

"INFLUENCE OF QUALITY SYSTEMS, QUALITY OF INFORMATION AND QUALITY OF SERVICE ON THE ABILITY OF USE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM"
(Empirical Study of Hermina Banyumanik Hospital Employee, Semarang)

Nur Muharromah¹⁾, Dheasey Amboningtyas, SE, MM²⁾, Patricia Diana Paramita, SE, MM³⁾

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

^{2),3)} Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi manajemen dengan studi empiris pada karyawan Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 250 karyawan di Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang dengan sampel berjumlah 72 responden yang diambil berdasarkan metode *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi manajemen, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi manajemen.

Kata Kunci :Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of Quality System, Quality of Information and Service Quality Against the Ability Use of Management Information System with empirical studies on employees Hospital Hermina Banyumanik, Semarang.

The population used in this study were 250 employees at Hermina Banyumanik Hospital, Semarang with a sample of 72 respondents taken based on purposive sampling method. Analyzer uses multiple linear regression.

The results showed that the quality of the system and the quality of services have a positive and significant impact on the ability of the use of management information system. While the quality of service variables do not affect the ability of the use of management information systems.

Keywords: System Quality, Quality of Information, Service Quality and Ability of Use of Management Information System

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan kemajuan teknologi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan dalam bidang informasi. Saat ini, informasi menjadi kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut juga sampai ke berbagai aspek lain di Rumah Sakit salah satunya, teknologi menghadirkan media informasi baru. Sebagai produk dari sebuah kebudayaan, teknologi sudah merupakan bagian integral dan tak terpisahkan dengan kehidupan masyarakat modern (Purwanto, 2017).

Rumah Sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan meliputi pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi medik, dan layanan keperawatan. Keempat jenis pelayanan tersebut dilaksanakan Unit Pelayanan Teknis seperti Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, Unit Transfusi Darah, unit Farmasi, dan sebagainya. Pelayanan administrasi mencakup semua jenis pelayanan yang bersifat administratif, termasuk administrasi keuangan yang fungsi utamanya adalah membantu kelancaran pelaksanaan pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2012).

Sistem informasi rumah sakit adalah sistem yang mampu melakukan integrasi dan komunikasi aliran informasi baik di dalam maupun diluar rumah sakit. Sistem informasi ini meliputi: sistem rekam medis elektronik, sistem informasi laboratorium, sistem informasi radiologi (pencitraan medis), sistem informasi farmasi, dan sistem informasi keperawatan. Sistem ini juga memiliki 2 fungsi utama yaitu untuk keperluan manajemen dan pengolahan data pasien. Dari sisi manajemen, sistem ini memiliki peranan dalam mengatur data keuangan, material dan teknis, sistem kepegawaian, pembayaran (tagihan) ke pasien, dan perencanaan strategi. Dari sisi pasien berfungsi untuk mengelola data pasien masuk dan pasien keluar serta mengelola data medis pasien yang meliputi perawatan, diagnosis, dan terapi (Kusumadewi dkk, 2009).

Menurut Saputra, (2015) implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit pada saat itu kurang mendapatkan hasil yang cukup memuaskan semua pihak. Ketidak berhasilan dalam pengembangan sistem informasi tersebut lebih disebabkan dalam segi perencanaan kurang baik, dimana identifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan (*critical success factors*) dalam implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit tersebut kurang lengkap dan menyeluruh. Hal ini juga terjadi pada Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang (RSHBM). Pada saat ini rumah sakit Hermina kurang begitu menyadari betapa pentingnya Fungsi Administasi dan Fungsi Klinis Sistem Informasi yang terstruktur secara baik sehingga pelayanan pihak rumah sakit tidak berjalan secara efektif. Berikut data persentase penggunaan aplikasi sistem informasi di rumah sakit Hermina untuk fungsi administrasi dan pelayanan klinis :

Tabel 1. Aplikasi Sistem Informasi Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang

Aplikasi Sistem Informasi yang berada di Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang	Prosentase kemampuan karyawan dalam penggunaan SIM	
	Menguasai (%)	Tidak Menguasai (%)
Sistem informasi gudang farmasi	60,29	39,7
Digital radiography	22,92	77,08
Laboratori informasi sistem	-	-
Peresapan elektronik	-	-
Dokumentasi medis dan keperawatan	51,17	48,83
Klaim jaminan kesehatan	74,42	25,58
Sistem tagihan	90,47	9,53
Pendaftaran pasien elektronik	80,17	19,83

