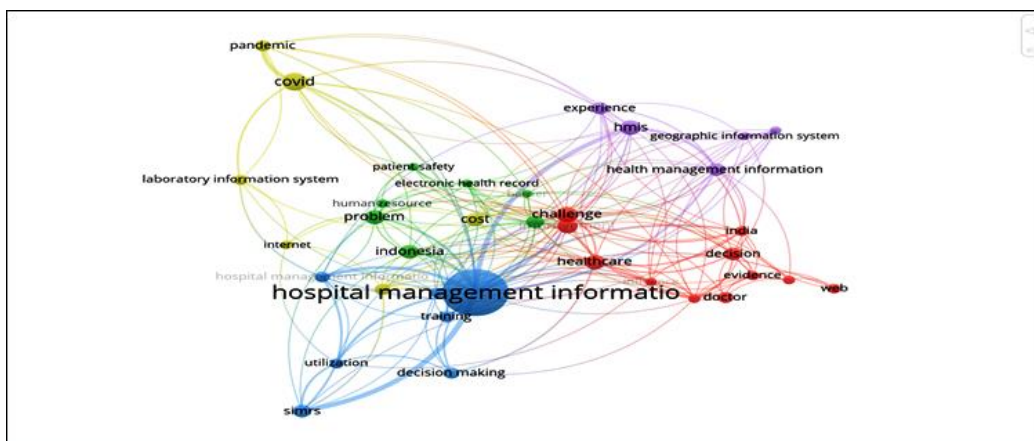


BAB II

REVIEW LITERATUR KOMPREHENSIF

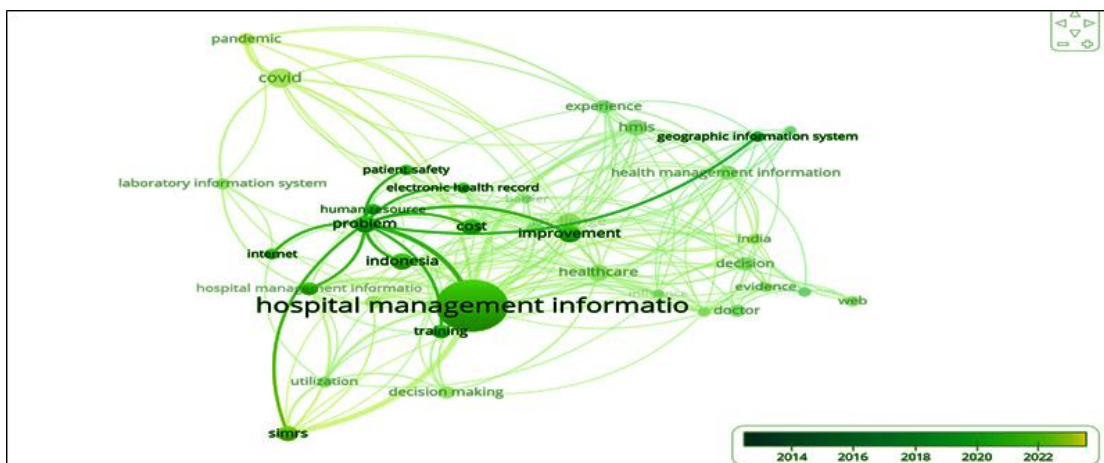
2.1 Studi Terdahulu

Peneliti melakukan ekstraksi data penelitian yang telah dipublikasikan mengenai SIMRS melalui analisis bibliometrik dengan menggunakan aplikasi *Publish or Perish* (POP) dan VOSviewer. Analisis ini dilakukan selama lima tahun terakhir, yakni dari tahun 2018 hingga 2023, untuk mengidentifikasi *state of the art* serta menentukan posisi dan arah penelitian yang dilaksanakan. Langkah ini penting sebagai tahap awal untuk memastikan bahwa penelitian yang dirancang memiliki landasan teoretis yang kuat serta relevansi yang tinggi dengan tren dan kebutuhan terkini dalam bidang manajemen informasi di rumah sakit. Diketahui dari 993 paper dalam artikel jurnal hasil pencarian melalui database *Google Scholar* dalam rentang waktu 2018 hingga tahun 2023 tulisan mengenai “Sistem Informasi” dan “Manajemen Rumah Sakit” terdiri dari 5 *cluster* dan 43 item, seperti terlihat pada Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Hasil Pemetaan Penelitian SIMRS (*Hospital Management Information System*) Menggunakan VOSviewer
Sumber : Diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan hasil pemetaan penelitian SIMRS pada Gambar 2.1, fokus penelitian terdahulu lebih banyak berpusat pada pengembangan sistem informasi laboratorium, COVID-19, biaya, layanan kesehatan, dan rekam medis elektronik. Keberhasilan penerapan SIMRS tidak hanya dipengaruhi oleh faktor manusia, organisasi, dan teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SIMRS dari aspek manusia, organisasi, teknologi, serta penerimaan sistem menggunakan pendekatan teori TAM sebagai alat analisis masih sangat terbatas. Dengan demikian, integrasi antara variabel HOT-Fit dan TAM menjadi peluang yang layak untuk dieksplorasi dalam rangka memperluas literatur keilmuan, khususnya pada kluster penelitian serupa. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki keunikan tersendiri dibandingkan penelitian sebelumnya, karena mengusung variabel yang berbeda untuk memberikan perspektif baru terhadap topik yang sama. Adapun hasil pemetaan penelitian tentang SIMRS pada Gambar 2. 2 di bawah ini:



Gambar 2.2 Hasil Pemetaan Penelitian SIMRS, *Problem*, *Cost*, *Patient safety* Menggunakan VOSviewer
 Sumber : Diolah Peneliti, 2023

Peneliti menguraikan lebih dulu penelitian terdahulu tentang penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik sebagai berikut: Penelitian Muhammad & Puspaningtyas (2023) yang membahas keberhasilan penerapan *e-Health* di Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dengan pendekatan *e-Government*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas program tersebut dalam memberikan manfaat bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah berjalan optimal. Namun, kendala utama yang dihadapi adalah rendahnya pemahaman dan keterampilan teknologi masyarakat, terutama dalam mengikuti prosedur *e-Health*, seperti pendaftaran antrean secara daring. Akibatnya, hanya sebagian masyarakat yang dapat memanfaatkan layanan kesehatan berbasis teknologi informasi ini.

Penelitian Pedawi & Alzubi (2022) yang mengeksplorasi kebijakan *e-Government* dalam menangani krisis layanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dan dampaknya terhadap industri pariwisata di Irak, Penelitian ini menggunakan responden dari kalangan karyawan di industri pariwisata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan *e-Government* berpengaruh signifikan terhadap layanan kesehatan pekerja di sektor pariwisata. Namun, perasaan tidak aman selama bekerja pada masa pandemi, akibat keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan, memberikan dampak negatif terhadap kondisi pekerja.

Penelitian Glyptisa et al. (2019) mengidentifikasi faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan adopsi *e-Government* di Republik Siprus. Faktor-faktor tersebut meliputi kondisi keuangan negara, kesiapan infrastruktur dan inovasi

teknologi, serta tingkat pengetahuan manajemen dan komunikasi yang efektif. Selain itu, aspek organisasi dan kelembagaan serta karakteristik sosial budaya juga memiliki peran penting yang tidak boleh diabaikan.

Pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit merupakan wujud implementasi *e-Government* di sektor kesehatan yang memerlukan strategi penerapan yang tepat. Penelitian Inayati et al. (2021) menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* di RSUD Satelit Mamuju belum optimal. Meski rumah sakit telah mengembangkan situs web sebagai media informasi, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya. Proses pembayaran pasien umum masih dilakukan secara manual, menyebabkan antrean panjang, serta belum tersedia opsi pembayaran daring maupun kerja sama dengan pihak swasta. Selain itu, pengembangan teknologi informasi dan alat medis masih sepenuhnya bergantung pada anggaran pemerintah pusat.

Penelitian Noviana et al. (2015) yang mengkaji penerapan *e-Government* berbasis *web* dengan model *Government-to-Citizen* (G2C) pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah. Dari aspek *planning, organizing, actuating, dan controlling*, penerapan ini belum optimal, terutama dalam hal sumber daya manusia. Hambatan utama meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, ego sektoral antar SKPD, serta keterbatasan anggaran dari pemerintah daerah.

Penelusuran penelitian ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan penerapan *e-Government* membutuhkan sinergi berbagai aspek, seperti teknologi, sumber daya manusia, komunikasi, dan dukungan kebijakan yang memadai. Selain itu, hasil penelitian juga mampu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang paling

berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi, terutama dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik. Pemahaman terhadap temuan-temuan ini penting untuk memberikan dasar perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini.

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berikut ini adalah beberapa temuan dari penelitian sebelumnya yang relevan:

Penelitian Malik et al. (2021) yang mengkaji keberhasilan pemanfaatan Sistem Informasi Kesehatan di Pakistan dengan pendekatan *Human, Organization, Technology* (HOT-Fit). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kendala administratif, keuangan, dan sumber daya manusia merupakan hambatan utama dibandingkan dengan faktor teknologi dan dukungan organisasi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya studi lanjutan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mengatasi permasalahan serta mengintegrasikan sistem informasi kesehatan secara efektif.

Kompetensi sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pemanfaatan sistem informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Hossein Ahmadi et al. (2016) yang mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan adopsi Sistem Informasi di Rumah Sakit Umum di Malaysia menggunakan pendekatan kombinasi HOT-Fit dan *Technology-Organization-Environment* (TOE). Penelitian ini menemukan bahwa selain kompetensi dan pengetahuan staf pengguna sistem, faktor lain seperti keamanan data,

kompatibilitas data, ukuran rumah sakit, tekanan dari pesaing, dan dukungan vendor sistem turut berpengaruh. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan strategi atau metode yang berbeda.

