk memelihara sistem SIMRS sangat penting dalam memastikan sistem tetap berfungsi secara optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna. Mereka harus dapat menyelesaikan masalah teknis dan masalah sistem dengan segera agar sistem tetap berjalan secara efisien.

3.2.3. Lingkungan Kerja

Lingkungan organisasi mencakup faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi suatu organisasi, seperti kondisi politik, kebijakan pemerintah, sumber daya keuangan dari pemilik modal, lokasi, persaingan, hubungan antar-lembaga, populasi yang dilayani, dan komunikasi. Untuk berhasil menerapkan SIMRS, organisasi perlu mengadopsi strategi dan manajemen yang efektif, seperti dukungan kepemimpinan, kerja tim, dan komunikasi yang baik. Selain itu, melibatkan karyawan dengan keterampilan dan peran yang tepat juga dapat berkontribusi untuk mencapai kesuksesan dalam lingkungan organisasi. Lingkungan organisasi dalam implementasi SIMRS

meliputi faktor eksternal yang mempengaruhi organisasi, seperti sumber pendanaan, kebijakan pemerintah, kondisi politik, persaingan, hubungan antar organisasi, dan komunikasi. Karena SIMRS membutuhkan pendampingan dan keterlibatan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemilik modal, pemerintah, pasien, dan tenaga medis, faktor lingkungan ini dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS. Oleh karena itu, strategi dan manajemen yang efektif, termasuk dukungan dari pimpinan, kerja tim yang solid, dan komunikasi yang baik di antara pihak terkait, diperlukan untuk mencapai keberhasilan penerapan SIMRS dalam lingkungan organisasi yang dinamis.

3.2.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan penentu utama efektivitas organisasi. Oleh karena itu, pemilihan struktur organisasi yang tepat sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Struktur organisasi melibatkan berbagai aspek yang terkait dengan jenis organisasi, politik organisasi, kegiatan organisasi, hierarki, sistem kontrol, perencanaan, komunikasi, strategi, dan manajemen. Secara umum, struktur organisasi mencerminkan kondisi kelembagaan yang meliputi budaya, politik, hierarki, otonomi, perencanaan, sistem kontrol, strategi, manajemen, kepemimpinan, dan komunikasi.

Penerapan SIMRS dalam suatu organisasi melibatkan berbagai aspek, termasuk metode untuk meningkatkan kinerja organisasi. SIMRS juga membantu dalam berkomunikasi secara efektif antara departemen yang berbeda dan menyelaraskan dengan tugas dan fungsi yang ada dalam organisasi. Selain itu, dukungan infrastruktur dan fasilitas juga harus disediakan oleh organisasi untuk memaksimalkan penggunaan SIMRS.

3.2.5. Manajemen Proyek

Manajemen proyek melibatkan dukungan dari departemen manajemen dalam mengoperasikan SIMRS dan staf dalam memahami perbedaan dalam kegiatan kerja dari menggunakan metode konvensional seperti catatan kertas hingga SIMRS. Departemen manajemen juga perlu menyiapkan fasilitas dan sumber daya pendukung yang diperlukan untuk implementasi SIMRS. Dalam menerapkan SIMRS, penting untuk melibatkan semua pihak dan memastikan karyawan dapat menerima perubahan budaya kerja yang diperlukan untuk penggunaan sistem baru. Manajemen proyek dapat membantu memastikan bahwa semua tahapan implementasi SIMRS dilakukan secara efektif dan efisien. Penggunaan SIMRS didukung oleh manajemen melalui dukungan keuangan. Adopsi sistem informasi ini juga didorong oleh keaktifan tenaga medis dalam menggunakan SIMRS. Selain itu, solidaritas staf, empati di antara rekan kerja, dan pengoperasian

SIMRS yang sistematis juga menjadi faktor pendukung keberhasilan pengoperasian SIMRS.

