

EVALUASI LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT MENGUNAKAN MODEL IS-IMPACT PADA RUMAH SAKIT BEDAH MITRA SEHAT LAMONGAN

Aditya Kurnia Pratama, Asif Faruqi, Eristya Maya

Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
adityacaspo@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan di RS Bedah Mitra Sehat Lamongan menggunakan Model IS-Impact. Model ini mengukur dampak implementasi sistem informasi berdasarkan empat aspek utama: kualitas informasi, kualitas sistem, dampak individu, dan dampak organisasi. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna sistem di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap dampak pada individu dan organisasi. Selain itu, ditemukan beberapa masalah operasional dalam sistem yang memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut sistem informasi rumah sakit demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan.

Kata kunci : *Evaluasi, Sistem Informasi Pelayanan, kualitas informasi, kualitas sistem*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak positif pada berbagai aspek kehidupan. Salah satunya memberikan meningkatkan kinerja suatu organisasi menjadi lebih efektif dan efisien [1]. Penerapan teknologi informasi dalam organisasi dapat dilakukan dengan baik apabila ditunjang dengan suatu tata kelola teknologi informasi dari perencanaan sampai implementasinya [2]. Salah satu produk dari teknologi informasi adalah sistem informasi. Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam sebuah organisasi yang mendukung fungsi operasional organisasi untuk dapat menyediakan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan manajerial [3].

Pada bidang Kesehatan, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi misi social. Berbagai rumah sakit yang tetap bertahan menggunakan sistem yang administrasi yang konvensional telah menunjukkan banyaknya kehilangan kesempatan memperoleh laba akibat dari akurat dan terintegrasi [4]. Sehingga pemanfaatan sistem informasi pada rumah sakit sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional rumah sakit. Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada Rumah Sakit Bedah Mitra Sehat Lamongan memiliki peran vital dalam operasional rumah sakit. SIMRS ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalitas, kinerja dan pelayanan rumah sakit [5]. SIMRS memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai tugas termasuk pemantauan pasien, penjadwalan janji temu, dan pembayaran sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan.

Dalam mendukung penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada Rumah Sakit Bedah

Mitra Lamongan perlu pelaksanaan evaluasi terhadap sistem. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem yang digunakan terhadap kebutuhan organisasi. Evaluasi pada suatu sistem informasi pada dasarnya merupakan suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi [6].

Salah satu metode dalam evaluasi terhadap sistem informasi adalah metode *Is – Impact*. Model *Is – Impact* dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean merupakan model yang menjelaskan dimensi yang memiliki pengaruh terhadap hasil suatu sistem. Model ini memiliki 6 dimensi yang mempengaruhi sistem informasi yaitu *individual impact, Organization Impact, Provincial alignment impact, System quality, Information quality and service quality*. Model ini telah disesuaikan untuk lebih baik menangani kompleksitas dalam sector perawatan kesehatan. Fleksibilitas dalam model *Is – Impact* memberikan ruang untuk mempertimbangkan dampak dari berbagai perspektif, individu, organisasi dan lensa provinsi [7]. Hal ini menjadikan model ini relevan dalam evaluasi untuk penggunaan sistem informasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Evaluasi

Secara etimologis, istilah "evaluasi" berasal dari bahasa Inggris "*evaluation*", bahasa Arab ("*al-taqdir*"), dan bahasa Indonesia yang mengacu pada konsep penilaian atau nilai. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa evaluasi memiliki makna sebagai suatu proses untuk menilai nilai layanan informasi atau produk sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pengguna [8]. Evaluasi dianggap sebagai suatu proses sistematis dan berkelanjutan yang memiliki tujuan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi terkait

suatu program. Informasi ini kemudian dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, penyusunan kebijakan, maupun penyusunan program berikutnya.

2.2. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

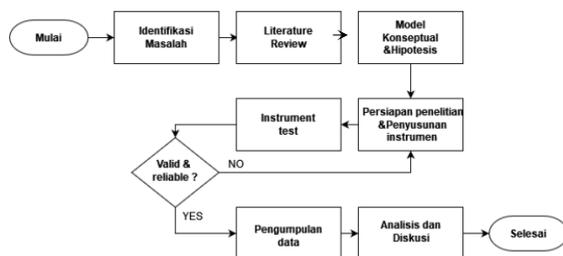
Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, atau lebih dikenal sebagai SIMRS, merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk membantu rumah sakit dan lembaga kesehatan serupa dalam mengelola berbagai aspek operasional mereka. Penerapan sistem informasi di rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, kecepatan, kemudahan, akurasi, integrasi, keamanan, dan efisiensi dalam kegiatan pelayanan. SIMRS tidak hanya berfokus pada aspek operasional, tetapi juga bertujuan untuk mengoptimalkan proses operasional secara keseluruhan[9].

2.3. Model Is – Impact

Model *Is – Impact* dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean merupakan model yang menjelaskan dimensi yang memiliki pengaruh terhadap hasil suatu sistem. Model ini memiliki 6 dimensi yang mempengaruhi sistem informasi yaitu *individual impact, Organizational Impact, Provincial alignment impact, System quality, Information quality and service quality*. Model IS-Impact telah menjadi alat eksplorasi yang sangat efektif untuk menilai dan menentukan nilai SIS dengan mengidentifikasi area dampak. Model ini telah disesuaikan untuk lebih baik menangani kompleksitas dalam sektor perawatan kesehatan dengan menambahkan dua konstruksi baru, yakni *Provinsi Alignment dan Service*[10].

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitas. Alur penelitian dapat ditinjau pada gambar 1.



Gambar 1. Alur penelitian

Gambar 1 merupakan alur penelitian dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan sistem informasi manajemen rumah sakit pada Rumah Sakit Bedah Mitra Sehat Lamongan. Penjelasan tahapan alur penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi masalah : identifikasi masalah merupakan tahapan awal penelitian. Tahapan ini diperlukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang diangkat adalah pelaksanaan evaluasi layanan SIMRS pada

Rumah Sakit Bedah Mitra Sehat Lamongan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional rumah sakit. Studi literature: tahapan ini dilakukan melakukan literasi dalam *e – book* dan jurnal yang relevan dengan penelitian yaitu dalam melakukan evaluasi pada sistem dan penerapan model *Is – Impact*.

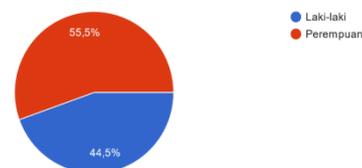
- b. Penyusunan Instrumen Penelitian : tahapan ini dilakukan untuk menampung dan mengelola pertanyaan yang menjadi data primer dalam melakukan evaluasi terhadap sistem.
- c. Pengumpulan data: pengumpulan data dilakukan dengan melakukan persebaran kuesioner kepada pegawai Rumah Sakit Bedah Mitra Sehat Lamongan.
- d. Analisis dan diskusi : tahapan ini dilakukan untuk melakukan analisis terhadap data yang telah dilakukan. Tahap analisis menggunakan pedoman model *Is – Impact*. Hasil dari penelitian berupa kesimpulan dan saran terhadap penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Bagian ini akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan mendalam mengenai temuan-temuan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap dampak individu dan organisasi di RS Bedah Mitra Sehat Lamongan. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner diolah dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk peningkatan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik di tingkat manajerial. Pembahasan akan dibagi menjadi beberapa sub-bagian yang mencakup analisis deskriptif, evaluasi penggunaan sistem informasi, dan interpretasi hasil uji hipotesis.

4.2. Analisis deskriptif



Gambar 2. jenis kelamin responden 1

Pada gambar 2 menunjukkan menunjukkan sebaran jenis kelamin responden dalam skripsi. Terdapat 119 responden, sebanyak 53 responden dengan presentase 44,5% laki-laki dan 66 responden dengan presentase 55,5% perempuan. Yang

berarti responden lebih banyak jenis kelamin perempuan daripada laki-laki.

Table 1. Setuju dan tidak setuju

	Sangat Tidak Setuju / Tidak Setuju / Agak Tidak Setuju		Agak Setuju / Setuju / Sangat setuju	
Individu	340	95%	12	3%
Organisasi	794	96%	31	4%
Aligment	894	93%	39	4%
Informasi	1133	95%	33	3%
Sistem	1820	97%	29	2%
Servis	562	94%	22	4%

Ini menunjukkan hasil dari jumlah dan persentase responden yang menyatakan ketidakpuasan atau kepuasan mereka terhadap berbagai dimensi (Individu, Organisasi, Alignment, Informasi, Sistem, dan Servis). Sebagian besar responden menyatakan ketidakpuasan, yang diindikasikan oleh nilai tinggi dalam kolom "Sangat Tidak Setuju / Tidak Setuju / Agak Tidak Setuju".

4.3. Analisis Inferensial

Table 1. Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Individu	0,735
Organisasi	0,886
Aligment	0,900
Informasi	0,939
Sistem	0,924
Servis	0,826

Pada table diatas memperlihatkan hasil nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,7 yang artinya memenuhi syarat dari rule of thumb, sehingga semua instrumen pernyataan dapat digunakan atau reliabel.

Table 2. F-square

	F-square	Keterangan
Kualitas Informasi -> dampak individu	0.112	Pengaruh Kecil
Dampak Individu -> Kualitas Sistem	0.000	Tidakadapengaruh
Dampak Individu ->Kualitas servis	0.219	Pengaruhsedang
Kualitas Informasi -> dampak Organisasi	0.318	Pengaruhsedang
Dampak Organisasi -> Kualitas Sistem	0.090	Pengaruhkecil
Dampak Organisasi -> Kualitas servis	0.161	Pengaruhsedang
Kualitas Informasi -> Dampak Aligment	0.518	Pengaruhbesar
Dampak Aligment -> Kualitas Sistem	0.114	Pengaruhbesar

Pada table 3 menunjukan analisis F-Square, pengaruh Kualitas Informasi terhadap Dampak Individu memiliki nilai 0.112, yang menunjukkan pengaruh kecil. Dampak Individu terhadap Kualitas

Sistem memiliki nilai 0.000, menunjukkan tidak ada pengaruh. Pengaruh Dampak Individu terhadap Kualitas Servis bernilai 0.219, 69 menunjukkan pengaruh sedang. Kualitas Informasi terhadap Dampak Organisasi bernilai 0.318, juga menunjukkan pengaruh sedang. Dampak Organisasi terhadap Kualitas Sistem bernilai 0.090, menunjukkan pengaruh kecil, sementara pengaruh Dampak Organisasi terhadap Kualitas Servis memiliki nilai 0.161, menunjukkan pengaruh sedang. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Dampak Alignment bernilai 0.518, menunjukkan pengaruh besar, dan Dampak Alignment terhadap Kualitas Sistem memiliki nilai 0.114, menunjukkan pengaruh kecil. Penjelasan untuk ukuran efek F-Square adalah sebagai berikut: nilai 0.00 menunjukkan tidak ada pengaruh, nilai antara 0.02 dan 0.15 menunjukkan pengaruh kecil, nilai antara 0.15 dan 0.35 menunjukkan pengaruh sedang, dan nilai di atas 0.35 menunjukkan pengaruh besar

4.4. Hipotesis

Table 3. Hipotesis

Hipotesis	Sample Mean(M)	Standart Deviation (stdev)	P Values	Ket
H1	0.354	0.093	0.001	Signifikan
H2	0.498	0.142	0.001	Signifikan
H3	0.589	0.142	0.000	Segnifikan
H4	0.023	0.091	0.966	Tidak segnifikan
H5	0.281	0.165	0.087	Tidak segnifikan
H6	0.355	0.160	0.040	Signifikan
H7	0.386	0.147	0.009	Segnifikan
H8	0.346	0.169	0.048	Signifikan

Table 4 menampilkan hasil pengujian hipotesis terhadap sampel yang dilakukan. Kolom-kolom yang disajikan mencakup hipotesis yang diuji, nilai rata-rata sampel (M), standar deviasi (stdev), nilai P, dan keterangan terkait signifikansi hasil pengujian. Nilai P yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan ($\alpha = 0.05$) menunjukkan bahwa hipotesis tersebut signifikan, sedangkan nilai P yang lebih besar menunjukkan bahwa hipotesis tersebut tidak signifikan.

4.5. Pembahasan

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap dampak individu dan organisasi di RS Bedah Mitra Sehat Lamongan. nalisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden mengindikasikan ketidakpuasan terhadap berbagai dimensi yang diteliti, seperti individu, organisasi, alignment, informasi, sistem, dan layanan. Sebagai contoh, mayoritas responden menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas

informasi, sistem, dan layanan, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1.

Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh (Tabel 2) menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen pengukuran yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa semua instrumen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan. Analisis F-Square (Tabel 3) memberikan wawasan tentang pengaruh antar variabel. Pengaruh kualitas informasi terhadap dampak individu, misalnya, memiliki nilai 0.112, menunjukkan pengaruh kecil. Selain itu, pengaruh Dampak Individu terhadap Kualitas Sistem memiliki nilai 0.000, menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan.

Hasil pengujian hipotesis (Tabel 4) menunjukkan bahwa beberapa hipotesis signifikan (H1, H2, H3, H6, H7, dan H8), sementara yang lain tidak signifikan (H4 dan H5). Nilai P yang kecil menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diuji.

