

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul " Evaluasi Kepuasan Pada Aspek Kualitas Sistem, Informasi Dan Layanan SIMRS Berdasarkan Model Delone dan Mclean di URM RSJD dr. Arif Zainuddin Surakarta " terhitung mulai tanggal Februari s.d Mei 2025. terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Tri Kuncoro, M, M, R selaku Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta..
2. Rohmadi, S.Kom, M.Kom selaku Ketua STIKes Mitra Husada Karanganyar dan selaku Pembimbing 2 Penyusunan Karya Tulis Ilmiah
3. Dr. Siti Munthofiah, M.Kes selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta
4. Tri Lestari, SKM, M.Kes selaku Ketua Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
5. Harjanti, SKM, M.Kes selaku Pembimbing 1 Penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Petugas Rekam Medis Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakarta
7. Bapak, Ibu dan Kakek, Nenek saya yang telah mendukung penulis secara penuh.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna

perbaikan penyusunan karya tulis ilmiah selanjutnya. Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Karanganyar, 4 Juni 2025

Penulis

EVALUASI KEPUASAN PADA ASPEK KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN SIMRS BERDASARKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN DI URM RSJD dr. ARIF ZAINUDDIN SURAKARTA

Fadhil Muhammad Arief Juliansyah¹, Harjanti², Rohmadi³

STIKes Mitra Husada Karanganyar
fadhilmuhammadarif217@gmail.com, harjantimhk@gmail.com, rohmadi@stikesmhk.ac.id

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) merupakan elemen penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Berdasarkan hasil studi pendahuluan RSJD dr. Arif Zainudin Surakarta telah mengembangkan SIMRS sejak 2007 hingga menjadi sistem berbasis web bernama AZA Digital pada tahun 2024. Meskipun telah terjadi peningkatan teknologi masih ditemukan beberapa kendala seperti jaringan belum stabil, waktu muat lama dan data tidak tersimpan serta evaluasi kepuasan pengguna khususnya di unit rekam medis belum pernah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna SIM-RS AZA Digital berdasarkan aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert yang disebarakan kepada 21 petugas rekam medis. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek kualitas sistem, mayoritas responden menyatakan puas (86%) dengan skor tertinggi pada kemudahan akses, sedangkan skor terendah menunjukkan sistem belum sepenuhnya bebas gangguan. Pada aspek kualitas informasi, 67% responden merasa puas, dengan skor tertinggi pada informasi yang lengkap dan sesuai kebutuhan, serta skor terendah pada keakuratan data. Pada kualitas layanan, 48% menyatakan puas, namun masih ditemukan keraguan terhadap jaminan informasi. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap SIM-RS, namun masih diperlukan perbaikan dalam hal stabilitas sistem, keakuratan informasi, serta dukungan layanan teknis. Disarankan agar rumah sakit untuk perlu meningkatkan kualitas layanan khususnya menyediakan layanan bantuan yang *responsive* guna mengurangi keraguan pengguna terhadap sistem.

Kata Kunci : Kepuasan, Sistem, Informasi, Layanan, Delone & Mclean
Kepustakaan : 28 (1990-2025)

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH (KTI).....	iv
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Perumusan Masalah.....	2
C.Tujuan.....	3
1.Tujuan Umum.....	3
2.Tujuan Khusus.....	3
D.Manfaat Penelitian.....	3
1.Manfaat bagi Rumah Sakit	3

2.Manfaat bagi Instansi.....	4
3.Manfaat bagi peneliti	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A.Teori yang Relevan	5
1.Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	5
2.Model sukses Delone dan McLean.....	7
3.Kepuasan Pengguna.....	10
B.Penelitian yang Relevan	12
1.Aziz, S. & Rahayu, R. (2022).....	12
2.Kusuma, I.W.,et al.,(2024)	13
3.Darmawan, M. A. and Hendyca Putra, D. S. (2020)	14
4.Supriyatin, Sasmito, E. & Sulistyowati, E. (2020)	15
5.Putra, D.S.H. & Darmawan, M.A. (2021).	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
A.Rancangan Penelitian	17
B.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
1.Lokasi	17
2.Waktu Penelitian.....	17
C.Populasi dan Sampel.....	17
1.Populasi	17
2.Sampel	18
D.Definisi Konsep	18

1. Kualitas Sistem	18
2. Kualitas Informasi	18
3. Kualitas Layanan	18
4. Kepuasan Pengguna.....	18
E.Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	19
1.Instrumen Penelitian	19
2.Cara Pengumpulan Data	20
F.Teknik Pengolahan dan Analisis Data	21
1.Teknik Pengolahan Data.....	21
2.Analisis Data.....	23
G.Jadwal Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A.Hasil Kegiatan	25
1.Profile Rumah Sakit Jiwa Daerah dr. Arif Zainuddin Surakart	25
2.Kepuasan pada Aspek Kualitas Sistem	28
3.Kepuasan pada Aspek Kualitas Informasi.....	29
4.Kepuasan pada Aspek Kualitas Layanan.....	30
B.Pembahasan	32
1.Kualitas Sistem	32
2.Kualitas Informasi	33
3.Kualitas Layanan	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	37

A.Simpulan.....	37
B.Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR SINGKATAN

1. IT : Informasi dan Teknologi
2. SIM : Sistem Informasi Manajemen
3. SIMRS : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
4. SPSS : *Statistical Package for the Social Sciences*
5. URM : Unit Rekam Medis

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
3.1	Aspek dan Definisi Konsep.....	18
3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	21
3.3	Jadwal Penelitian.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
2.1	Model Sukses Delone dan McLean.....	7
4.1	Rumah Sakit Jiwa dr. Arif Zainudin Surakarta	25
4.2	Persentase Kepuasan pada Aaspek Kualitas Sistem.....	29
4.3	Persentase Kepuasan pada Aaspek Kualitas Informasi..	30
4.4	Persentase Kepuasan pada Aaspek Kualitas Layanan...	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pedoman Kuisisioner
2. Hasil Kuisisioner Kepuasan pada Aspek Kualitas Sistem SIMRS
3. Hasil Kuisisioner Kepuasan pada Aspek Kualitas Informasi SIMRS
4. Hasil Kuisisioner Kepuasan pada Aspek Kualitas Layanan SIMRS
5. Surat Perijinan Pengambilan data dan Penelitian
6. Surat Pengantar Penelitian RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta