

## PENERAPAN *PATH ANALYSIS* KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *NET BENEFIT* DAN INTENSITAS PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS)

Ratna Wulandari<sup>1\*</sup>, Eleonora Maryeta Toyo<sup>2</sup>, Wasis Utami<sup>3</sup>

Prodi D3 Farmasi Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : ratnawulandari268@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan adalah target dalam sebuah pelayanan. Pelayanan kesehatan adalah segala upaya kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Rumah Sakit salah satu tempat dalam pelayanan kesehatan. ). Rumah sakit mempunyai sistem informasi manajemen yang biasa disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam melaksanakan pelayanannya. SIMRS yang baik dibutuhkan untuk mencapai kepuasan dalam pelayanan di Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap *net benefit* dan intensitas pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Metode Penelitian analisis kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dan sampel penelitian ini diambil secara *probability sampling*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian kuisioner dengan skala likert. Analisa data kuantitatif menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Populasi penelitian ini adalah pengguna SIMRS di RSI Sultan Agung Semarang bagian Instalasi Rawat Inap MCEB, Instalasi Farmasi Rawat Inap, Rawat Jalan meliputi Tenaga Teknis Kefarmasian, Apoteker, Perawat, berjumlah 174 orang. Sampel diambil berdasarkan perhitungan rumus slovin yaitu sebanyak 122 responden dengan tehnik *purposive sampling*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juli 2023 dengan variable penelitian adalah kepuasan pengguna, *net benefit* dan intensitas pengguna kepuasan pengguna dilihat dari kepuasan terhadap sistem, kelengkapan informasi pada sistem dan layanan staff *Information Technology* (IT). Hasil Nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel, yaitu  $3,89 > 1,96$ . Kesimpulan kepuasan pengguna berpengaruh secara langsung terhadap intensitas pengguna dan *net benefit* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

**Kata kunci** : intensitas pengguna, *net benefit*

### ABSTRACT

*Satisfaction is the target of a ministry. The hospital has a management information system commonly called the Hospital Management Information System (SIMRS) for carrying out its services. A good SIMRS is needed to achieve satisfaction with service in the hospital. Purpose of this study was to determine the influence of user satisfaction on the net benefit and user intensity of the Hospital Management Information System (SIMRS). Research Methods Quantitative analysis with a cross-sectional approach. The population and research samples were taken by probability sampling and data collection using a questionnaire research instrument with a Likert scale. Analyze quantitative data using path analysis. The population of this study was SIMRS users in the RSI Sultan Agung Semarang section of MCEB Inpatient Installation, Inpatient Pharmacy Installation, and Outpatient, including Pharmaceutical Technical Personnel, Pharmacists, and Nurses, amounting to 174 people. Samples were taken based on the calculation of the Slovin formula, i.e., 122 respondents with tehnik purposive sampling. The study was conducted in May–July 2023, with the study variables being user satisfaction, net benefit and intensity of user satisfaction seen from satisfaction with the system, completeness of information on the system, and information technology (IT) staff services. The result of the t-value of the calculation is compared with the t-value of the table, which is  $3.89 > 1.96$ . Conclusion: user satisfaction directly affects user intensity and the net benefit of the Hospital Management Information System (SIMRS).*

**Keywords** : user intensity, net benefit

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan dan derajat kebutuhan masyarakat (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*) (Wulandari, 2016).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peran yang sangat penting dalam upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Aditama, 2002). Salah satu komponen penting yang ketersediaannya berpengaruh dalam keberhasilan penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah sistem kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu (Djamaluddin *et al.*, 2019). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan kefarmasian klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pelayanan farmasi klinis yang harus dilaksanakan diantaranya adalah pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat obat, rekonsiliasi obat, pelayanan informasi obat, konseling, *visite*, pemantauan terapi obat, monitoring efek samping obat, evaluasi penggunaan obat, dan dispensing sediaan steril (Megawaty *et al.*, 2020). Rumah sakit juga mempunyai sistem informasi manajemen yang biasa disebut dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

Hal tersebut diatas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 82 tahun 2013 yang berisi tentang “Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit” maka rumah sakit yang ada di Indonesia mulai menerapkan sistem untuk meningkatkan pelayanan. Sistem informasi manajemen rumah sakit adalah suatu sistem terkomputerisasi yang mampu melakukan pengolahan data secara cepat, akurat, dan menghasilkan sekumpulan informasi yang saling berinteraksi untuk diberikan kepada semua tingkatan manajemen di rumah sakit. Hasil informasi dari data yang telah diolah yaitu berupa laporan, dapat digunakan oleh pengguna dalam mengambil keputusan untuk peningkatan upaya pelayanan kesehatan. Sistem informasi manajemen rumah sakit berfungsi untuk pengendalian mutu pelayanan, pengendalian mutu dan penilaian produktivitas, penyederhanaan pelayanan, analisis manfaat dan perkiraan kebutuhan, penelitian klinis, pendidikan, serta perencanaan dan evaluasi program. Sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Sistem informasi diperlukannya klasifikasi alur informasi (Seifermann *et al.*, 2022)

Sistem informasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan (Kanan, 2023). Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan berkualitas. Guna memenuhi tuntutan pelayanan tersebut maka dukungan sistem informasi manajemen sangat diperlukan. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah dengan menilai kepuasan pengguna terhadap sistem. Budaya penggunaan SIMRS di Rumah Sakit akan terbentuk apabila pengguna SIMRS tersebut akan merasa puas terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang disediakan oleh SIMRS apalagi jika SIMRS tersebut akan memudahkan dan mempercepat pekerjaan. Kepuasan tersebut juga akan memberikan dampak yang positif terhadap intensitas penggunaan dan keuntungan

bersih di Rumah Sakit tersebut. Keberhasilan dari pengembang sistem menjadi investasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien. Rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan berkualitas (Khainudin et al, 2019).

*Net benefit* yaitu perbandingan antara jumlah dampak dari penggunaan sistem informasi. *Net benefit* merupakan dampak positif ataupun dampak negatif dari penerapan sistem informasi yaitu SIMRS. *Net benefit* ini menunjukkan gambaran berapa kali lipat *benefit* akan diperoleh dari *cost* yang dikeluarkan. Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Fenando et al, 2019).

Intensitas merupakan tingkat keseringan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan tertentu yang didasari rasa senang dengan kegiatan yang dilakukan tersebut. Intensitas kegiatan seseorang mempunyai hubungan yang erat dengan perasaan. Perasaan senang terhadap kegiatan yang akan dilakukan dapat mendorong orang yang bersangkutan melakukan kegiatan tersebut secara berulang-ulang. Intensitas merupakan kedalaman atau kekuatan sikap terhadap sesuatu. Kata intensitas mengacu pada penggunaan waktu untuk melakukan aktifitas tertentu (durasi) dengan jumlah ulangan tertentu dan dalam jangka waktu tertentu (frekuensi) (Wulandari, 2016).

Sebelumnya juga telah dilakukan penelitian terkait hubungan kepuasan pengguna terhadap *Net Benefit* dan intensitas pengguna oleh Puspitasari et al, (2017) pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sangat berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* dan intensitas pengguna SIMRS. Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan salah satu Rumah Sakit yang sudah menggunakan suatu sistem informasi untuk mempermudah jalannya pelayanan kesehatan. Tetapi belum pernah dilakukan sebuah penelitian untuk mengukur kesuksesan sistem informasi pada kepuasan pengguna terhadap *net-benefit* dan intensitas pengguna di Rumah Sakit tersebut. Sistem informasi yang baik berbanding lurus dengan kepuasan pelayanan (Lenny & Kridanto, 2019)

Analisis statistik yang digunakan adalah *path analysis* yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel secara langsung maupun tidak langsung. *path analysis* telah dikembangkan oleh Sewall Wright sebagai suatu metode untuk mengkaji efek langsung atau efek tidak langsung dari variabel-variabel yang dihipotesiskan sebagai penyebab efek-efek variabel yang diperlukan dalam penelitian. Hal yang perlu dipahami adalah bahwa sebenarnya analisis jalur bukanlah suatu metode yang digunakan untuk menemukan penyebab-penyebab, akan tetapi digunakan untuk menemukan penjelasan tentang pola-pola hubungan langsung dan tidak langsung dari suatu model kausal yang disusun berdasarkan pertimbangan-pertimbangan teoritis dan pengetahuan peneliti pada pembahasan analisis *path* tidak akan lepas dari diagram *path* yang merupakan ilustrasi dari sistem kausal yang dipelajari. Diagram *path* sederhana terjadi pada keadaan regresi linier dengan diagram *path* terbentuk dari hubungan linier antara variabel tak bebas bersama dengan galatnya tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap *net benefit* dan intensitas pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

## METODE

Penelitian analisis kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dan sampel penelitian ini diambil secara *probability sampling*. Populasi penelitian ini adalah pengguna SIMRS di RSI Sultan Agung Semarang bagian Instalasi Rawat Inap MCEB, Instalasi Farmasi Rawat Inap, Rawat Jalan meliputi Tenaga Teknis Kefarmasian, Apoteker, Perawat, berjumlah 174 orang. Sampel diambil berdasarkan perhitungan rumus slovin yaitu sebanyak 122 responden dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juli

2023 dengan variable penelitian adalah kepuasan pengguna, *net benefit* dan intensitas pengguna kepuasan pengguna dilihat dari kepuasan terhadap sistem, kelengkapan informasi pada sistem dan layanan staff *Information Technology* (IT). Lokasi penelitian adalah di RSI Sultan Agung Semarang pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian kuisioner dengan skala likert. Analisa data kuantitatif menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

## HASIL

### Analisis Jalur Model 1 (Pengaruh Langsung Variabel Kalitas Sistem (x1), Kualitas Informasi (x2), Kualitas Layanan (x3) Terhadap Kepuasan Pengguna (X))

**Tabel 1. Uji Analisis Regresi Nilai t Model 1**

Variabel	Standar Koefisien Beta	T	Sig.
Kualitas Sistem (x1)	0,395	5,205	0,000
Kualitas Informasi (x2)	0,345	4,469	0,000
Kualitas Layanan (x3)	0,219	3,251	0,000

Pada tabel 1 hasil analisis jalur model pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan perhitungan nilai koefisien didapat nilai beta variabel kualitas sistem 0,395, variabel kualitas informasi 0,345, dan variabel kualitas layanan 0,219. Selanjutnya didapat uji t pada variabel kualitas sistem =5,205, variabel kualitas informasi 4,489, variabel kualitas layanan 3,251. Berdasarkan tabel ,didapat nilai signifikansi variabel kualitas sistem sebesar 0,000, variabel kualitas informasi sebesar

**Tabel 2. Hasil Uji Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Standart Error of the Estimate
0,873 <sup>a</sup>	0,762	0,756	0,908

Uji determinasi yang terdapat pada tabel 2 hasil perhitungan R<sup>2</sup> pada tabel didapatkan nilai R<sup>2</sup> = 0,762, yang memiliki arti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, mempunyai pengaruh sebesar 76,2% terhadap kepuasan pengguna dan sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Besaran nilai variabel x1,x2,x3 postif berpengaruh langsung terhadap variabel kepuasan pengguna.

### Analisis Jalur Model 2 (Pengaruh Langsung Variabel Kualitas Sistem (x1), Kualitas Informasi (x2),Kualitas Layanan (x3) Terhadap Intensitas Pengguna (Y))

**Tabel 3. Uji Analisis Regresi Nilai t Model 2**

Variabel	Standar Koefisien Beta	T	Sig.
Kualitas Sistem (x1)	0,043	2,371	0,019
Kualitas Informasi (x2)	0,043	1,639	0,000
Kualitas Layanan (x3)	0,069	3,251	0,000

Pada tabel 3 hasil analisis jalur model kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap intensitas pengguna. Berdasarkan perhitungan nilai koefisien didapat nilai beta variabel kualitas sistem 0,336, variabel kualitas informasi 0,237, dan variabel kualitas layanan 208. Selanjutnya didapat uji t pada variabel kualitas sistem= 2,371, variabel kualitas informasi 1,639, variabel kualitas layanan 1,653. Berdasarkan tabel ,didapat nilai signifikansi variabel kualitas sistem

sebesar 0,019, variabel kualitas informasi sebesar 0,000, variabel kualitas layanan sebesar 0,000. Dapat diartikan bahwa variabel kualitas sistem(x1), kualitas informasi(x2), kualitas layanan(x3)memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 sehingga semua variabel memiliki nilai lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (x1), kualitas informasi (x2), kualitas layanan(x3) berpengaruh langsung yang signifikan terhadap variabel intensitas pengguna(X).