Hasil penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas informasi, sistem, dan layanan dalam mempengaruhi dampak individu dan organisasi di RS Bedah Mitra Sehat Lamongan. Implikasi dari temuan ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan pengambilan keputusan manajerial yang lebih baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini, hasil analisis deskriptif mengungkapkan bahwa mayoritas responden mengekspresikan ketidakpuasan terhadap kualitas informasi, sistem, dan layanan di RS Bedah Mitra Sehat Lamongan. Hal ini tercermin dari persentase tinggi responden yang menyatakan ketidaksetujuan terhadap berbagai dimensi yang diteliti, seperti individu, organisasi, alignment, informasi, sistem, dan layanan (Tabel 1). Namun, hasil analisis inferensial menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi dari instrumen pengukuran yang digunakan, sebagaimana tercermin dari nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0,7 (Tabel 2). Analisis F-Square (Tabel 3) memberikan wawasan tentang pengaruh antar variabel, dengan beberapa hubungan menunjukkan pengaruh kecil atau tidak signifikan.

Hasil pengujian hipotesis (Tabel 4) menunjukkan bahwa beberapa hipotesis signifikan, sementara yang lain tidak. Dari temuan ini, terlihat pentingnya kualitas informasi, sistem, dan layanan dalam mempengaruhi dampak individu dan organisasi di RS Bedah Mitra Sehat Lamongan. Implikasi dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dan pengambilan keputusan manajerial yang lebih efektif, dengan menyesuaikan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan dampak yang lebih positif bagi individu dan organisasi.

Pada penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan topik yang sama akan tetapi

menggunakan model yang berbeda, sehingga dapat dijadikan pembandingan. Pada penelitian selanjutnya dapat melakukan dengan metode kuantitatif

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Kinanti, A. Putri, and A. Dwi, "Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–84, 2021.
- [2] I. G. L. A. R. Putra, B. L. Sinaga, and I. Wisnubhadra, "Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Berbasis COBIT 5 di Universitas Pendidikan Ganesha," *J. Buana Inform.*, vol. 6, no. 4, pp. 279–288, 2015, doi: 10.24002/jbi.v6i4.460.
- [3] E. Yunaeti Anggraeni and R. Irviani, *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: PENERBIT ANDI, 2019. [Online]. Available: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=8VNLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pengantar+sistem+informasi&ots=eUQKYvhZG9&sig=yIrzrPc7QMMnYFmsjxHXg_KkZCU&redir_esc=y#v=onepage&q=pengantar+sistem+informasi&f=false
- [4] D. Saputra Mokoagow, F. Mokoagow, S. Pontoh, M. Ikhsan, J. Pondang, and V. Paramarta, "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review," *COMSERVA J. Penelit. dan Pengabd. Masy.*, vol. 3, no. 10, pp. 4135–4144, 2024, doi: 10.59141/comserva.v3i10.1223.
- [5] Yuliana Erna Kristanti and R. Q. Ain, "Muhammadiyah Public Health Journal Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit," *Muhammadiyah Public Heal. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 179–193, 2021.
- [6] M. K. Wirajaya and I. N. Nugraha, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode HOT-Fit di Rumah Sakit Daerah Mangusada Evaluation of the Hospital Management Information System With The HOT-Fit Method At The Mangusada Regional Hospital Made Karma Maha Wirajaya, I Nyoman," *Manaj. Kesehat. Yayasan RS Dr. Soetomo*, vol. 8, no. 1, pp. 124–136, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/934/214>
- [7] Hizriansyah, G. Y. Sanjaya, S. Hariyanto, and D. Panggarjito, "Perancangan Model Dashboard Untuk Pelaporan dan Visualisasi Data Kesehatan Sebagai Sistem Monitoring di Dinas Kesehatan Gunungkidul," *J. Inf. Syst. Public Heal.*, vol. 8, no. 1, pp. 1–9, 2023.
- [8] J. Imanuella Hanna Pangemanan, "Evaluasi Adalah: Pengertian, Tujuan, Tahapan, dan Contoh," *mediaindonesia.com*, 2022. <https://mediaindonesia.com/humaniora/538992/>

evaluasi-adalah-pengertian-tujuan-tahapan-dan-contoh

- [9] M. Muntari, D. Djawoto, S. Suwitho, and H. W. Oetomo, "Pengaruh Kualitas SIMRS dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai dan Person-Organization Fit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya)," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 8, no. 3, p. 658, 2020, doi: 10.26740/jim.v8n3.p658-674.
- [10] D. Gustino, "Delone & McLean IS Success Model," *Binus University*, 2019. <https://sis.binus.ac.id/2019/04/11/delone-mclean-is-success-model/>