

**HUBUNGAN FAKTOR TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)
DI RUMAH SAKIT CIREMAI
PADA TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



**BAGAS SADEWO
P2.06.37.1.19.006**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2022**

**HUBUNGAN FAKTOR TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)
DI RUMAH SAKIT CIREMAI
PADA TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
D III Program Studi Perakam Medis dan Informasi Kesehatan



**BAGAS SADEWO
P2.06.37.1.19.006**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2022**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI penelitian yang berjudul “Hubungan Faktor Teknologi Terhadap Kepuasan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Di Rumah Sakit Ciremai Pada Tahun 2022”. Penulisan KTI ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Jurusan Perkam medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon

Pada kesempatan kali, penulis hendak menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan dukungan serta bantuan sehingga KTI penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukan kepada :

1. Letnan Kolonel Ckm dr. Andre Novan selaku Direktur Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd., M.kes,selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
3. Yanto Haryanto, S.Pdp, S.Kp,M.Kes, selaku Ketua Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (PIKes) Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
4. Maula Ismail ST.M, KM selaku dosen pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan dalam pembuatan KTI ini.
5. Terimakasih kepada kedua Ayah saya yang selalu mendidik tegas dan mengingatkan akan KTI yang harus cepat diselesaikan
6. Terimakasih kepada Ibu saya yang selalu yakin bahwa saya dapat menyelesaikan tantangan yang akan datang meskipun beliau sudah tidak dapat melihat saya lagi.
7. Terimakasih kepada kakak saya yang selalu memberikan jalan keluar untuk menyelsaikan KTI ini.
8. Terimakasih kepada Teh Citra dan Mas Jaka yang sudah sangat membantu dalam melakukan penelitian ini.

9. Terimakasih kepda Alfi Syahr telah menyemangati dan menemani dalam pembuatan tugas akhir ini.
10. Terimakasih untuk Aziz Ardiyanto, Claudia Umami, dan Fadlal Wijaya Kusuma yang sudah *support* dan membeikan hiburan di tengah penyusunan yang membuat stress
11. Terimakasih kepada teman seperjuangan satu pembimbing, Maudita, Jihan, serta Fadlal, yang selalu membagi keluh kesah dan saling bantu atas pemecahan masalah.
12. Seluruh Karyawan dan Karyawati Rumah Sakit Ciremai.
13. Beberapa *brand* yang sudah mendukung dari segi peralatan untuk menyiapkan hasil KTI ini.
14. Dan seluruh *subscriber twitch* yang selalu menyemangati *via online* agar cepat menyelesaikan KTI sehingga dapat melakukan *live streaming* 24 jam
15. Berapa *brand* yang sudah mendukung dari segi peralatan untuk menyiapkan hasil KTI ini.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan KTI

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan KTI penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki tugas penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga KTI yang sudah dibuat ini dapat membawa manfaat bagi yang membaca.

Cirebon, 6 Juni 2022

Peneliti

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2022

BAGAS SADEWO

**HUBUNGAN FAKTOR TEKNOLOGI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)
DI RUMAH SAKIT CIREMAI PADA TAHUN 2022**
110 Hal, V Bab, 21 Tabel, 2 Gambar, 3 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Perkembangan teknologi sangatlah pesat, hal ini memberikan banyak efek positif dalam kehidupan manusia. Kehadiran SIMRS diharapkan membantu tenaga kerja rumah sakit. SIMRS yang diterapkan pada rumah sakit harus memberikan kemudahan dalam membantu proses pelayanan rumah sakit. Peninjauan kepuasan pengguna SIMRS di rumah sakit sangatlah penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan SIMRS adalah faktor teknologi yang terdiri dari aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Peneliti bertujuan untuk mengetahui apakah *factor* pada aspek teknologi memiliki hubungan terhadap kepuasan penggunaan SIMRS pada rumah sakit Ciremai.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan memiliki 3 variabel independen terhadap 1 variabel dependen dengan menggunakan uji *Rank Spearman*.

Hasil Penelitian : Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan searah yang sangat kuat terhadap kepuasan pengguna, begitu juga dengan kualitas informasi memiliki hubungan yang searah dan kuat terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan memiliki hubungan searah yang kuat terhadap kepuasan pengguna.

Kesimpulan : Dari ketiga aspek (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : SIMRS, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

Daftar Pustaka : 54 (1988-2021)

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2022**

BAGAS SADEWO

**RELATIONSHIP OF TECHNOLOGY FACTORS
ON USER SATISFACTION
OF HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (HMIS)
AT CIREMAI HOSPITAL IN 2022
110 Pages, V Chapters, 21 Tables, 2 Images, 3 Enclosures**

ABSTRACT

Background: The development of technology is very rapid, it has many positive effects in human life. The presence of SIMRS is expected to help hospital workers. SIMRS applied to hospitals must provide convenience in assisting the hospital service process. The review of SIMRS user satisfaction in hospitals is very important to determine the level of user satisfaction. One of the factors that affect the satisfaction of using SIMRS is the technology factor which consists of aspects of system quality, information quality, and service quality. The researcher aims to find out whether the factors in the technological aspect have a relationship with the satisfaction of using SIMRS at Ciremai Hospital.

Methods: This study uses a quantitative research method with a cross sectional design and has 3 independent variables on 1 dependent variable using the Spearman Rank test.

Results: The results of this study indicate that system quality has a very strong unidirectional relationship to user satisfaction, as well as information quality has a unidirectional and strong relationship to user satisfaction, and service quality has a strong unidirectional relationship to user satisfaction.

Conclusion : From the three aspects (system quality, information quality, and service quality) have a relationship with user satisfaction.