Penelitian Novita et al. (2022) yang dilakukan di RS Royal Prima Medan menunjukkan bahwa aspek manusia, teknologi, dan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja SIMRS. Temuan ini didukung oleh penelitian Erlirianto et al. (2015) yang menunjukkan bahwa aspek manusia, teknologi, dan organisasi dalam pendekatan HOT Fit berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Kelas C di Jawa Timur. Aspek lingkungan dan struktur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata penggunaan RME. Di sisi lain, aspek teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna RME, meskipun tidak memberikan dampak signifikan terhadap manfaat nyata penggunaannya

Sikap pengguna sistem juga merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pemanfaatan sistem informasi. Penelitian Upadhyay et al. (2023) yang mengkaji keberhasilan penggunaan aplikasi *Telemedicine* di India menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan aplikasi memengaruhi keputusan pengguna untuk menerima atau menolak aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan Nurul Rochmah et al. (2020) yang mengevaluasi niat pengguna dalam menggunakan sistem informasi di rumah sakit di Indonesia melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikombinasikan dengan faktor persepsi risiko. Penelitian tersebut

menunjukkan bahwa persepsi terhadap manfaat SIMRS merupakan faktor penentu utama dalam membentuk niat pengguna untuk menggunakannya.

Penelitian Noor Helia et al. (2018) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan SIMRS di Sleman, Yogyakarta, yang pada akhirnya memengaruhi sikap pengguna terhadap sistem tersebut. Selain itu, penelitian Ebnehoseini et al. (2021) yang dilakukan di Iran menggunakan *Model Information System Success Model (ISSM)* untuk mengevaluasi keberhasilan Sistem Informasi Rumah Sakit. Penelitian ini menganalisis aspek kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kegunaan, kepuasan, dan manfaat sistem. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan partisipasi 253 pengguna. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata keberhasilan sistem informasi berada pada kategori "sedang" berdasarkan sudut pandang pengguna. Aspek-aspek seperti kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna menjadi indikator penting yang perlu ditingkatkan untuk mendukung keberhasilan pemanfaatan sistem informasi.

Kompetensi SDM yang tidak memadai memiliki pengaruh terhadap keberhasilan pemanfaatan sistem informasi. Penelitian Meghani et al. (2021) yang mengkaji implementasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (HMIS) di Uttar Pradesh, India, menemukan bahwa jumlah dan kompetensi SDM yang terbatas serta budaya organisasi yang terlalu hierarkis menjadi hambatan utama keberhasilan penerapan HMIS. Hal ini menunjukkan bahwa aspek SDM dan organisasi berperan penting dalam mendukung implementasi sistem informasi.

Sejalan dengan penelitian Ismail et al. (2015) yang dilakukan di rumah sakit umum di Malaysia menggunakan pendekatan *Technology-Organization-Environment* (TOE) juga menegaskan bahwa kompetensi SDM, termasuk keterampilan, pengalaman, dan keahlian pengguna sistem, memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi. Temuan ini memperkuat pentingnya pengembangan kapasitas SDM sebagai salah satu faktor kunci keberhasilan.

Selain faktor SDM, teknologi yang digunakan juga memengaruhi keberhasilan pemanfaatan sistem informasi. Penelitian Odelia (2018) yang dilakukan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya mengidentifikasi bahwa teknologi yang usang, seperti komputer lama dan jaringan yang tidak stabil, menjadi kendala utama dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Faktor biaya juga menjadi penghambat sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Rahma et al. (2018) menggunakan pendekatan FAST (*Framework for The Application of System Thinking*). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa tingginya biaya pengembangan sistem informasi menjadi alasan utama belum diterapkannya SIMRS. Oleh karena itu, komitmen manajemen rumah sakit dalam alokasi sumber daya untuk pengembangan teknologi informasi sangat diperlukan.

Faktor kepemimpinan organisasi juga memiliki peran yang signifikan. Penelitian Tanniru et al. (2018) menyoroti pentingnya peran kepemimpinan dalam mendukung transformasi digital di rumah sakit. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan visi strategis yang sesuai dengan dinamika pasar dan regulasi, serta

tiga jenis kepemimpinan yang fokus pada kemitraan eksternal, integrasi teknologi, dan validasi sistem klinis, diperlukan untuk mendukung inovasi digital. Struktur organisasi yang jelas juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi SIMRS, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian (Windari et al., 2023). Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan SIMRS di rumah sakit terkait erat dengan kebijakan dan SOP yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Namun, hambatan organisasi seperti komitmen pimpinan yang belum optimal, kurangnya monitoring dan evaluasi, serta pembagian tugas yang tidak merata, masih menjadi tantangan yang harus diatasi.