**Tabel 4. Hasil Uji Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Standart Error of the Estimate
0,412 <sup>a</sup>	0,169	0,148	0,566

Pada tabel 4 hasil perhitungan R<sup>2</sup> pada tabel didapatkan nilai R<sup>2</sup> 0,169, yang memiliki arti bahwa Kualitas Sistem (x1), Kualitas Informasi (x2), Kualitas Layanan (x3), mempunyai pengaruh sebesar 16,9% terhadap intensitas pengguna dan sisanya sebesar 83,1% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

**Analisis Jalur Model 3 (Pengaruh Langsung Variabel Kepuasan Pengguna (X) Terhadap Variabel Intensitas Pengguna (Y))**

**Tabel 5. Uji Analisis Regresi Nilai t Model 3**

Variabel	Standar Koefisien Beta	T	Sig.
Kepuasan Pengguna (X)	0,345	4,007	0,000

Pada tabel 5 analisis jalur model ketiga yaitu untuk mengetahui pengaruh langsung variabel Kepuasan Pengguna(X) terhadap Intensitas Pengguna(Y) dilihat dari nilai signifikansi kepuasan pengguna sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (X) berpengaruh langsung yang signifikan terhadap Intensitas pengguna (Y).

**Tabel 6. Hasil Uji Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change
0,345 <sup>a</sup>	0,119	0,112	0,578	0,119

Pada tabel 6 hasil perhitungan R<sup>2</sup> pada tabel didapatkan nilai R<sup>2</sup> 0,119, yang memiliki arti bahwa variabel Kepuasan Pengguna (X) mempunyai pengaruh sebesar 11,9% terhadap Intensitas Pengguna (Y) dan sisanya sebesar 88,1% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

**Analisis Jalur Model 4 (Pengaruh Langsung Variabel Kepuasan Pengguna (X) Terhadap Variabel Net Benefit (Z) dan Pengaruh Langsung Variabel Intensitas Pengguna (Y) Terhadap Variabel Net Benefit (Z))**

Pada tabel 7 analisis jalur keempat yaitu untuk mengetahui pengaruh langsung variabel Kepuasan Pengguna (X) terhadap variabel Net Benefit (Z) yaitu dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (X) berpengaruh langsung yang signifikan terhadap variabel Net Benefit (Z). Sedangkan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel Intensitas Pengguna(Y) terhadap Net Benefit (Z) dilihat dari nilai signifikansi Intensitas Pengguna sebesar 0,006 < 0,05 dapat disimpulkan

bahwa pada variabel Intensitas Pengguna (Y) berpengaruh langsung yang signifikan terhadap (Z).

**Tabel 7. Uji Analisis Regresi Nilai t Model 4**

Variabel	Standar Koefisien Beta	T	Sig.
Kepuasan Pengguna (X)	0,776	14,50	0,000
Intensitas Pengguna (Y)	0,148	2,776	0,006

**Tabel 8. Hasil Uji Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change
0,839 <sup>a</sup>	0,704	0,699	0,990	0,704

Pada tabel 8 hasil perhitungan R<sup>2</sup> pada tabel didapatkan nilai R<sup>2</sup> 0,704, yang memiliki arti bahwa variabel Kepuasan Pengguna (X), dan variabel Intensitas pengguna (Y) mempunyai pengaruh sebesar 70,4% terhadap variabel *Net Benefit* (Z) dan sisanya sebesar 29,6% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

### Analisis jalur model 5 (Pengaruh Tidak Langsung Variabel Kepuasan Pengguna (X) Mempengaruhi Variabel Net-Benefit (Z) Lewat Variabel Intensitas Pengguna (Y))

**Tabel 9. Hasil Rekapitulasi Analisis Pengaruh Langsung Variabel X, Y, Z**

Hubungan antar Variabel	Pengaruh Langsung (Unstandardized Coefficients B)	Pengaruh Tidak langsung	Std Error	Sig.	Uji Sobel	Kesimpulan
X – Z	0,129		0,009	0,000		Signifikan
X – Y	0,019		0,005	0,000		Signifikan
Y – Z	0,435		0,157	0,006		Signifikan
X-Y-Z	-	0,19 x0,435=0,082	-		0,002	Signifikan

Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kepuasan pengguna terhadap intensitas pengguna sebesar 0,019 dengan nilai std. Error 0,005 dan nilai signifikansi 0,000. Kemudian untuk intensitas pengguna mendapatkan nilai koefisien 0,435, std. error 0,157 dan nilai signifikansi 0,000. Sehingga kepuasan pengguna berpengaruh signifikan langsung terhadap intensitas pengguna. Demikian juga terhadap intensitas pengguna signifikan berpengaruh langsung terhadap net-benefit artinya kepuasan pengguna berpengaruh secara langsung terhadap intensitas pengguna dan *net benefit*.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan data statistik yang telah dilakukan dan dijabarkan dalam hasil penelitian didapatkan hasil bahwa bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan langsung terhadap intensitas pengguna dan *net benefit*. Pada penelitian Irvan pada tahun 2019 yang berjudul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap net benefits pemakaian sistem pembayaran briva dengan variabel intervening kepuasan pengguna (validasi model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi *net benefit*. Penggunaan SIMRS pasien atau pengguna SIM yang merasa puas dalam pelayanan serta kemudahan dalam akses untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan maka kepuasan tersebut tidak hanya berhenti

dalam pribadi namun berefek kepada yang lainnya (Handayani et al, 2017) Saat kepuasan didapatkan oleh seseorang maka orang tersebut akan berbicara atau menginformasikan kepada orang lain. (Agarwal, Mitiku & Lu, 2022). Informasi positif dari mulut ke mulut ataupun melalui teknologi informasi akan memberikan dampak positif yang akan berdampak kepada intensitas pengguna maupun *net benefit* (Zhang et al, 2022)

Pada penelitian Puspitasari, Putra dan Rozim pada tahun 2017 juga menyatakan bahwa variabel intensitas pengguna memberikan pengaruh terhadap *net benefit*. Hal ini menunjukkan bahwa *net benefit* sejalan dengan intensitas. *Net benefit* menggambarkan benefit yang diperoleh berdasarkan cost yang dikeluarkan (Sari et al, 2021). Jika seseorang mendapatkan *net benefit* maka intensitas pengguna juga akan meningkat. Peningkatan dari *net benefit* dan intensitas pengguna akan memunculkan kepuasan pengguna (Beatrix, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa jika seseorang atau sebuah perusahaan ingin mendapatkan pemasukan yang berlebih dengan peningkatan *net benefit* dan intensitas pengguna maka hal yang perlu dilakukan adalah bagaimana pengguna dapat meningkatkan atau mendapatkan kepuasan dari pengguna (Lisa & Ardianto, 2023)

Sistem Informasi akan mempengaruhi kualitas dalam pelayanan (Jo & Park, 2023). Pelayanan yang baik di rumah sakit terutama adalah pelayanan yang berkaitan dengan sistem akan berpengaruh terhadap kepuasan awal seseorang melaksanakan kunjungan di Rumah Sakit (Peng, Welden & Renaud.,2023). Jika orang datang ke Rumah Sakit dengan keluhannya akan melaksanakan pengobatan namun sistem sebuah rumah sakit berbelit untuk segera mendapatkan penanganan maka hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan dari pengguna. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dibutuhkan sistem yang mudah digunakan, cepat dan tidak berbelit. SIMRS yang optimal akan menjadi jawaban dalam kepuasan pengguna. Hal inilah yang akan berdampak pada intensitas pengguna dan *net benefit*. kepuasan pengguna sangat berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* dan intensitas pengguna SIMRS (Puspitasari et al, 2017)