3.2.6. Kondisi Fasilitas

Fasilitas yang disediakan oleh lembaga ini meliputi semua sumber daya, sarana, dan infrastruktur seperti perangkat keras, perangkat lunak, fasilitas pendukung jaringan, dan dukungan teknis yang sangat membantu dalam penggunaan SIMRS. Selanjutnya, lembaga ini menawarkan pembelajaran kepada pengguna dalam menggunakan SIMRS, dan memiliki petugas yang bertanggung jawab dan siap melayani jika terjadi permasalahan dengan SIMRS. Oleh karena itu, kondisi fasilitas ini sangat penting dalam mendukung penggunaan SIMRS yang efektif oleh tenaga medis di lembaga tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa lembaga harus berkomitmen untuk menyediakan lingkungan yang memadai bagi pengguna SIMRS untuk menggunakan sistem dengan mudah dan efisien. Dengan memberikan pelatihan dan dukungan teknis, lembaga ini juga memastikan bahwa pengguna SIMRS memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memaksimalkan manfaat penggunaan sistem. Selain itu, kehadiran petugas yang bertanggung jawab yang siap memberikan pendampingan membantu pengguna SIMRS mengatasi masalah dengan cepat dan efektif, sehingga meminimalkan gangguan dalam pelayanan kesehatan.

3.3. Faktor Teknologi yang Mempengaruhi Keberhasilan Penerapan SIMRS

Teknologi berperan integral dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu sistem informasi, terutama mengenai aspek teknis dan sarana pendukung teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penggunaan teknologi yang tepat dapat secara signifikan menguntungkan sistem informasi, tetapi manajemen yang buruk dapat menyebabkan kegagalan. Dalam konteks implementasi SIMRS, dimensi teknologi sangat penting. SIMRS membutuhkan infrastruktur TIK yang andal dan memadai untuk berfungsi secara efektif. Kegagalan dalam hal ini dapat mengganggu layanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit dan berdampak pada kualitas layanan dan kesejahteraan pasien.

Oleh karena itu, rumah sakit harus terus memastikan sumber daya yang diperlukan dan alokasi anggaran yang cukup tersedia untuk mendukung infrastruktur TIK SIMRS yang andal dan efektif. Selanjutnya, pengujian dan pengecekan secara berkala harus dilakukan untuk memastikan keandalan dan keamanan sistem informasi SIMRS. Berikut adalah empat indikator untuk mengukur keberhasilan penerapan SIMRS pada faktor organisasi.

3.3.1. Kualitas Sistem

Memuaskan kualitas sistem informasi pengguna sangat penting untuk memberikan manfaat yang optimal bagi pengguna SIMRS di rumah sakit. Faktor penting yang mempengaruhi kualitas sistem adalah kemudahan penggunaan atau "kemudahan penggunaan". Kemudahan penggunaan sistem informasi SIMRS membuat pengguna lebih efisien dalam menggunakan sistem, sehingga meningkatkan penerimaan dan penggunaan SIMRS di rumah sakit. Dengan meningkatnya penggunaan SIMRS, efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan meningkat. Kualitas sistem informasi dapat diukur melalui beberapa aspek, antara lain kemudahan penggunaan, mudah dipelajari, waktu respons, kegunaan, ketersediaan, fleksibilitas, dan keamanan. Selain itu, kualitas sistem juga dikaitkan dengan fitur dalam sistem, termasuk kinerja sistem dan antarmuka pengguna [17].

3.3.2. Kualitas Layanan

Pengukuran kualitas layanan secara keseluruhan dalam konteks dukungan penyedia layanan sistem atau teknologi dapat dilakukan. Beberapa karakteristik dapat dinilai, seperti kemampuan merespons dengan cepat, jaminan layanan, kemampuan memahami pengguna, dan proses tindakan layanan. Pengalaman pengguna yang baik mengenai layanan vendor sangat penting, karena layanan yang cepat dan responsif akan memberikan manfaat terbaik bagi pengguna. Selain itu, vendor juga harus menjamin layanan dan kualitas yang diberikan dalam mengoperasikan SIMRS kepada pengguna. Kemampuan vendor untuk memecahkan masalah juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas layanan SIMRS, rumah sakit perlu memastikan bahwa pengguna memiliki akses ke panduan pengguna yang jelas dan mudah dipahami. Selanjutnya, rumah sakit harus bekerja sama dengan pengembang untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan responsif dan efektif selama jam layanan. Ini akan membantu memastikan bahwa pengguna SIMRS puas dan dapat menggunakan sistem dengan mudah dan efektif [17].

3.3.3. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi atau kualitas informasi mengacu pada keberhasilan suatu sistem informasi dalam memberikan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh pengguna. Kualitas informasi yang baik sangat penting dalam Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) karena informasi yang diperoleh dari SIMRS dapat mempengaruhi keputusan yang diambil oleh tenaga medis dan manajemen rumah sakit. Peran kualitas informasi dalam SIMRS adalah untuk meningkatkan

kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Dengan kualitas informasi yang baik, keputusan medis yang akurat dapat dibuat, pengawasan dan manajemen pasien dapat dilakukan dengan lebih baik, dan manajemen sumber daya rumah sakit dapat lebih efektif. Kualitas informasi yang baik juga dapat membantu rumah sakit memenuhi persyaratan peraturan dan standar keselamatan pasien, serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas rumah sakit. Dengan memastikan kualitas informasi yang baik di SIMRS, rumah sakit dapat memberikan layanan kesehatan yang lebih baik dan memastikan keselamatan pasien yang lebih baik. Kualitas informasi yang baik juga dapat membantu rumah sakit mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional, sehingga memberikan manfaat yang signifikan bagi rumah sakit dan pasien [17]. Namun, kualitas informasi pada dasarnya dapat dinilai dari tiga hal utama, yaitu akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi. Informasi yang akurat akan memberikan kepastian kepada pengguna dalam mengambil keputusan. Informasi yang tepat waktu akan memberikan manfaat terbaik bagi pengguna karena dapat digunakan saat dibutuhkan. Sedangkan informasi yang relevan akan membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan mereka.

3.3.4. Dukungan Vendor

Dukungan vendor mengacu pada layanan yang diberikan oleh vendor kepada pengguna produk atau layanan mereka. Dalam konteks Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS), dukungan vendor sangat penting karena SIMRS adalah sistem informasi kompleks yang membutuhkan dukungan teknis yang andal untuk memastikan kelancaran dan efisiennya operasi.

Beberapa faktor utama harus dipertimbangkan saat memberikan dukungan vendor untuk SIMRS, termasuk:

- a) Daya tanggap. Dukungan vendor harus segera dan efektif menanggapi permintaan pengguna SIMRS. Mereka harus memiliki tim yang siap untuk menanggapi panggilan, email, atau tiket dukungan teknis dari pengguna.
- b) Kompetensi teknis. Dukungan vendor harus memiliki tim teknis yang terampil dan terlatih yang dapat memberikan solusi yang akurat dan cepat untuk masalah teknis yang muncul.
- c) Pemeliharaan dan pembaruan sistem. Dukungan vendor harus melakukan pemeliharaan rutin dan pembaruan sistem untuk SIMRS. Mereka perlu memastikan sistem selalu mutakhir dan beroperasi dengan baik.

Jika semua faktor ini ditangani dengan baik, dukungan vendor dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi dan penggunaan SIMRS di rumah sakit. Pengguna SIMRS akan merasa lebih percaya diri dan nyaman menggunakan sistem, sehingga memungkinkan mereka untuk memberikan layanan kesehatan yang lebih baik kepada pasien [18].

4. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa faktor teknologi memainkan peran krusial dalam keberhasilan implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), dengan menyoroti empat elemen utama: Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, dan Dukungan Vendor. Kualitas sistem mencakup kemudahan penggunaan, keamanan, dan fleksibilitas; kualitas layanan berfokus pada responsivitas dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna; sementara kualitas informasi menyangkut ketepatan, relevansi, dan ketepatan waktu data yang mendukung pengambilan keputusan medis dan manajerial. Dukungan vendor yang responsif dan kompeten juga terbukti penting dalam pemeliharaan dan pengembangan sistem. Keempat faktor ini terbukti secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna serta efisiensi pemanfaatan SIMRS, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberi perhatian serius terhadap aspek-aspek teknologi ini agar SIMRS dapat berfungsi secara optimal dan mendukung transformasi layanan kesehatan yang lebih baik.

