

Literatur Review : Analisis Penerapan Sistem Informasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien dengan Konsep Model DeLone dan McLean

Pirsa Hatpri Nur Ira¹, Septo Pawelas Arso¹, Ayun Sriatmi¹

¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Indonesia

*Corresponding author : pirsahatpri24@gmail.com

Info Artikel : Diterima 15 Desember 2023; Direvisi 15 Januari 2024; Disetujui 3 Februari 2024; Publikasi 1 Juni 2024



ABSTRAK

Latar belakang : Seiring dengan perkembangan digitalisasi instansi pelayanan publik terutama rumah sakit, kemajuan sebuah sistem informasi menjadi hal penting. Adanya inovasi digital sistem informasi akan mempengaruhi proses pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Rumah sakit merupakan organisasi padat sumber daya dan padat aktifitas sehingga adanya inovasi sistem informasi akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan kesehatan. Perkembangan sistem informasi rumah sakit saat ini dapat berupa sistem pendaftaran *online*, antrian *online* serta verifikasi data dengan sidik jari (*finger print*). Menurut DeLone dan McLean keberhasilan sistem informasi dapat dinilai dari enam indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, manfaat bersih dan kepuasan pengguna. Perkembangan sistem informasi mampu menjadikan pelayanan kesehatan menjadi efektif dan efisien sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Metode : Tinjauan pustaka untuk menelaah jurnal mengenai penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan konsep model DeLone dan McLean

Hasil : Berdasarkan 10 artikel yang telah dianalisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pada penerapan sistem informasi rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada intensitas penggunaan dan manfaat bersih rumah sakit.

Kesimpulan : Penerapan sistem informasi rumah sakit menjadikan proses layanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien. Kesuksesan sebuah sistem informasi rumah sakit dapat dinilai dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem tersebut yang dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga berdampak positif pada intensitas penggunaan dan manfaat bersih yang diperoleh rumah sakit.

Kata kunci : sistem informasi rumah sakit; kesuksesan sistem informasi; model DeLone dan McLean; kepuasan pasien

ABSTRACT

Title: Literature Review: Analysis of the Implementation of Hospital Information Systems on Patient Satisfaction with the DeLone and McLean Model Concept

Background : Along with the development of digitalization of public service agencies, especially hospitals, the progress of an information system has become important. The existence of digital information system innovation will influence the hospital service process in providing effective and efficient services. Hospitals are resource-intensive and activity-intensive organizations so that information system innovation will increase the efficiency and effectiveness of the health service process. Current developments in hospital information systems include online registration systems, online queues and data verification using fingerprints. According to DeLone and McLean, the success of an information system can be assessed from six indicators, namely system quality, information quality, service quality, use, net benefits and user satisfaction. The development of information systems is able to make health services effective and efficient so as to increase patient satisfaction.

Method : Literature review to examine journals regarding the application of hospital information systems to patient satisfaction using the DeLone and McLean model concept

Results : Based on the 10 articles that have been analyzed, it shows that system quality, information quality, service quality in the implementation of hospital information systems can increase patient satisfaction which has an impact on the intensity of use and net benefits of the hospital.

Conclusion: The implementation of a hospital information system makes the health service process more effective and efficient. The success of a hospital information system can be assessed from the quality of the system, the quality of the information and the quality of the system's services which can increase patient satisfaction so that it has a positive impact on the intensity of use and the net benefits obtained by the hospital.

Keywords: hospital information system; information system success; DeLone and McLean model; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pada saat ini berbagai teknologi maju telah berkembang pesat di semua bidang kehidupan manusia, termasuk bidang kesehatan. Jumlah kunjungan pasien yang tinggi membutuhkan komunikasi yang cepat dan efektif antara pasien, fasilitas kesehatan dan penyedia jaminan kesehatan. Untuk mengelola dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat, diperlukan sarana elektronik sebuah sistem yang terstruktur dan andal dalam memberikan semua informasi yang diperlukan oleh pengguna.

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang pada modal, padat aktifitas, padat teknologi serta padat sumber daya manusia.¹ Salah satu unit layanan rumah sakit yang terpadat adalah unit rawat jalan dengan angka kunjungan pasien setiap harinya sangat tinggi.¹ Semakin tinggi aktifitas sebuah organisasi, angka kejadian *error* juga semakin tinggi. Oleh karena itu, sebuah rumah sakit memerlukan sebuah sistem informasi yang dapat meminimalisir *error* sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan dapat efektif dan efisien. Sistem informasi rumah sakit yang saat ini sedang dikembangkan rumah sakit antara lain sistem pendaftaran *online*, sistem validasi dengan sidik jari (*finger print*) dan sistem antrian *online*.