Pendekatan integrasi model keberhasilan sistem informasi, seperti HOT-Fit dan *Technology Acceptance Model* (TAM), telah memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor keberhasilan. Penelitian Y.-M. Cheng (2020) menunjukkan bahwa faktor lingkungan, manusia, organisasi, dan teknologi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan niat pengguna dalam melanjutkan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (HIS) berbasis *cloud*. Temuan serupa juga diungkapkan Handayani et al. (2017) menekankan pentingnya faktor non-teknologi seperti kompatibilitas, keamanan informasi, efikasi diri, dukungan manajemen, dan keterlibatan pengguna dalam memengaruhi penerimaan HIS. Hasil penelitiannya menyatakan faktor non-teknologi, seperti karakteristik manusia (yaitu kompatibilitas, harapan keamanan informasi, dan efikasi diri), dan karakteristik organisasi (yaitu dukungan manajemen, kondisi yang memfasilitasi, dan keterlibatan pengguna) yang memiliki tingkat signifikansi $p < 0,05$ berpengaruh signifikan terhadap opini pengguna baik kemudahan penggunaan maupun manfaat

HIS. Penelitian ini menemukan bahwa berbagai faktor dapat mempengaruhi penerimaan setiap pengguna di setiap jenis rumah sakit mengenai penggunaan HIS.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan Chen & Hsiao (2012) menegaskan bahwa dukungan manajemen puncak, kompetensi tim proyek, dan kualitas sistem memainkan peran penting dalam meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit oleh para profesional kesehatan. Persepsi dokter terhadap manfaat dan kemudahan sistem terbukti secara signifikan memengaruhi penerimaan mereka terhadap teknologi tersebut.

Secara keseluruhan, berbagai penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi dalam sektor kesehatan bergantung pada sinergi antara faktor SDM, teknologi, organisasi, dan kepemimpinan. Strategi yang holistik dan berkelanjutan diperlukan untuk mengatasi kendala yang ada dan memastikan pemanfaatan sistem informasi secara optimal.

Rekapitulasi hasil penelitian terdahulu diuraikan dalam Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul Jurnal, Volume dan Tahun Penerbitan	Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Hasil Penelitian Terdahulu	Tujuan Penelitian, Teori yang digunakan, Teknik Analisis Data yang digunakan peneliti	Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti
1	2	3	4	5
A. Penelitian tentang penerapan <i>Electronic Government (e-Government)</i>				
1	<p><i>Effects of E-Government Policy on the Management of Healthcare Systems.</i></p> <p>Sarwar Pedawi and Ahmad Alzub. (2022).</p> <p>Hindawi Applied Bionics and Biomechanics Volume 2022, Article ID 5736530, 9 pages https://doi.org/10.1155/2022/5736530 https://www.hindawi.com/journals/</p>	<p>Tujuan Penelitian : Membahas kebijakan <i>e-Government</i> dalam layanan kesehatan selama pandemi COVID-19 dan dampaknya terhadap industri pariwisata di Irak.</p> <p>Metode Penelitian : Kuantitatif, responden karyawan di industri pariwisata di Irak</p> <p>Hasil Penelitian : Kebijakan <i>e-Government</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap krisis layanan kesehatan, perasaan tidak aman dalam bekerja selama pandemi Covid memberikan dampak negatif. Hasil penelitian sebagian besar menunjukkan efek berbahaya dari COVID-19 dan kebijakan <i>e-Government</i> seperti penguncian informasi masalah kesehatan dan terbatasnya akses perawatan kesehatan.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology (HOT-Fit), Technology Acceptance Model (TAM)</i>, dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods, desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

2	<p>Optimalisasi Reformasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program <i>e-Health</i> Pada Puskesmas Jagir Kota Surabaya</p> <p>Muhammad Nasrullah, Anggraeny Puspaningtyas. (2023)</p> <p>Journal of Administrative and Sosial Science (JASS) Vol 4 No. 2 Juli 2023 e-ISSN: 2828-6340; p-ISSN: 2828-6359, Hal 132-143 DOI: https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.396 LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Yappi Makassar.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengetahui efektifitas Program <i>e-Health</i> bagi masyarakat yang dicanangkan oleh pemerintah Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan dengan teori implementasi kebijakan Edward III.</p> <p>Metode Penelitian : Kualitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Aspek Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, dapat dikatakan optimal dari segi pelayanannya, namun masih terkendala karena tidak seluruh masyarakat paham dan cakap menggunakan teknologi dan memahami prosedur <i>e-Health</i> ini karena pendaftaran antrian melalui online, sehingga hanya sebagian masyarakat saja yang merasakan layanan kesehatan berbasis IT tersebut.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
3	<p><i>E-Government Implementation Challenges In Small Countries: The Project Manager's Perspective.</i></p> <p>Loukas Glyptisa, Michael Christofib, Demetris Vrontisb, Manlio Del Giudicec, Salomi Dimitrioua, Panayiota Michael. (2020)</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi <i>e-Government</i> di Republik Siprus</p> <p>Metode Penelitian : Kualitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Posisi keuangan suatu negara, tingkat kesiapan penyediaan infrastruktur, dan inovasi teknologi informasi merupakan faktor kunci yang memengaruhi tingkat adopsi <i>e-Government</i>. Selain itu, pengetahuan</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization,</i></p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	<p>https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119880 Technological Forecasting & Social Change 152 (2020) 119880 0040-1625/ © 2019 Elsevier Inc. All rights reserved</p>	<p>manajemen dan komunikasi yang efektif, didukung oleh kerangka kerja politik dan hukum yang stabil, menjadi elemen penting dalam mendorong keberhasilan implementasi <i>e-Government</i>.</p>	<p><i>Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>. Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, desain <i>eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	
4	<p>Controlling Pelayanan Berbasis E-Government Di RSUD Satelit Mamuju Tengah.</p> <p>Mutia Inayati, Abdul Kadir, Ansyari Mone. (2021) Volume 2, No. 2, April 2021 Universitas Muhamadiyah Makasar https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kim ap/index</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengetahui penerapan pelayanan publik berbasis <i>e-Government</i> di RSUD Satelit Mamuju Tengah. Menggunakan pendekatan Model <i>e-Government</i> dari aspek : <i>Web Presence</i>, Interaksi, Transaksi, Transformasi Metode Penelitian : Kualitatif Hasil Penelitian : Pelayanan publik di RSUD Satelit Mamuju menunjukkan bahwa : Web presence : RSUD telah mengembangkan website sebagai informasi pelayanan kesehatan kepada masyarakat Interaksi : masih dijumpai masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut. Transaksi : sistem pembayaran pasien umum masih manual/cash sehingga terjadi antrian, RSUD tidak menyediakan nomor rekening untuk proses pembayaran. Transformasi : RSUD belum berkerja sama dengan pihak swasta dalam pelayanan publik,</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>. Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, desain <i>eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

		kebutuhan pengembangan IT dan peralatan penunjang medis menggandakan anggaran dari pemerintah pusat.		
5	<p>Manajemen <i>E-Government</i> Berbasis Web Model <i>Government-to-Citizen</i> (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah.</p> <p>Rina Noviana, Sulandari, Lituhayu. (2015)</p> <p>Journal of Public Policy and Management Review, 2015, ejournal3.undip.ac.id</p> <p>https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Rina+Noviana%2C+Sulandari%2C+Lituhayu&btnG=Universitas Diponegoro</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menjelaskan fungsi manajemen terkait penerapan <i>e-Government</i> dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat di dalam manajemen e-Gov berbasis web di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan Teori Fungsi Manajemen (POAC) G.R. Terry</p> <p>Metode Penelitian : Kualitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Penerapan <i>e-Gov</i> berbasis web model G2C pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah ditinjau dari proses <i>planning, organizing, actuating, controlling</i> dan sumber daya manusia belum maksimal. Faktor yang menghambat adalah kurangnya sosialisasi bagi masyarakat, ego sektoral di beberapa SKPD serta minimnya anggaran dari pemerintah daerah</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods, desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan Kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
6	<p>Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Berbasis e-Government (Studi Kasus: Inovasi Ayo Ceting Di Puskesmas Andalas)</p>	<p>Tujuan penelitian : Untuk mengetahui penerapan inovasi Ayo Ceting di Puskesmas Andalas Kota Padang dengan mengkaji kualitas pelayanan dari dimensi <i>Responsiveness, Responsibility, dan Accountability</i>.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	<p>Iip Permata, Ulfia Izzati</p> <p><i>JESS (Journal of Education on Social Science)</i> Volume 4 Number 1 April 2020, pp. 25-37 ISSN: Print 2622-0741 - Online 2550-0147 DOI:https://doi.org/10.24036/jess/vol4-iss1 <i>JESS (Journal of Education on Social Science)</i> http://jess.ppj.unp.ac.id/index.php/JESS Faculty of Social Science, Universitas Negeri Padang, Indonesia</p>	<p>Metode penelitian: Kualitatif</p> <p>Hasil penelitian : Manfaat yang diperoleh dari aplikasi Ayo Ceting yaitu meningkatkan efisiensi dalam memperoleh data ibu hamil, bayi dan balita di wilayah kerjanya, transparansi pemerintah terlihat dari tingginya tingkat partisipasi masyarakat yang memanfaatkan aplikasi Ayo Ceting, dan akuntabilitas pemerintah dalam pengelolaan program pencegahan stunting</p>	<p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	
B. Kesuksesan Sistem Informasi dengan pendekatan HOT-Fit/TAM/FAST				
1	<p><i>Adoption Of Health Technologies For Effective Health Information System: Need Of The Hour For Pakistan</i></p> <p>Madeeha Malik, Ahmad Furqan Kazi, Azhar Hussain. (2021).</p> <p>PLoS ONE 16 (10): e0258081. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258081</p> <p>PLOS is a nonprofit 501(c)(3) corporation, #C2354500, based in San Francisco, California, US</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menilai penerapan Sistem Informasi Kesehatan di Pakistan dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT Fit).</p> <p>Metode Penelitian : Kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Sistem Informasi Kesehatan di Pakistan tidak sesuai standar. Peralatan sebagian besar tidak tersedia di fasilitas kesehatan primer. Staf juga tidak puas dengan layanan yang tersedia. Faktor manusia, kendala administratif, dan keuangan diidentifikasi sebagai hambatan utama, dibandingkan faktor teknologi dan dukungan organisasi.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

		Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (campuran) untuk mengatasi permasalahan dan integrasi Sistem Informasi Kesehatan di Pakistan.	Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i> , <i>desain eksplanatory sekuensial</i> , analisis SEM-PLS	
2	<p><i>Hospital Information System Adoption: Expert Perspectives On An Adoption Framework For Malaysian Public Hospitals.</i></p> <p>Hossein Ahmadi, Mehrbakhsh Nilashi, Leila Shahmoradi, Othman Ibrahim, 2016</p> <p>journal homepage: www.elsevier.com/locate/comphumb http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.10.023 0747-5632/© 2016 Elsevier Ltd. All rights reserved</p>	<p>Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi Sistem Informasi di Rumah Sakit Umum di Malaysia dengan kombinasi pendekatan <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT Fit) dan <i>Technology-Organization-Environment</i> (TOE)</p> <p>Metode Penelitian : kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan adopsi sistem informasi adalah faktor teknologi meliputi masalah keamanan data, kompatibilitas data, ukuran Rumah Sakit, tekanan dari pesaing RS, dukungan vendor (pengembang sistem), dan faktor manusia meliputi kompetensi dan pengetahuan staf pengguna sistem. Kedua kerangka kerja tersebut memberikan informasi yang efektif terhadap adopsi sistem informasi di RS Umum di Malaysia. Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan strategi atau metoda yang berbeda (campuran) dan melibatkan RS Swasta.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

3	<p><i>Evaluation of Hospital Management Information System (SIMRS) Using Hot-Fit Method in RSU Royal Prima on 2021</i></p> <p>Jihan Novita, Anisya Fadila Putri Ismadi, Chrismis Novalinda Ginting, Sri Wahyuni Nasution, Gusbakti. (2022)</p> <p>International Journal of Scientific Engineering and Science, Volume 6, Issue 7, pp. 43-48, 2022. Published by IJSES, India</p>	<p>Tujuan Penelitian : Melakukan evaluasi kinerja SIMRS di RS Royal Prima tahun 2021 dengan pendekatan <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT Fit)</p> <p>Metode Penelitian : Kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Tidak semua pengguna memperoleh manfaat SIMRS. Faktor teknologi, dari aspek: (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan), faktor manusia dari aspek: (penggunaan sistem, kepuasan pengguna), dan organisasi dari aspek: (struktur organisasi dan lingkungan organisasi), masing-masing efektif dan efisien menjalankan SIMRS di RS Royal Prima Medan</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
4	<p><i>The Implementation Of The Human, Organization, And Technology-Fit (HOT-Fit) Framework To Evaluate The Electronic Medical Record (EMR) System In A Hospital.</i></p> <p>Lourent Monalizabeth Erlirianto, Ahmad Holil Noor Ali, Anisah Herdiyant. (2015)</p> <p>Procedia Computer Science 72 (2015) 580 – 5871877-0509 © 2015 Published by</p>	<p>Tujuan Penelitian : Melakukan evaluasi kinerja <i>Electronic Medical Record</i> (EMR) di RS Kelas C di Jawa Timur dengan pendekatan manusia, organisasi dan teknologi (HOT-Fit).</p> <p>Metode Penelitian : Kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS yaitu aspek teknologi yang terdiri dari kualitas informasi dan kualitas layanan; aspek manusia yaitu</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization,</i></p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	Elsevier B.V. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). doi: 10.1016/j.procs.2015.12.166	kepuasan pengguna dan aspek organisasi yaitu struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Perlu dikaji lebih lanjut, semua aspek teknologi (kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan) memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap struktur organisasi.	<i>Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i> . Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i> , <i>desain eksplanatory sekuensial</i> , analisis SEM-PLS	
5	<i>Virtual Healthcare In The New Normal: Indian Healthcare Consumers Adoption Of Electronic Government Telemedicine Service</i> Nitin Upadhyay , Aakash Kamble, Ajinkya Navare. (2023) https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101800 https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X22001368	Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap penerapan layanan Telemedicine yang merupakan adopsi <i>e-Government</i> dan diperolehnya bahan rekomendasi untuk pengembangan <i>telemedicine</i> di India, dengan pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>Teori Planned Behavior</i> (TPB) Metode Penelitian : kuantitatif Hasil Penelitian : Faktor signifikan yang mempengaruhi sikap konsumen terhadap pemanfaatan telemedicine di India adalah manfaat kinerja <i>telemedicine</i> , pengetahuan tentang tingkat keparahan penyakit yang dirasakan, risiko yang dirasakan (takut tertular), sikap menolak atau menerima sistem tersebut, kepercayaan terhadap penguasa saat ini (aktor politik, pimpinan organisasi, kepemimpinan politik) dan kondisi fasilitas rumah sakit.	Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i> . Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i> , <i>desain eksplanatory sekuensial</i> , analisis SEM-PLS	Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.

6	<p><i>Hospital Staff Acceptance Toward Management Information Systems In Indonesia.</i></p> <p>Thinni Nurul Rochmah, Muhammad Noor Fakhruzzaman, Tito Yustiawan. (2020)</p> <p>Health Policy and Technology 9 (2020) 268–270 https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.07.004 Published by Elsevier Ltd. All rights reserved</p>	<p>Tujuan Penelitian : untuk menilai niat menggunakan sistem informasi di antara staf rumah sakit di Indonesia dengan pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dengan penambahan <i>Perceived Risk</i></p> <p>Metode Penelitian : Kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Temuan ini menunjukkan bahwa hanya persepsi kegunaan/manfaat yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat untuk menggunakan sistem, dibandingkan dengan persepsi kemudahan penggunaan sistem. Tetapi persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih tinggi terhadap persepsi resiko penggunaan sistem. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan RS belum memiliki persepsi yang kuat terhadap risiko penggunaan sistem informasi rumah sakit. Kesimpulan: persepsi karyawan terhadap manfaat penggunaan Sistem Informasi RS sangat menentukan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
7	<p><i>Modified Technology Acceptance Model For Hospital Information System Evaluation – A Case Study.</i></p> <p>Vembri Noor Helia, Vikha Indira Asri, Elisa Kusriani, Suci Miranda, 2018</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengetahui keberhasilan implementasi aplikasi SIMRS di Sleman, Provinsi DIY menggunakan pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap penerapan SIMRS</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	<p>https://doi.org/10.1051/mateconf/201815401101 MATEC Web of Conferences 154, 01101 (2018) <i>ICET4SD 2017</i></p>	<p>Metode Penelitian : Kuantitatif Hasil Penelitian : Norma subyektif memiliki hubungan yang positif terhadap persepsi kegunaan dan niat pemakaian sistem. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan, tetapi tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan. Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan sikap penggunaan. Hubungan yang positif terjadi antara persepsi kegunaan dan sikap pengguna sistem, diikuti dengan niat penggunaan sistem.</p>	<p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>. Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	
8	<p><i>Investigation The Success Rate Of Hospital Information System (HIS): Development Of A Questionnaire And Case Study.</i> Z. Ebnehoseini, M. Jangi, M. Tara, H. Tabesh. (2021) Journal of Healthcare Quality Research 36 (2021) 103---112 https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.03.010 2603-6479/© 2020 FECA. Published by Elsevier Espana, ~ S.L.U. All rights reserved.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menilai tingkat keberhasilan Sistem Informasi Rumah Sakit di Iran dengan pendekatan Model <i>Information System Success Model</i> (ISSM) Metode Penelitian : Kuantitatif Hasil Penelitian : Rata-rata total keberhasilan pelaksanaan Sistem Informasi RS di Iran adalah "sedang" dalam aspek : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kemanfaatan sistem dan kemudahan sistem.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

			Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i> , <i>desain eksplanatory sekuensial</i> , analisis SEM-PLS	
9	<p><i>Examining Policy Intentions And Actual Implementation Practices: How Organizational Factors Influence Health Management Information Systems In Uttar Pradesh, India.</i></p> <p>Ankita Meghani, Daniela C. Rodríguez, Huzaifa Bilal, Anand B. Tripathi, Vasanthakumar Namasivayam, Ravi Prakash, David H. Peters, Sara Bennett. (2021)</p> <p>Social Science & Medicine 286 (2021) 114291 https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114291 0277-9536/© 2021 Published by Elsevier Ltd.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengkaji pengaruh faktor organisasi terhadap implementasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kesehatan (HMIS) di Uttar Pradesh, India, Metode Penelitian: Pendekatan kualitatif Hasil Penelitian : Implementasi kebijakan HMIS dipengaruhi oleh a) Faktor organisasi : Kapasitas SDM tdk cukup baik dalam jumlah maupun keterampilan, b) Budaya organisasi : ketaatan terhadap hierarki yg berlaku yaitu posisi formal pegawai apakah mempunyai otoritas dalam mengambil kebijakan, aturan yg ketat menghasilkan ketimpangan kekuasaan, status pegawai (tetap atau kontrak) pegawai tetap lebih berkuasa. Budaya organisasi berorientasi senioritas. c) Distribusi wewenang yang tidak merata antara staf tetap dan staf kontrak. d) Manajemen kinerja yg menghukum : penekanan berlebihan pada target kinerja yang tinggi.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>. Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