Daftar Rujukan

- [1] Handiwidjojo, W. (2017). Sistem Informasi Manajemen Terhadap Layanan Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 1-38.
- [2] Nurkholis, A., & Saputra, E. (2021). E-Health Berbasis Mobile Untuk Meningkatkan Layanan Klinik. *Jurnal Teknoinfo*, 15(2), 127.
- [3] Yusof, M. M., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2006). Towards a framework for health information systems evaluation. In *Proceedings of the 39th annual Hawaii international conference on system sciences (HICSS'06)* (Vol. 5, pp. 95a-95a). IEEE. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.491>
- [4] Pratama, A., Putri, A. R., & Safitri, E. M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Sakinah Mojokerto. *Jurnal Ilmiah Educat: Pendidikan dan Informatika*, 8(2), 136-146. <https://doi.org/10.21107/edutic.v8i2.13874>
- [5] Hadikasari, A. A., Indahyanti, U., & Nisak, U. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban*, 4(1), 27-38.
- [6] Hasanah, S., Widiyanto, W. W., & Wulandari, S. (2022). Pengaruh Human, Organization and Technology Terhadap Manfaat Simrs Di RSUD Asy-Syifa'Sambi. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 1(2), 24-30. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v2i1.24>
- [7] 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), 85-93. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72357>
- [8] Erintan, S., Putra, D. H., Dewi, D. R., & Yulia, N. (2022). Tinjauan Pengelolaan Rekam Medis Menggunakan Teori HOT-Fit di Rumah Sakit Khusus Jiwa Soeprapto Bengkulu. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 541-549.
- [9] 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), 124-136. <http://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.934>
- [10] Suryana, A., Adikara, F., Arrozi, M., & Taufik, A. (2021). The Model of Improving Hospital Information System Utilization Based on HOT-Fit Method at RSPI Prof. Dr. Sulianti Saroso. *Salus Cultura: Jurnal Pembangunan Manusia Dan Kebudayaan*, 1(2), 153-166. <https://doi.org/10.55480/saluscultura.v1i2.23>
- [11] Putri, R. K., Fitriani, A. D., & Asriwati (2022). Hot-Fit Model pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD PARIAMAN. *Journal of Health and Medical Science*, 10-20.
- [12] Aprilianingsih, M., Listina, F., & Kayrus, A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Hot-Fit di RS Swasta di Lampung Tahun 2022. *J. Formil (Forum Ilmiah Kesmas Respati)*, 7(3), p. 262.
- [13] Nolandari, R., & Fitriani, Y. (2022). Evaluasi Sistem Informasi SIMRS Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. Reksodiwiryo Menggunakan Metode HOT-FIT Tahun 2021. *Administration & Health Information of Journal*, 3(1), 36-41.
- [14] Oktaviana, E., Putra, W. H. N., & Rachmadi, A. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) RSUD Gambiran Kediri menggunakan Framework Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-FIT) Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(4), 1779-1788.
- [15] Olivia, C. T., Putra, D. H., Dewi, D. R., & Fannya, P. (2023). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Sanggau Kalimantan Barat menggunakan Hot-Fit model. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), 3721-3726. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i9.5055>
- [16] Dewi, W. S., Ginting, D., & Gultom, R. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Instalasi Rekam Medis RSUD H. Adam Malik Dengan Metode Human Organization Technology Fit (HOT-FIT) Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 6(1), 73-82. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v6i1.510>
- [17] Setiorini, A., Natasia, S. R., Wiranti, Y. T., & Ramadhan, D. A. (2021). Evaluation of the application of hospital management information system (SIMRS) in RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo using the HOT-Fit method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1726, No. 1, p. 012011). IOP Publishing. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1726/1/012011>
- [18] Molly, R., & Itaar, M. (2021). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RRSUD DOK II Jayapura. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(2), 95-101. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v2i2.127>