Sistem informasi merupakan sebuah rangkaian kinerja perangkat lunak dan perangkat keras yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk membantu pengambilan keputusan sebuah organisasi yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur.² Menurut DeLone dan McLean kesuksesan dari sistem informasi dinilai dari enam indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi yang diberikan, kualitas layanan, intensitas penggunaan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna untuk menghasilkan keuntungan organisasi.³

Untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi diperlukan suatu model untuk menganalisis faktor - faktornya. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dapat menjadi sebuah model untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi yang dikembangkan oleh rumah sakit.³ Pada model

kesuksesan DeLone dan McLean terdapat enam indikator yang digunakan dalam pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi yaitu : kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kesuksesan perangkat pendukung seperti perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*), kualitas informasi (*information quality*) digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sisi pengguna terkait dengan informasi yang diberikan, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) , dampak individu (*individual impacts*) dan *organizational impact* (dampak organisasi) digunakan untuk mengukur kesuksesan berdasarkan tingkat keefektifan sistem informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi.³

Adapun variabel - variabel tersebut menurut McLean dan DeLone adalah :^{3,4}

1. Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi tersebut dari perangkat keras ataupun perangkat lunak yang mendukung kinerja sistem informasi rumah sakit dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna yang meliputi fleksibilitas (*flexibility*), keandalan sistem (*reliability*), kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keamanan sistem (*security*) dan kecepatan akses (*response time*).³
2. Kualitas Informasi (*information quality*) digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang disajikan oleh sistem informasi rumah sakit meliputi penyajian informasi (*format*) yang berkualitas, mudah untuk dipahami (*ease of understanding*), sesuai dengan kebutuhan pengguna (*relevance*), keakuratan informasi (*accurate*), serta kelengkapan informasi (*completeness*) mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.^{3,4}
3. Kualitas Layanan (*service quality*) merupakan respon dan timbal balik yang diberikan kepada pengguna terkait dengan penggunaan sistem informasi yang diukur melalui waktu respon layanan ketika terjadi kendala (*responsiveness*), jaminan sistem (*assurance*) terkait data pribadi pengguna, serta empati (*empathy*) penyedia layanan untuk memahami kondisi pengguna sistem informasi tersebut.⁴

4. Intensitas Penggunaan (*use*), mengukur banyaknya permintaan informasi melalui penggunaan sistem informasi rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan.⁴
5. Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) adalah respon dan tanggapan yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi diukur melalui efektivitasnya (*effectiveness*) dalam memenuhi keinginan pengguna, efisiensi (*efficiency*) sistem informasi dalam memberikan solusi pengguna secara tepat, serta kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*) terhadap sistem digambarkan melalui keberhasilan sistem dalam memenuhi keinginan pengguna.^{3,4}
6. Manfaat Bersih (*net benefits*) merupakan manfaat yang didapat dari kinerja sistem informasi baik oleh individu maupun organisasi seperti mengurangi lama waktu pencarian informasi, produktivitas dan peningkatan kinerja yang diharapkan mampu memberikan manfaat positif terhadap rumah sakit.⁵

Sebuah sistem informasi rumah sakit dinilai berhasil apabila memberikan manfaat kepada penggunaannya dan menjadikan sebuah pekerjaan menjadi efektif dan efisien yang akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka

penulis memilih melakukan tinjauan *literature review* dengan tujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap kepuasan pasien dengan model DeLone dan McLean.

MATERI DAN METODE

Metode penulisan karya tulis ilmiah ini menggunakan pencarian literatur melalui *database online*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif naratif dengan menggunakan pendekatan *literatur review*. PRISMA *checklist* digunakan sebagai protokol pemilihan studi. Pengumpulan data menggunakan mesin pencarian *Google Scholar* serta basis data jurnal, seperti *Science direct*, *Scopus*, dengan menggunakan kata kunci sistem informasi rumah sakit, kesuksesan sistem informasi, model DeLone dan McLean dan kepuasan pasien.

Peneliti mendapatkan 105 artikel kemudian melakukan *screening* yaitu sebanyak 26 artikel di eksklusi karena terbitan di bawah tahun 2018, penilaian kelayakan terhadap 69 artikel yang tidak sesuai dengan topik dengan kriteria eksklusi inklusi. Dari hasil pencarian ditemukan 10 artikel *fulltext* yang sesuai dengan topik penelitian kemudian dilakukan *review*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan 10 artikel jurnal yang telah didapatkan, berikut adalah hasil *literatur review*.

Tabel 1. Hasil Ekstraksi Data

No	Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Ringkasan Hasil
1.	Muhammad, M., & Arief, A. (2020)	Menggunakan metode <i>Mix Method</i> jenis Kualitatif dan Kuantitatif . Sampel yang diteliti: seluruh karyawan yang menggunakan aplikasi SIK sebanyak 250 orang. Variabel yang diteliti: Keamanan informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dampak organisasi, kepuasan pengguna, keuntungan bersih serta penggunaan sistem	Penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan organisasi akan mempengaruhi keuntungan bersih yang akan dirasakan oleh pengguna. Dan juga kualitas informasi akan mendominasi kepuasan pengguna.
2.	Nuraminudin, M., & Nugraha, A. A. (2023)	Jenis penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif menggunakan pendekatan <i>Cross Sectional</i> dengan metode <i>waterfall</i> Sampel: pengguna reservasi online di RSUD Waras Wiris Boyolali meliputi petugas rumah sakit dan	Didapatkan hasil bahwa penggunaan aplikasi dapat berdampak pada efisiensi penggunaannya, kemudahan penggunaan, mudah diingat, minimal <i>error</i> dan memenuhi kepuasan pengguna sesuai dengan harapan yang diinginkan.

		pasien sebanyak 20 orang. Variabel yang diteliti: Pengguna reservasi online meliputi pasien dan rumah sakit	
3.	Rita Purnamawati, P. (2019)	Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi di unit rekam medis bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Sampel: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Variabel yang diteliti: Sistem antrian pasien, sistem pendaftaran pasien dengan memakai aplikasi SIMRS dan sistem pembuatan SEP dengan memakai aplikasi virtual claim BPJS Online dengan menggunakan alat finger print bagi pasien peserta BPJS rawat jalan	Masih ditemukan kendala mulai dari sistem antrian pasien yang masih manual, aplikasi SIMRS yang masih untuk pelayanan saja, dan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dengan <i>finger print</i> yang kadang terkendala karena sidik jari sulit terdeteksi. Adanya inovasi pendaftaran online mempermudah dan menjadikan proses administrasi menjadi efektif dan efisien sehingga meningkatkan kepuasan pasien.
4.	Wulansari, A., Prapanca, J. S., & Inayati, I. (2021)	Menggunakan metode <i>Mix Method</i> desain penelitian cross sectional. Sampel yang digunakan 130 pasien yang menggunakan aplikasi RS Darmo Surabaya. Variabel penelitian yang digunakan: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, kebermanfaatan bersih	Didapatkan hasil bahwa kualitas sistem ($P=0,298$), kualitas informasi ($P=0,930$) dan kualitas layanan ($P=0,298$) tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan website RS Darmo Surabaya. Kepuasan pengunjung website dipengaruhi oleh kualitas sistem ($P=0,006$) dan layanan ($P=0,021$) meski kualitas informasi tidak terbukti memiliki pengaruh yang sama bila dibandingkan dengan dua variabel sebelumnya ($P=0,694$). Pada variabel penggunaan tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ($P=0,093$) selain itu intensitas penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih ($P=0,006$) meski sebaliknya kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih ($P=0,992$).
5.	Wahyuningsih, T., Hartati, S., & Lazuardi, L. (2020)	Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan observasional. Rancangan penelitian dalam penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Sampel yang digunakan	Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem, tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem, tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna

		sebanyak 73 orang petugas billing RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Variabel yang diteliti: kualitas sistem, kualitas informasi, <i>service quality</i>, penggunaan dari suatu sistem, <i>user satisfaction</i>, <i>net benefits</i>.	
6.	Hendaryanti, R. A. T., & Deharja, A. (2020)	Menggunakan jenis penelitian Kualitatif . Sampel penelitian sebanyak 20 orang petugas rekam medis yang menggunakan HER. Variabel penelitian yang digunakan: kualitas sistem, kualitas informasi, pengguna sistem, kepuasan pengguna, dampak pengguna dan dampak organisasi	Dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
7.	Suryanto, T. L. M., Faroqi, A., Ridwandono, D., & Ricky, W. (2020).	Menggunakan metode Kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 399 responden pengguna sistem. Variabel penelitian yang digunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat kegunaannya
8.	Alferi, B., Wulan, T. D., & Susanto, F. A. (2020)	Pada penelitian ini menggunakan <i>mix method</i> yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan 95 orang pasien di RSI Surabaya yang meakukan pendaftaran secara online. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, Penggunaan, kepuasan pengguna dan kebermanfaatn bersih	Dari penelitian didapatkan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi tidak signifikan berpengaruh terhadap pengguna, kualitas sistem, kualitas layanan dan penggunaan tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
9.	Darmawan, M. A. (2020)	Megggunakan jenis peneitian Kuantitatif dengan Sampel penelitian sebanyak 70 orang	Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi berhubungan searah terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna. Intensitas pengguna dan kepuasan pengguna berhubungan searah terhadap manfaat bersih.

	petugas rumah sakit yang berkaitan dengan SIMRS. Variabel yang digunakan kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.	
10.	Thoyiba, M., & Handayaningsih, S. (2018)	Jenis penelitian ini menggunakan jenis <i>mix method</i> yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Sampel yang digunakan adalah seluruh pengguna sistem informasi apotek RS Pura Raharja sebanyak 30 orang karyawan. Variabel yang digunakan kualitas sistem, kualitas informasi, pengguna, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi.

Berdasarkan hasil ekstraksi data dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan intensitas penggunaan yang secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.^{6,7} Sedangkan kepuasan pengguna berdampak terhadap manfaat bersih yang ada di rumah sakit.⁸

1. Hasil analisis penerapan sistem informasi rumah sakit dari variabel kualitas sistem informasi.

Menurut model DeLone dan McLean (2011) dijelaskan bahwa kualitas sistem informasi yang digunakan harus dapat diandalkan dan tidak mudah mengalami *error* saat digunakan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna. Pada artikel yang dianalisis 6 dari 10 artikel menyatakan sesuai dengan pernyataan tersebut yaitu artikel 4 (2021), artikel 6 (2020), artikel 7 (2020), artikel 8 (2020), artikel 9 (2020) serta artikel 10 (2018) mengemukakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna saat menggunakan sistem informasi rumah sakit.⁹

2. Hasil analisis penerapan sistem informasi rumah sakit dari variabel kualitas informasi.

Kualitas informasi merupakan penyajian informasi oleh sebuah sistem informasi rumah sakit menjadi mudah dipahami, akurat dan lengkap sesuai dengan keinginan pengguna.¹⁰ Apabila keinginan pengguna terpenuhi maka akan muncul

kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan yang digunakan. Pada artikel yang dianalisis 4 dari 10 artikel yaitu artikel 1 (2020), artikel 5 (2020), artikel 7 (2020) dan artikel 9 (2020) mengemukakan bahwa kualitas informasi yang disajikan sistem informasi rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna terhadap sistem informasi rumah sakit tersebut.

3. Analisis penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap variabel kualitas layanan.

Merupakan respon dan timbal balik yang diberikan kepada pengguna terkait dengan penggunaan sistem informasi yang digambarkan melalui waktu respon penyedia layanan ketika terjadi kendala serta jaminan sistem terkait data pribadi pengguna saat menggunakan sistem informasi rumah sakit tersebut.¹¹ Terdapat 4 artikel dari 10 artikel yaitu artikel 2 (2023), artikel 4 (2021), artikel 7 (2020) dan artikel 9 (2020) yang mengemukakan bahwa kualitas layanan dari penyedia layanan sistem informasi berpengaruh dalam menghasilkan kepuasan pengguna karena dapat memenuhi keinginan pengguna ketika sebuah sistem informasi rumah sakit mengalami *error* atau kendala.

4. Analisis penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap variabel intensitas penggunaan.

Intensitas penggunaan berfokus pada banyaknya permintaan informasi melalui penggunaan sistem informasi rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan, semakin sering penggunaan sebuah sistem informasi rumah sakit menunjukkan bahwa keinginan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan tersebut terpenuhi yang menunjukkan bahwa pengguna puas akan kinerja sistem informasi tersebut.¹² Terdapat 3 artikel dari 10 artikel yang menyatakan bahwa intensitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit, yaitu artikel 1 (2020), artikel 6 (2020) dan artikel 9 (2020) yang menyatakan bahwa intensitas pengguna sistem informasi rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaannya.

5. Variabel analisis penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap kepuasan pengguna.

Merupakan sebuah respon dan tanggapan positif yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi rumah sakit karena mampu memenuhi keinginan pengguna atas informasi yang diinginkan sehingga membuat proses untuk memperoleh layanan kesehatan menjadi lebih cepat dan efisien.¹³ Keseluruhan artikel yang dilakukan review mengemukakan bahwa dengan adanya sistem informasi rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di rumah sakit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator yang menunjukkan kesuksesan sebuah sistem informasi rumah sakit.