Keyword : HMIS, System Quality, Information Quality, Service Quality

Bobliography : 54 (1988-2021)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teoritis	8
1. Rumah Sakit	8
a. Pengertian Rumah Sakit.....	8
b. Jenis Jenis Rumah Sakit.....	8
c. Fungsi Rumah Sakit	10
2. Sistem.....	10
a. Pengertian Sistem	10
b. Karakteristik Sistem	11
c. Klasifikasi Sistem	13
3. Informasi.....	15
a. Definisi Informasi.....	15
b. Fungsi Informasi.....	15
c. Nilai Informasi	16
d. Kualitas Informasi	16
4. Sistem Informasi	17
a. Pengertian Sistem Informasi	17
b. Komponen Sistem Informasi.....	18
c. Jenis Jenis Sistem Informasi.....	19

5.	Manajemen.....	20
a.	Pengertian Manajemen.....	20
b.	Tujuan Manajemen.....	22
c.	Prinsip Manajemen.....	22
d.	Fungsi Manajamen.....	23
6.	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	25
a.	Makna Sistem Informasi Manejemen.....	25
b.	Definisi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	26
c.	Manfaat Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	26
d.	Peran Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	27
e.	Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	28
7.	Kepuasan Pengguna.....	29
a.	Pengertian.....	29
b.	Cara Mengukur Kepuasan.....	29
c.	Indikator Kepuasan.....	30
8.	Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengguna Dalam Aspek Teknologi.....	30
a.	Kualitas Sistem.....	30
b.	Kualitas Informasi.....	32
c.	Kualitas Layanan.....	33
9.	Model <i>Human, Organization and Technology Fit</i>	34
B.	Kerangka Teori.....	37
C.	Kerangka Konsep.....	38
D.	Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III	METODE PENELITIAN.....	42
A.	Jenis dan Desain penelitian.....	42
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
1.	Tempat Penelitian.....	42
2.	Waktu Penelitian.....	42
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1.	Populasi.....	42
2.	Sampel.....	43
D.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	44
1.	Variabel Independen.....	44
2.	Variabel Dependen.....	44
E.	Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	44
1.	Kriteria inklusi.....	45
2.	Kriteria eksklusi.....	45
F.	Definisi Operasional.....	45

G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	47
1. Instrumen Penelitian.....	47
2. Pengumpulan Data	48
H. Pengolahan Data	49
I. Analisis Data.....	50
1. Univariat	50
2. Bivariat.....	50
J. Etika Penelitian	51
1. Menghormati harkat dan martabat manusia	51
2. Menghormati privasi dan kerahasiaan subyek penelitian.....	51
3. Keadilan dan inklusivitas.....	51
4. Memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan	51
K. Keterbatasan Penelitian	52
1. Desain Studi.....	52
2. Variabel	52
L. Jalanya Penelitian	52
1. Sebelum Penelitian	52
2. Penelitian.....	52
M. Jadwal Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Analisis Univariat.....	54
1. Hasil Analisis Karakteristik Responden	54
2. Hasil Analisis Variabel	57
B. Hasil Analisis Bivariat.....	60
1. Normalitas.....	60
2. Hasil Hubungan Terhadap Kepuasan Pengguna (<i>Rank Spearman</i>)	60
C. Pembahasan.....	65
1. Kualitas Sistem	65
2. Kualitas Informasi	68
3. Kualitas Layanan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.1	Pengertian Variabel HOT-Fit (Teknologi).....	38
Tabel 2.2	Pengertian Indikator Aspek Teknologi dan kepuasan.....	39
Tabel 3.1	Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	45
Tabel 3.2	Tabel Definisi Operasional.....	45
Tabel 3.3	Ukuran Dengan Skala Likert.....	49
Tabel 3.4	Kriteria Tingkat Kekuatan Korelasi.....	51
Tabel 4.1	Data Demografis Responden	54
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.3	Karakteristik Usia Responden.....	55
Tabel 4.4	Karakteristik Unit Kerja Responden.....	56
Tabel 4.5	Karakteristik Lama Kerja Responden.....	56
Tabel 4.6	Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	57
Tabel 4.7	Tabel Mean Kualitas Sistem.....	57
Tabel 4.8	Tabel Mean Kualitas Informasi.....	58
Tabel 4.9	Tabel Mean Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.10	Tabel Mean Kepuasan Pengguna.....	59
Tabel 4.11	Tabel Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabel 4.12	Tabel Uji Rank Spearman Kualitas Sistem.....	60
Tabel 4.13	Tabel Uji Rank Spearman Kualitas Informasi.....	62
Tabel 4.14	Tabel Uji Rank Spearman Kualitas Layanan.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	37
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Rumah Sakit Ciremai
- Lampiran 3 Profil Rumah Sakit Ciremai

DAFTAR SINGKATAN

CPU	: <i>Central Processing Unit</i>
Hot-Fit	: <i>Human, Organization, Technology, and Net Benefit</i>
IT	: <i>Information Technology</i>
ITE	: Informasi dan Transaksi Elektronik.
OS	: <i>Operating System</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
QI	: <i>Quality Information</i>
QSE	: <i>Quality Service</i>
RAM	: <i>Random Access Memory</i>
RI	: Republik Indonesia
ROM	: <i>Random Only Memory</i>
RS	: Rumah Sakit
SDM	: Sumber Daya Manusia.
SI	: Sistem Informasi
SIK	: Sistem Informasi Kesehatan
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SQ	: <i>System Quality</i>
TI	: Teknologi Informasi.
UU	: Undang-undang
WERE	: <i>Work, Employees, Relationship dan Environment</i>
WHO	: <i>World Human Organization</i>
SQ	: <i>System Quality</i>
IQ	: <i>Information Quality</i>
SEQ	: <i>Service Quality</i>
US	: <i>User Satisfaction</i>
UTP	: <i>Unshielded Twisted Pair</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional