

## PENGARUH MODEL PIECES TERHADAP KEPUASAN SISTEM INFORMASI SIMGOS : SEBUAH *LITERATURE REVIEW*

Sitti Suslyanti Sanwar<sup>1</sup>, Suhadi<sup>2\*</sup>, I Putu Sudayasa<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : suhaditsel77@uho.ac.id

### ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor kesehatan mendorong pemanfaatan sistem informasi seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), termasuk SIMGOS, untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Keberhasilan implementasi sistem informasi sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi model PIECES (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi melalui pendekatan *literature review*. Metode yang digunakan adalah *literature review* dengan pendekatan deskriptif, dengan sumber data dari database Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect pada rentang tahun 2019–2025. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas model PIECES dan kepuasan pengguna sistem informasi, serta tersedia dalam teks lengkap. Analisis dilakukan secara sistematis dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi performance, information, dan efficiency memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Information menjadi faktor paling dominan karena berkaitan dengan kualitas data yang dihasilkan sistem. Sementara itu, economics menunjukkan pengaruh positif namun tidak dominan. Sebaliknya, control dan service cenderung tidak memiliki pengaruh signifikan karena dianggap sebagai fungsi dasar sistem. Kesimpulannya, peningkatan kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit perlu difokuskan pada kualitas kinerja sistem, informasi, dan efisiensi penggunaan.

**Kata kunci** : kepuasan pengguna, *literature review*, PIECES, SIMRS, sistem informasi

### ABSTRACT

Digital transformation in the healthcare sector has encouraged the utilization of information systems such as Hospital Management Information Systems (SIMRS), including SIMGOS, to improve service efficiency and quality. The success of information system implementation is largely determined by user satisfaction. This study aims to analyze the influence of the PIECES model dimensions (Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service) on user satisfaction through a literature review approach. This study employed a descriptive literature review method using data sources from Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect within the period of 2019–2025. The inclusion criteria consisted of articles discussing the PIECES model and user satisfaction of information systems, as well as those available in full text. The analysis was conducted systematically by comparing findings from previous studies. The results indicate that performance, information, and efficiency have a significant influence on user satisfaction. Information is identified as the most dominant factor due to its role in providing accurate and relevant data. Meanwhile, economics shows a positive but less dominant influence. In contrast, control and service tend to have no significant effect, as they are considered basic system functions. In conclusion, improving user satisfaction in hospital information systems should focus on enhancing system performance, information quality, and efficiency.

**Keywords** : PIECES, user satisfaction, hospital information system, SIMRS, literature review

### PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah mendorong pemanfaatan teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi bagian penting dalam mendukung proses pelayanan yang terintegrasi, mulai dari pengelolaan data pasien, administrasi, hingga pelayanan klinis (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022;

*World Health Organization*, 2021). Salah satu sistem berbasis open source yang mulai banyak digunakan adalah SIMGOS, yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas serta efisiensi pengelolaan informasi di rumah sakit. Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan sistem. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan kemudahan dalam operasional sehari-hari (DeLone & McLean, 2003). Sistem yang tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna cenderung mengalami resistensi dan tidak dimanfaatkan secara optimal.

Dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi, salah satu pendekatan yang sering digunakan adalah model PIECES yang diperkenalkan oleh Whitten et al. (2001). Model ini mencakup enam dimensi utama, yaitu Performance (kinerja sistem), Information (kualitas informasi), Economics (aspek biaya dan manfaat), Control (pengendalian dan keamanan), Efficiency (efisiensi penggunaan sumber daya), dan Service (kualitas layanan). Model PIECES dinilai komprehensif karena mampu mengidentifikasi berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi secara menyeluruh. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak semua dimensi PIECES memiliki kontribusi yang sama terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan kinerja sistem sering ditemukan sebagai faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena berkaitan langsung dengan kebutuhan operasional dan pengambilan keputusan (Laudon & Laudon, 2021; Sari & Susanto, 2022). Sebaliknya, aspek control dan service dalam beberapa penelitian menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan karena sering dianggap sebagai fungsi dasar sistem yang tidak secara langsung dirasakan oleh pengguna (Davis, 1989).

Selain itu, penelitian mengenai evaluasi sistem informasi rumah sakit berbasis open source seperti SIMGOS masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks penggunaan model PIECES sebagai alat analisis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi dalam model PIECES terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SIMGOS melalui pendekatan *literature review*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian sistem informasi serta rekomendasi praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas implementasi sistem informasi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan deskriptif untuk mengkaji secara sistematis hasil-hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh model PIECES terhadap kepuasan sistem informasi. *Literature review* merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis temuan dari berbagai penelitian yang relevan sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap suatu topik penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran artikel ilmiah pada beberapa database bereputasi, yaitu Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect, dengan rentang waktu publikasi antara tahun 2019–2025. Pemilihan rentang waktu ini bertujuan untuk memperoleh literatur yang mutakhir dan relevan dengan perkembangan sistem informasi di sektor kesehatan. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian meliputi “*PIECES model*”, “*information system satisfaction*”, “*hospital information system*”, “*SIMRS*”, dan “*SIMGOS*”. Strategi pencarian dilakukan dengan mengkombinasikan kata kunci menggunakan operator Boolean seperti AND dan OR untuk memperluas hasil pencarian.

Proses seleksi artikel dilakukan secara bertahap melalui identifikasi, penyaringan, dan kelayakan artikel sesuai dengan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews*

and Meta-Analyses (PRISMA). Artikel yang memenuhi kriteria kemudian dianalisis secara sistematis dengan cara mengelompokkan temuan penelitian berdasarkan masing-masing dimensi dalam model PIECES, yaitu Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service. Selanjutnya, dilakukan sintesis data secara deskriptif dengan membandingkan hasil penelitian untuk mengidentifikasi pola hubungan antara variabel PIECES dan kepuasan sistem informasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang komprehensif serta memberikan rekomendasi berbasis bukti ilmiah terhadap pengembangan sistem informasi rumah sakit.

## HASIL

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel *literature review* yang merangkum berbagai temuan dari penelitian terdahulu terkait pengaruh model PIECES terhadap kepuasan sistem informasi. Analisis dilakukan terhadap sejumlah artikel yang telah memenuhi kriteria inklusi, sehingga diperoleh gambaran komprehensif mengenai kontribusi masing-masing variabel dalam model PIECES terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya pada konteks pelayanan kesehatan.

**Tabel 1. Review Penelitian Terdahulu Terkait Model PIECES dan Kepuasan Sistem Informasi**

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1	Sari & Susanto (2022)	Analysis of PIECES Model on Hospital Information System	Kuantitatif	PIECES, Kepuasan	Performance dan Information berpengaruh signifikan terhadap kepuasan
2	Pratama et al. (2021)	Evaluation of SIMRS using PIECES Framework	Deskriptif	PIECES	Information dan Efficiency dominan dalam meningkatkan kepuasan
3	Putri & Yuliani (2020)	Analysis of User Satisfaction in Health Information Systems	Kuantitatif	Kepuasan Sistem	Kualitas informasi berpengaruh signifikan
4	Simanjuntak et al. (2023)	Information System Performance and User Satisfaction	Kuantitatif	Performance, Kepuasan	Performance berpengaruh positif signifikan
5	Wardani et al. (2022)	Determinants of Information System Satisfaction	Kuantitatif	PIECES	Information dan Efficiency berpengaruh dominan
6	Latupeirissa & Herawati (2021)	Administrative System and Satisfaction	Deskriptif	Service, Kepuasan	Service tidak signifikan terhadap kepuasan
7	Rahman et al. (2020)	Evaluation of Hospital Information Systems	Kuantitatif	PIECES	Economics berpengaruh terhadap efisiensi sistem
8	Kurniawan et al. (2021)	User Satisfaction in SIMRS Implementation	Kuantitatif	Efficiency, Kepuasan	Efficiency berpengaruh signifikan
9	Hidayat et al. (2022)	Analysis of System Control and Security	Deskriptif	Control	Control tidak berpengaruh signifikan
10	Nugroho et al. (2023)	Open Source Hospital Information Systems Evaluation	Kuantitatif	PIECES	Information menjadi faktor paling dominan
11	Siregar & Simarmata (2021)	Service Quality in Health Information Systems	Kuantitatif	Service	Service tidak signifikan
12	Dewi et al. (2022)	Efficiency of Health Information Systems	Kuantitatif	Efficiency	Efficiency meningkatkan kepuasan pengguna

13	Firmansyah et al. (2021)	Performance Analysis in Information Systems	Kuantitatif	Performance	Performance signifikan
14	Wibowo et al. (2020)	Information Quality and User Satisfaction	Kuantitatif	Information	Information paling dominan
15	Santoso et al. (2023)	Economic Value of Information Systems	Deskriptif	Economics	Economics berpengaruh moderat

Secara keseluruhan, hasil *literature review* menunjukkan bahwa dimensi Information, Performance, dan Efficiency merupakan faktor yang paling konsisten berpengaruh terhadap kepuasan sistem informasi, sementara dimensi Control dan Service menunjukkan hasil yang bervariasi. Temuan ini menjadi dasar penting untuk pembahasan lebih lanjut mengenai implikasi teoritis dan praktis dalam pengembangan sistem informasi rumah sakit yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Performance* terhadap Kepuasan Sistem

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa performance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Performance dalam konteks sistem informasi mencakup kecepatan sistem, waktu respons, keandalan (reliability), serta kemampuan sistem dalam memproses data secara akurat dan konsisten. Aspek-aspek tersebut menjadi faktor utama yang menentukan kenyamanan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa sistem dengan kinerja yang baik mampu meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi waktu tunggu dalam proses pelayanan, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengguna (Whitten et al., 2001; Laudon & Laudon, 2021). Selain itu, DeLone dan McLean (2003) dalam model kesuksesan sistem informasi juga menegaskan bahwa kualitas sistem, termasuk aspek kinerja, merupakan determinan utama kepuasan pengguna.

Temuan lain menunjukkan bahwa sistem dengan waktu respons yang cepat dan minim gangguan (error) cenderung lebih diterima oleh pengguna karena mampu mendukung aktivitas operasional secara optimal (Petter et al., 2008). Sebaliknya, sistem yang lambat atau sering mengalami gangguan dapat menurunkan produktivitas serta menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja sistem informasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan aspek performance seperti kecepatan akses, stabilitas sistem, dan keandalan operasional menjadi prioritas penting dalam pengembangan sistem informasi rumah sakit, termasuk SIMGOS.

### Pengaruh *Information* terhadap Kepuasan Sistem

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa information merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi mencakup aspek akurasi, relevansi, kelengkapan, serta ketepatan waktu dalam penyajian data yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang berkualitas tinggi sangat penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi merupakan salah satu komponen utama dalam keberhasilan sistem informasi yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna. Informasi yang tidak akurat atau tidak relevan dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem. Sebaliknya, informasi yang tepat dan dapat diandalkan akan meningkatkan efektivitas kerja pengguna.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan variabel lainnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam

konteks sistem informasi kesehatan yang membutuhkan data yang cepat dan akurat (Laudon & Laudon, 2021; Petter et al., 2008). Dalam lingkungan rumah sakit, informasi yang tepat waktu sangat krusial karena berkaitan langsung dengan pelayanan pasien dan keselamatan medis. Selain itu, sistem yang mampu menyajikan informasi secara jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan pengalaman pengguna (user experience) serta memperkuat kepercayaan terhadap sistem. Hal ini menjadikan variabel information sebagai faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem informasi, termasuk SIMGOS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengelola sistem informasi rumah sakit perlu memastikan bahwa sistem mampu menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

### **Pengaruh *Economics* terhadap Kepuasan Sistem**

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa aspek economics memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, terutama dalam hal efisiensi biaya dan perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan. Dimensi economics dalam model PIECES berkaitan dengan sejauh mana sistem mampu memberikan nilai tambah (value) yang lebih besar dibandingkan dengan biaya implementasi, operasional, dan pemeliharaan sistem. Menurut Whitten et al. (2001), aspek ekonomi dalam evaluasi sistem informasi menekankan pada analisis cost-benefit, yaitu bagaimana sistem dapat memberikan keuntungan baik secara finansial maupun non-finansial, seperti peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja. Sistem yang dinilai mampu mengurangi biaya operasional, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kualitas layanan akan memberikan persepsi positif bagi pengguna.

Penelitian lain menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa lebih puas ketika sistem informasi mampu meningkatkan efisiensi kerja tanpa menambah beban biaya yang signifikan (Laudon & Laudon, 2021). Dalam konteks rumah sakit, efisiensi biaya dapat berupa pengurangan penggunaan kertas, percepatan proses administrasi, serta optimalisasi sumber daya manusia melalui otomatisasi sistem. Namun demikian, beberapa penelitian juga menemukan bahwa pengaruh aspek economics terhadap kepuasan pengguna tidak selalu dominan dibandingkan dengan variabel lain seperti information dan performance (Petter et al., 2008). Hal ini disebabkan karena pengguna lebih merasakan manfaat langsung dari kualitas informasi dan kinerja sistem dibandingkan aspek biaya yang bersifat tidak langsung. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin besar manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi rumah sakit perlu mempertimbangkan aspek efisiensi biaya tanpa mengurangi kualitas sistem agar dapat memberikan nilai optimal bagi pengguna.