6. Variabel analisis penerapan sistem informasi rumah sakit terhadap manfaat bersih

Manfaat bersih merupakan manfaat dari kinerja sistem informasi baik oleh individu maupun organisasi karena dapat mengurangi lama waktu pencarian informasi, meningkatkan produktivitas dan kinerja yang diharapkan mampu memberikan manfaat positif terhadap rumah sakit.^{14,15} Terdapat 4 artikel dari 10 artikel yang mengemukakan bahwa manfaat bersih organisasi dipengaruhi oleh kesuksesan sebuah sistem informasi rumah sakit.

SIMPULAN

Kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi rumah sakit dapat dinilai dari enam dimensi tolak ukur menurut konsep DeLone dan McLean. Keenam dimensi tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Pengembangan sistem informasi rumah sakit menjadi sebuah hal penting yang disesuaikan dengan keinginan pengguna dan perkembangan jaman. Dengan adanya sistem informasi rumah sakit, pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari petugas rumah sakit bahwa adanya sistem informasi rumah

sakit lebih mempermudah dalam mengambil keputusan manajemen kesehatan. Selain itu, dengan adanya penerapan sistem informasi rumah sakit, dapat meningkatkan kepuasan pasien yang digambarkan dari peningkatan angka kunjungan pasien rumah sakit. Adapun saran yang dapat diberikan adalah pengembangan dan inovasi teknologi terus dilakukan agar sistem informasi rumah sakit semakin maju dan mempermudah pengguna terutama pasien dalam memperoleh layanan kesehatan di sebuah rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Republik Indonesia. Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009.
2. Kenneth, C. L & Jane, P.L. Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan digital edisi 10. Jakarta: Salemba Empat. 2008
3. DeLone, William & McLean, Ephraim. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *J. of Management Information Systems*. 2003.19. 9-30.
4. Ramadhan, S., & Safitri, N. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani. *Information Management for Educators and Professionals*. 2021. 5(2). 85 - 96.
5. Wulansari, Anita & Prapanca, Juniar & Inayati, Immah. Mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Teknologi*. 2023. 11. 26 - 33.
6. Muhammad, M., & Arief, A. Evaluasi Faktor - Faktor Sukses Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit XYZ Menggunakan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal on Information System*. 2020. 5(2), 168–177
7. Nuraminudin, M. & Nugraha, Airlangga. Sistem Reservasi Online Rumah Sakit Sebagai Solusi Antrian Padat di RSUD Waras Wiris Boyolali. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains*. 2023. 5. 98-105.
8. Darmawan, M. A., & Hendyca Putra, D. S. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode Delone And Mclean. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. 2020. 1(3).174–185.
9. Lathif, T. DeLone McLean Model Sebagai Konstruksi Pengukuran Faktor Keberhasilan Penerapan E- Health di Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*. 2020. 13(1), 45–54
10. Tri Hendaryanti, R. A., & Deharja, A. Analisis Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) dengan Menggunakan Metode Delone and Mclean di Unit Rekam Medis RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*. 2020. 1(3), 357–363.
11. Wahyuningsih, T. Penilaian kualitas billing system dengan pendekatan model Delone dan Mclean di rumah sakit PKU Muhammadiyah



- Yogyakarta. *Journal of Information Systems for Public Health*. 2017. 2(3), 1–8.
12. Wulandari, T., Indar, I., Aripa, L., & Kurniawan K, R. Sistem Rujukan Online Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Promotif Preventif*. 2022. 4(2), 100-106.
 13. Alferi, B. ., Wulan, T. D. ., & Susanto, F. A. Evaluasi Kesuksesan Sistem Pendaftaran Online Di Rsi Surabaya dengan Menggunakan Metode (Delone & Mclean). *Prosiding National Conference For Ummah*. 2021. 1(1).
 14. Alolayyan, M. N., Alyahya, M. S., Alalawin, A. H., Shoukat, A., & Nusairat, F. T. Health information technology and hospital performance the role of health information quality in teaching hospitals. *Heliyon*. 2020. 6(10).
 15. Sanjuluca, T. H. P., de Almeida, A. A., & Cruz-Correia, R. Assessing the Use of Hospital Information Systems (HIS) to Support Decision-Making: A Cross-Sectional Study in Public Hospitals in the Huíla Health Region of Southern Angola. *Healthcare (Basel, Switzerland)*. 2022. 10 (7). 1267.