Kepuasan dalam pelayanan yang terjadi di rumah di pengaruhi oleh banyak hal. Salah satunya adalah bagaimana pasien dapat menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang baik dan terarah (Az Zahroh, 2017). Kepuasan yang didapatkan dari pasien menjadikan marketing alami dalam sebuah pelayanan rumah sakit dalam rangka peningkatan derajat kesehatan yang menguntungkan berbagai macam pihak baik pengguna maupun penyelenggara pelayanan yaitu manajemen Rumah Sakit (Yildirim et al. 2022)

## KESIMPULAN

Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *net benefit* dan intensitas pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Jika kepuasan pengguna dalam sebuah SIMRS maka *net benefit* akan meningkat dan intensitas pengguna akan meningkat ataupun sebaliknya

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu terselesainya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Agarwal, N. K., Mitiku, T., & Lu, W. (2022). Disconnectedness in a connected world: why people ignore messages and calls. *Aslib Journal of Information Management*, 74(4), 650-672.

- Beatrix, G. (2022). Literature review enterprise information system user satisfaction: data quality analysis, information quality, and service quality. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 3(4), 593-600.
- Djamaluddin, F., Imbaruddin, A., & Muttaqin. (2019). Kepatuhan Pelayanan Farmasi di Klinik di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 176–193
- Fenando, F., Santi, R., & Afrianni, N. (2019). Pemanfaatan Human Organization Technology-Net Benefit untuk Mengukur Sistem Informasi E-Ticketing pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO). *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 5 (1), 27-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i1.5006>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., Hapsari, I. C., Sandhyaduhita, P. I., & Budi, I. (2017). Acceptance model of a hospital information system. *International journal of medical informatics*, 99, 11-28
- Irfan, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Briva Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna (Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean)* (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Jo, H., & Park, D. H. (2023). Mechanisms for successful management of enterprise resource planning from user information processing and system quality perspective. *Scientific Reports*, 13(1), 12678.
- Kanan, M. (2023). Investigating the relationship between information quality, system quality, service quality, and supply chain performance in the manufacturing sector of Saudi Arabia: An empirical study. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(4), 1589-1598.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31.
- Kuo, K. M., Liu, C. F., Talley, P. C., & Pan, S. Y. (2018). Strategic improvement for quality and satisfaction of hospital information systems. *Journal of Healthcare Engineering*, 2018.
- Lenny, P. Y., & Kridanto, S. (2019, April). Analysis of user acceptance, service quality, and customer satisfaction of hospital management information system. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1193, No. 1, p. 012001). IOP Publishing.
- Lisa, N., & Ardianto, Y. T. (2023). Analysis of the effect of system quality and information quality on net benefits through user satisfaction of the Basic Education Data Information System (DAPODIK) in all junior high schools in Manggarai Regency. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(10), 365-373.
- Megawaty, F., Kumala, S., & Keban, S. A. (2020). *Evaluasi Pelayanan Pemantauan Terapi Obat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Tangerang ( Evaluation of Therapeutic Drug Monitoring Services in Tangerang X Hospital)*. 18(1), 28–33.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Meteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Peng, Y., Welden, N., & Renaud, F. G. (2023). A framework for integrating ecosystem services indicators into vulnerability and risk assessments of deltaic social-ecological systems. *Journal of Environmental Management*, 326, 116682.



- Puspitasari, T. D., Putra, D. S. H., & Roziqin, M. C. (2017). Penerapan PATH Analysis Kepuasan Pengguna Terhadap NET-BENEFIT dan Intensitas Pengguna SIMRS. *Prosiding*.
- Sari, D. P., Rosita, R., & Pratiwi, F. A. D. (2021, June). HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PENGGUNA DENGAN NET BENEFIT PENGGUNA SIMRS. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 50-52).
- Seifermann, S., Heinrich, R., Werle, D., & Reussner, R. (2022). Detecting violations of access control and information flow policies in data flow diagrams. *Journal of Systems and Software*, 184, 111138.
- Wulandari. (2016). *Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2).
- Yıldırım, Y., Amarat, M., & Akbolat, M. (2022). Effect of relationship marketing on hospital loyalty: the mediating role of patient satisfaction. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 16(3), 337-353.
- Zhang, W., Sun, L., Wang, X., & Wu, A. (2022). The influence of AI word-of-mouth system on consumers' purchase behaviour: The mediating effect of risk perception. *Systems Research and Behavioral Science*, 39(3), 516-530.