Sumber : Data primer, 2018

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa adopsi sistem informasi di rumah sakit di Hermina Banyumanik, Semarang masih berfokus pada fungsi administrasi yang ditunjukkan dengan besarnya prosentase kemampuan karyawan yang telah

menguasai dalam penggunaan aplikasi sistem informasi untuk fungsi administrasi. Fungsi administrasi ini meliputi fungsi pendaftaran pasien elektronik (80.17%), sistem tagihan (90.47%), dan sistem klaim jaminan kesehatan (74.42%). Namun demikian penggunaan aplikasi sistem informasi di beberapa rumah sakit juga telah mengarah pada penggunaan untuk pelayanan klinis meliputi dokumentasi medis dan keperawatan (51.17%), sistem informasi gudang farmasi (60,29%) serta digital *lradiograpy* (22,92), namun pada laborator informasi sistem dan Peresapan elektronik pihak manajemen rumah sakit hermina belum melakukan pengadaan alat tersebut, dikarenakan karyawan belum ada karyawan yang spesifik menguasai sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada sistem informasi manajemen di rumha sakit Hermina Banyumanik, Semarang. Ketidakberhasilan penerapan sistem informasi dikarenakan pengembangan sistem informasi yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal ini disebabkan, belum diketahui secara pasti bagaimana peran sistem informasi terhadap organisasi.

Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi (Purwanto,2017). Namun, dari hasil penelitian terdahulu juga masih terdapat kesenjangan hasil mengenai faktor-faktor tersebut.

Berdasarkan fenomena yang terdapat pada Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang dan mengacu pada saran dan hasil dari riset-riset terdahulu, maka penelitian ini lebih spesifik menjadikan karyawan rumah sakit Hermina baik medis maupun non medis sebagai objek penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif

Perumusan Masalah

Pentingnya kemampuan penggunaan sistem informasi manajemen bagi karyawan, berdampak pada reputasi dari rumah sakit Hermina itu sendiri, oleh karena itu perumasan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana meningkatkan kemampuan karyawan dalam penggunaan

sistem informasi. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM ?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kemampuan penggunaan SIM
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kemampuan penggunaan SIM
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemampuan penggunaan SIM
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM

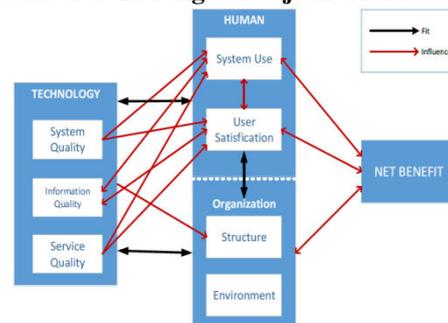
TELAAH PUSTAKA

Landasan Teori

Teori HOT-Fit

Teori HOT-Fit dikemukakan oleh Yusof et al. (2006) dalam Purwanto, (2017) di konferensi *Internasional Hawaii Sciences System ke-39*. Teori dibuat dari dua model evaluasi untuk sistem informasi, model tersebut adalah *IS Success Model* DeLone and Mclean (2004 dalam Saputra, (2016) dan *IT Organization-Fit Model*.

Gambar 1. Kerangka Kerja HOT-Fit



Penggunaan Sistem Informasi

Dalam penelitian Purwanto, (2017) menjelaskan mengenai model dasar penerimaan teknologi berbasis pada penggunaan teknologi dan dampaknya pada individu. Suatu teknologi dikatakan berhasil jika dapat diterima yang diindikasikan dengan keinginan memakai dan bermuara pada pemakaian. Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Lebih lanjut dalam penelitian Purwanto, (2017) menjelaskan mengenai penggunaan sistem informasi yang memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas.

Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem mempunyai atribut-atribut seperti ketersediaan peralatan, reliabilitas peralatan, kemudahan untuk digunakan, dan waktu respon merupakan faktor penentu mengapa sebuah sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Nielsen (2000) dalam Tantony, (2015) berpendapat bahwa ada beberapa prinsip *usability* yaitu *online environment*, *namely, navigation, respon time, credibility*, dan *content*. Dari berbagai literatur bahwa ada empat dimensi kualitas sistem yaitu: *navigation, easy of use, respon time*, dan *security*. Tantony, (2015) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kualitas sistem, ketiga dimensi tersebut adalah: *access, usability*, dan *navigation*.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi berkaitan dengan *system use, user satisfaction*, dan *net benefits* (Setyaningrum, 2013). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir (Purwanto, (2017). Akibatnya kualitas informasi kepuasan pengguna. Oleh karena itu ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan SI. DeLone dan McLean (2004) dalam Setyaningrum, (2013) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif

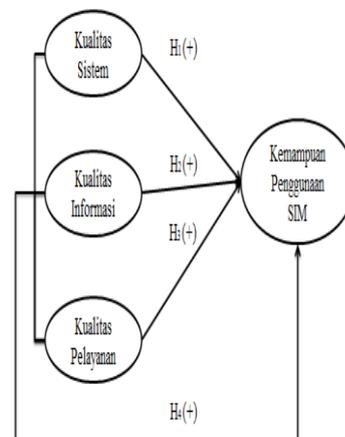
signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian Saputra, (2016) menjabarkan sebuah model yang menggarisbawahi ketentuan penting yang perlu dipatuhi oleh pemberi jasa dalam meningkatkan mutu jasa (*service quality*). Devaraj et al. (2002) dalam Hariana, (2013) memandang SERQUAL terdiri atas empat dimensi, yaitu: *empathy, reliability, responsiveness*, dan *assurance*. Sedang dimensi lainnya adalah *price, time, ease of use*, dan *usefulness*. Kualitas layanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh (Purwanto, 2017), bahwa didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan (*offered*) dan apa yang disediakan (*provided*). Perusahaan-perusahaan yang memiliki tingkat kualitas layanan tinggi secara khusus mengembangkan dua sistem informasi yang sangat penting untuk meningkatkan kemampuan *service*. Pertama sistem informasi yang mengumpulkan informasi kinerja *service* untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan. Kedua, sistem informasi yang menyebarkan informasi yang dinilai (*valued*) berguna oleh para pelanggan.

Kerangka Pemikiran

Gambar 2. Kerangka Pemikiran



Pengembangan Hipotesis

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasinya adalah seluruh karyawan di Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang baik medis maupun non medis yang berjumlah 250 karyawan. Dalam menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan perhitungan Slovin sebagai berikut : (Djarwanto dan Subagyo, 2000)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{250}{1 + (250 \cdot 10\%^2)}$$
$$n = \frac{250}{1 + 2,5}$$
$$n = \frac{250}{3,5}$$

$$n = 71,5 \rightarrow \text{dibulatkan} \rightarrow 72$$

Atas dasar perhitungan diatas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 72 responden.

Metode Pengumpulan Data dan Pengukuran Data

Jenis dan Sumber Data

Data primer ini berasal dari jawaban responden melalui kuesioner penelitian. Data sekunder yaitu data yang merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2006). Data ini diperlukan sebagai pelengkap yang diperoleh dari literatur-literatur, jurnal terdahulu, data dokumen perusahaan yang ada hubungannya dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan sumber data dari jawaban responden melalui kuesioner penelitian.

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu

kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel.

Analisis Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2016).
2. Uji multikolinieritas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dan model yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas.
3. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah mengukur kekuatan dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2016):

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Pengujian Goodness of Fit Suatu Model

4. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2016).
5. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).
6. Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini responden yang dipilih sebagai objek penelitian adalah

Seluruh karyawan di Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang baik medis maupun non medis, dengan sampel penelitian yang berjumlah 72 responden. Sampel penelitian ini dipilih berdasarkan teknik purposive sampling atau adanya kriteria dalam pemilihan responden yaitu karyawan Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang yang masa kerja diatas 1 tahun baik karyawan Medis dan maupun non medis di Rumah Sakit Hermina Banyumanik, Semarang

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan, maka akan digunakan analisis regresi linier. Hasil pengujian regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	5.967	1.805		3.307
kualitassistem	.654	.135	.531	4.828
kualitasinformasi	.256	.093	.296	2.767
kualitaspelayanan	.033	.090	.032	.368

a. Dependent Variable: kemampuan penggunaan SIM

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

$$Y = 5.967 + 0,654 X_1 + 0,256 X_2 + 0,033 X_3$$

1. Koefisien Regresi untuk variabel Kualitas sistem (X1) sebesar 0,654 berada pada arah positif, artinya semakin meningkat kualitas sistem semakin meningkat pula kemampuan penggunaan SIM konsumen.
2. Koefisien Regresi untuk variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,256 berada pada arah positif, artinya semakin tinggi kualitas informasi semakin meningkat pula kemampuan penggunaan SIM konsumen.
3. Koefisien Regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,033 berada pada arah positif, namun bila dilihat dari nilai signifikansinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM konsumen.