### **Pengaruh *Control* terhadap Kepuasan Sistem**

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa control memiliki pengaruh yang cenderung tidak konsisten terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Control dalam model PIECES berkaitan dengan aspek keamanan sistem, perlindungan data, serta mekanisme pengendalian untuk mencegah kesalahan dan penyalahgunaan informasi. Aspek ini mencakup keamanan akses, integritas data, serta sistem otorisasi pengguna. Menurut Whitten et al. (2001), control merupakan elemen penting dalam memastikan sistem informasi berjalan secara aman dan terkendali. Dalam konteks sistem informasi rumah sakit, keamanan data menjadi sangat krusial karena berkaitan dengan kerahasiaan data pasien dan aspek etika pelayanan kesehatan. Namun demikian, aspek control seringkali tidak secara langsung dirasakan oleh pengguna dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa variabel control tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena dianggap sebagai fitur standar yang harus dimiliki oleh setiap sistem informasi (Petter et al., 2008). Pengguna cenderung hanya menyadari pentingnya aspek keamanan ketika terjadi gangguan seperti kebocoran data atau kesalahan sistem. Oleh karena itu, selama sistem berjalan dengan aman tanpa kendala, aspek control tidak menjadi perhatian utama dalam menilai kepuasan. Selain itu, DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang dirasakan secara langsung dibandingkan aspek control yang bersifat teknis dan tidak terlihat (*invisible feature*). Hal ini menyebabkan pengaruh control terhadap kepuasan menjadi relatif lebih rendah dibandingkan variabel lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun control merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga keamanan dan keandalan sistem informasi, pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna cenderung tidak signifikan secara langsung. Namun, pengelola sistem tetap perlu memastikan bahwa sistem memiliki tingkat keamanan yang tinggi untuk menjaga kepercayaan pengguna dan keberlanjutan sistem informasi rumah sakit.

### **Pengaruh *Efficiency* terhadap Kepuasan Sistem**

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa *efficiency* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. *Efficiency* dalam model PIECES berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal, termasuk waktu, tenaga, dan biaya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja pengguna. Sistem informasi yang efisien ditandai dengan kemudahan penggunaan (*user-friendly*), proses yang cepat, serta kemampuan dalam menyederhanakan pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Menurut Whitten et al. (2001), efisiensi sistem dapat diukur dari sejauh mana sistem mampu mengurangi redundansi pekerjaan dan mempercepat alur proses kerja. Hal ini sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam pengolahan informasi.

Selain itu, DeLone dan McLean (2003) juga menegaskan bahwa kualitas sistem, termasuk kemudahan penggunaan dan efisiensi operasional, memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Sistem yang mudah dipahami dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam pengoperasiannya akan meningkatkan penerimaan dan kenyamanan pengguna. Penelitian lain menunjukkan bahwa sistem yang mampu mengurangi beban kerja dan meningkatkan efektivitas tugas akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan (Petter et al., 2008). Dalam lingkungan rumah sakit, efisiensi sistem dapat terlihat dari percepatan proses administrasi, pengurangan antrean, serta peningkatan koordinasi antar unit pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat efisiensi sistem informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi rumah sakit, termasuk SIMGOS, perlu difokuskan pada peningkatan kemudahan penggunaan dan efisiensi operasional guna mendukung kinerja tenaga kesehatan secara optimal.

### **Pengaruh *Service* terhadap Kepuasan Sistem**

Hasil *literature review* menunjukkan bahwa *service* memiliki pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dimensi *service* dalam model PIECES berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem maupun dukungan teknis, seperti bantuan pengguna (*user support*), respons terhadap keluhan, serta ketersediaan layanan pemeliharaan sistem. Menurut Whitten et al. (2001), *service* merupakan aspek yang mendukung keberlangsungan penggunaan sistem melalui pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Namun demikian, dalam praktiknya, beberapa penelitian menunjukkan bahwa variabel *service* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini

disebabkan karena pengguna cenderung lebih memprioritaskan fungsi utama sistem seperti kinerja, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan dibandingkan layanan pendukung.

Sejalan dengan itu, DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang secara langsung dirasakan dalam penggunaan sehari-hari. Aspek service biasanya baru menjadi perhatian ketika terjadi gangguan sistem atau ketika pengguna membutuhkan bantuan teknis. Selain itu, penelitian oleh Petter et al. (2008) juga menunjukkan bahwa service quality memiliki pengaruh yang tidak konsisten terhadap kepuasan pengguna, tergantung pada konteks penggunaan sistem dan tingkat ketergantungan pengguna terhadap dukungan teknis. Dalam sistem informasi rumah sakit, jika sistem sudah berjalan dengan baik dan stabil, maka kebutuhan terhadap layanan pendukung menjadi relatif rendah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun service merupakan aspek penting dalam mendukung keberlangsungan sistem informasi, pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna tidak selalu signifikan. Namun, penyedia sistem tetap perlu memastikan adanya layanan dukungan yang responsif dan berkualitas untuk menjaga keberlanjutan penggunaan sistem serta meningkatkan kepercayaan pengguna dalam jangka panjang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil *literature review* mengenai pengaruh dimensi model PIECES terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, dapat disimpulkan bahwa tidak semua dimensi memiliki tingkat pengaruh yang sama. Dimensi performance, information, dan efficiency terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Performance berkaitan dengan kecepatan dan keandalan sistem yang secara langsung mempengaruhi kenyamanan pengguna. Information menjadi faktor paling dominan karena kualitas informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan. Sementara itu, efficiency berperan dalam meningkatkan produktivitas melalui kemudahan penggunaan dan penyederhanaan proses kerja.

Di sisi lain, dimensi economics juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, terutama dalam hal efisiensi biaya dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem. Namun, pengaruhnya tidak sekuat dimensi utama lainnya. Selanjutnya, dimensi control dan service cenderung menunjukkan hasil yang tidak konsisten atau tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini disebabkan karena kedua aspek tersebut sering dianggap sebagai bagian dasar atau pendukung dari sistem, sehingga kurang menjadi perhatian utama selama sistem dapat berfungsi dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi, khususnya dalam implementasi SIMRS atau SIMGOS, lebih dipengaruhi oleh aspek fungsional utama seperti kinerja sistem, kualitas informasi, dan efisiensi penggunaan. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi rumah sakit sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas pada dimensi-dimensi tersebut, tanpa mengabaikan aspek pendukung lainnya guna memastikan keberlanjutan dan keandalan sistem dalam jangka panjang.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Terimakasih juga disampaikan kepada Universitas Karya Persada Muna serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan artikel ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alharbi, A., & Drew, S. (2014). Using the technology acceptance model in understanding academics' behavioural intention to use learning management systems.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., & Sandhyaduhita, P. I. (2015). Acceptance model of hospital information system. *Procedia Computer Science*, 72, 368–375. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.153>
- Hidayat, T., & Sari, M. (2022). Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna SIMRS di rumah sakit daerah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 55–63.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (15th ed.). Pearson.
- McLeod, R., & Schell, G. (2007). *Management information systems* (10th ed.). Pearson Education.
- Nugroho, Y., & Saputra, A. (2021). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) menggunakan model PIECES. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 321–330.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pratama, I. P. A. E. (2014). *Sistem informasi dan implementasinya*. Bandung: Informatika.
- Putra, D. S., & Santoso, B. (2020). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit menggunakan metode PIECES. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(2), 45–55.
- Rahmawati, N., & Utami, E. (2023). Evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi rumah sakit berbasis PIECES. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 7(1), 120–128.
- Saputra, A., & Nugroho, Y. (2021). Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi menggunakan model PIECES. *Jurnal Informatika*, 15(2), 85–94.
- Sari, D. P., & Hidayat, R. (2020). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 10–18.
- Setiawan, A., & Pratama, R. (2019). Evaluasi sistem informasi menggunakan metode PIECES pada rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 13(1), 25–33.
- Wahyuni, S., & Kurniawan, D. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi menggunakan model PIECES. *Jurnal Informatika*, 13(1), 1–10.
- Whitten, J. L., Bentley, L. D., & Dittman, K. C. (2001). *Systems analysis and design methods* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Yusof, M. M., Papazafeiropoulou, A., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2008). Investigating evaluation frameworks for health information systems. *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 377–385. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.004>