Pengujian Hipotesis

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Tabel 4. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)		
Kualitas sistem	4.828	.000
Kualitas informasi	2.767	.007
kualitas pelayanan	.368	.714

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

1. Pada tabel pengujian signifikansi parameter individual (Uji t) dapat dilihat jika nilai sig pada variabel kualitas sistem sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan jika variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM. Hal ini berarti Hipotesis 1 : diterima
2. Pada tabel pengujian signifikansi parameter individual (Uji t) dapat dilihat jika nilai sig pada variabel kualitas informasi sebesar $0,007 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan jika variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM. Hal ini berarti Hipotesis 2 : diterima
3. Pada tabel pengujian signifikansi parameter individual (Uji t) dapat dilihat jika nilai sig pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,714 > 0,05$. Sehingga dapat diartikan jika variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemampuan penggunaan SIM. Hal ini berarti Hipotesis 3 : ditolak

Uji Ketepatan Model (Uji F)

Dapat dilihat dari nilai probalitas hitung tabel diatas adalah $0,000 < 0,05$ maka ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.539	1.703

b. Dependent Variable:

kemampuan penggunaan SIM

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,539. Hal ini berarti 53,9% kemampuan penggunaan SIM dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dimana sisanya dapat dijelaskan dari variabel lain selain ketiga variabel tersebut.

Pembahasan

Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Kerja Terhadap variabel Kemampuan penggunaan SIM (H₁)

Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan SIM. Hal ini dikarenakan sistem yang ada dapat digunakan dengan mudah oleh karyawan sehingga karyawan dapat menggunakannya baik.

Hasil penelitian ini sesuai teori yang menyatakan bahwa Kualitas sistem (*system quality*) berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, dengan merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 2003 dalam Khairani, 2013). menggunakan empat indikator untuk mengukur kualitas sistem: kemudahan akses, fleksibilitas sistem; integrasi sistem, dan waktu respon. Kualitas sistem elektronik dianggap menjadi perhatian utama yang dihadapi oleh para pemangku kepentingan.

Dengan adanya sistem yang berkualitas diharapkan dapat semakin meningkatkan kemampuan karyawan dalam menggunakan sistem informasi manajemen.

Pengaruh Variabel Kualitas informasi Terhadap Variabel Kemampuan penggunaan SIM (H₂)

Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan SIM. Dengan adanya kejelasan informasi yang diberikan, maka karyawan dapat mengakses sistem informasi dengan jelas dan mudah

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Kualitas informasi (*information quality*) merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Saputra, 2016). Lebih lanjut Saputra, (2016) mengembangkan kerangka kerja untuk ukuran penting data yang berkualitas bagi konsumen. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa ada tiga kategori kualitas data: (1) intrinsik: akurasi, objektivitas, believability, dan reputasi; (2) kontekstual: nilai tambah, relevansi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan sesuai jumlah data, dan (3) representasional: *interpretability*, kemudahan pemahaman, konsistensi representasi, dan representasi singkat.

Dengan adanya informasi yang berkualitas diharapkan dapat semakin meningkatkan kemampuan karyawan dalam menggunakan sistem informasi manajemen.

Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan dan Variabel Kemampuan penggunaan SIM (H₃)

Hasil penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIM. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan karyawan terhadap pasien dirasa masih kurang, dibuktikan banyak keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang diberikan, namun karena belum adanya pembaharuan sistem informasi manajemen jadi karyawan masih tetap memakai sistem yang lama. Ini menunjukkan jika kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kemampuan penggunaan sistem informasi.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Kualitas layanan (*service quality*) merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Purwanto, (2017). Kualitas layanan merupakan perbandingan antara

harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan (Saputra, 2016). Purwanto (2017) merupakan peneliti yang menerapkan kualitas layanan ini dalam riset sistem informasi dengan metode kuantitatif. Lebih lanjut hasil penelitian yang dilakukan Purwanto, (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan sistem informasi.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM. Semakin berkualitas sistem, maka semakin meningkat kemampuan penggunaan SIM.
- 2) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM. Semakin berkualitas informasi, maka semakin meningkat kemampuan penggunaan SIM.
- 3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM.
- 4) Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan penggunaan SIM.

DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, H. & Subramanian, Girish, H., 2005, *An Empirical of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector*, The Journal of Computer Information System, Spring, 45,3,pg.113.
- Barnes, Stuart J. And Richard T. Vidgen. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of The Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management & Data System.
- DeLone and Mclean 2004. *Measuring E-commerce Success: Applying the DeLone and McLean Information System Success Model*, International Journal of Electronic Commerce.
- DeLone, W.H., and 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
- Devaraj, S., Fan, M. and Kohli, R., 2002. "Antecedents of B2C Channel Satisfaction and Preference: Validating E-Commerce Metrics," *Information Systems Research* Vol. 13, No. 3: 316-334.
- Djarwanto, dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*, Edisi 4, BPFE, Yogyakarta.
- E-Learning di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana*.Jurnal Manajemen/Volume XXI, No. 02, Juni 2017: 282-305.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariana, Evy. 2013. *Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit(SIMRS) di DIY*.
- Istianingsih dan Setyo H Wijanto.2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi :Vol SNA XI. Pontianak.
- Asweni, R., & Khairani.(2013). *Korelasi antara konsep diri sosial dengan hubungan sosial*. Jurnal Ilmiah Konseling. Vol 2. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor>.
- Kusumadewi S, dkk. 2009. *Informatika Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Liu C and Arnett KP (2000) "Exploring The Factors Associated With Web Site Success In The Context Of Electronic Commerce". *Information and Management*, 38(1), 23–33.
- Livari,Juhani, (2005) "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success", *Database for Advances in Information Systems*, Spring,, 36,2.pg.8.

- McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, dan Klobas, Jane, (2003) “*User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean’s Model*”, Information resource Management Journal; Jan-Mar; 16 (1) 24.
- McKiney, V., Yoon, K., and Zahedi, Fatemeh, (2002) “The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach”, Information System Research, 13,3.
- Nielsen J., 2000. *Designing Web Usability*. Indiana USA: New Riders.
- Ofori, Kwame Simpeet. al. 2017. *Examining Customers’ Continuance Intentions Towards Internet Banking Usage. Marketing Intelligence dan Planning*, Emerald Publishing Limited, 0263-4503, DOI 10.1108/MIP-11-2016-0214.
- Palmer, J. W., 2002. “*Web Site Usability, Design, and Performance Metrics*”. Information Systems Research, 13(2), 151-167.
- Preece, J., Rogers, Y., Sharp, H. (2002), *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*, New York: Wiley, p.21.
- Purwanto S.K, dan Suharno Pawirosumarto. 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana*. Jurnal Manajemen, Volume XXI, No. 02, 282-305.
- Radityo, D. & Zulaikha, 2007. *Pengujian Model DeLone and McLean Dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*. Simposium Nasional Akuntansi X. Unhas Makasar 26-28 Juli 2007.
- Saputra, Andika Bayu. 2016. *Identifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan, Vol. 19, No. 3 Februari : 135-148.
- Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 2 - 4 Desember 2013
- Setyaningrum, Ayu Dyah. 2013. *Analisis Penentuan Harga Pokok Produksi Batik Mustika Blora Berdasarkan Sistem Activity Based Costing (Studi Kasus pada Usaha Batik Mustika Blora)*, Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- J. Supranto M. A. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi Jilid 1*, Edisi Keenam. Erlangga, Jakarta.
- Tantony Hardiwinata, Putu Wira Buana, dan Ni Kadek Ayu Wirdian. 2015. *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Modul Akuntansi dan Keuangan*. Lontar Komputer, Vol. 6, No. 3, p-ISSN 2088-1541, e-ISSN 2541-5832.
- Tiara Khairani, Heru Susilo dan Riyadi. 2013. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Berbasis Komputer Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada Billing Systems RSUD Dr.Saiful Anwar Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 6, No. 2 Desember.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004 *Pengendalian Kualitas Statistik*, Penerbit : ANDI Yogyakarta.
- Wang, Yi-Shun dan Liao, Yi-Wen (2007) “*Assessing e-Government systems success: A validation of the DeLone and McLean Model of Information Systems Success,*” Government Information Quarterly, 1-17
- Yusof, M. M., Paul, R. J., Stergioulas, L. K., 2006. *Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation*. System Sciences. HICSS ’06 Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference. Vol. 5.