10	<p><i>Adoption of Hospital Information System (HIS) in Malaysian Public Hospitals.</i></p> <p>Nurul Izzatty Ismaila, Nor Hazana Abdullah, Alina Shamsuddin. (2015)</p> <p>Global Conference on Business & Social Science-2014, GCBSS-2014, 15th & 16th December, Kuala Lumpur Procedia - Social and Behavioral Sciences 172 (2015) 336 – 343 (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) Available online at www.sciencedirect.com</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengkaji faktor yang mempengaruhi adopsi Sistem Informasi Rumah Sakit di RS Umum di Malaysia dengan pendekatan teori <i>Technological, Organizational and Environmental (TOE Framework)</i></p> <p>Metode Penelitian : Kuantitatif. Survei dilakukan di enam rumah sakit umum di Malaysia</p> <p>Hasil Penelitian : Faktor manusia memiliki pengaruh tertinggi terhadap organisasi dan lingkungannya. Hal ini menunjukkan pentingnya keterampilan manusia, pengalaman, keahlian, dan kepuasan untuk keberhasilan adopsi Sistem Informasi Rumah Sakit. Kesimpulan ini mendukung penelitian sebelumnya dimana masalah mendasar yaitu kurangnya keterampilan komputer, tugas yang kompleks, fungsi yang kompleks telah mempengaruhi keberhasilan adopsi Sistem Informasi Rumah Sakit.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology (HOT-Fit), Technology Acceptance Model (TAM)</i>, dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
11	<p>Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengetahui peningkatan kapasitas organisasi melalui SIMRS untuk meningkatkan kualitas layanan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya</p> <p>Metode Penelitian : Kualitatif</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	<p>Evi Maya Odelia, 2018</p> <p>Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 6, Nomor 1, Januari-April 2018 https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp943047242efull.pdf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga</p>	<p>Hasil Penelitian : Kendala yang dihadapi oleh RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya dalam peningkatan kualitas layanan adalah pada sarana dan prasarana yaitu masih mengalami ketidakstabilan jaringan dan komputer untuk <i>client</i> sudah lama atau uzur</p>	<p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	
12	<p>Penerapan Metode FAST Terhadap Pengembangan SIMRS Untuk Peningkatan Pelayanan Di Rumah Sakit.</p> <p>Putri Nur Rahma, Makhrajani Madjid, Herlina, Ayu Dwi Putri Rusman, Noer Bahry Noer, Fridawati Rivai. (2018)</p> <p>Jurnal Manusia dan Kesehatan Vol. 1, No. 2 Mei 2018 pISSN 2614-5073, eISSN 2614-3151 Online Jurnal: http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengetahui kendala yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan pendekatan FAST (<i>Framework for the Application of System Thinking</i>) Method</p> <p>Metode Penelitian : Penelitian kualitatif dan kuantitatif</p> <p>Hasil Penelitian : Kendala utama belum diterapkannya SIM di Rumah Sakit adalah mahalannya biaya membangun SIM. Strategi yang efektif untuk menerapkan SIM di Rumah Sakit adalah perkuat komitmen manajemen Rumah Sakit. Metode FAST dapat memperbaiki kualitas informasi melalui aplikasi sistem informasi manajemen di Rumah Sakit</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

			Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i> , <i>desain eksplanatory sekuensial</i> , analisis SEM-PLS	
13	<p><i>Hospital Leadership in Support of Digital Transformation.</i></p> <p>Tanniru, M., Khuntia, J. and Weiner, J. (2018)</p> <p>Pacific Asia Journal of the Association for Information Systems Vol. 10 No. 3, pp. 1-24 / September 2018 DOI: 10.17705/IPAIS.10301 Published by AIS Electronic Library (AISEL), 2018</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menjelaskan peran kepemimpinan di suatu organisasi pelayanan kesehatan untuk menciptakan inovasi dalam mendukung transformasi digital</p> <p>Metode Penelitian : kualitatif dengan studi kasus</p> <p>Hasil Penelitian : RS umumnya mengalami perubahan ekspektasi pelanggan yang lebih cepat, persaingan layanan antar RS dan siklus layanan yang singkat sehingga diperlukan layanan digital dengan kecepatan tinggi guna memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Perlunya mengembangkan visi yang berbeda untuk bersaing sesuai dinamika pasar dan regulasi yang berkembang. Diperlukan tiga jenis kepemimpinan untuk melakukan perubahan : kemitraan eksternal dan integrasi teknologi dengan jenis layanan di rumah sakit dan validasi sistem klinis.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
14	<p><i>Understanding Technology And People Issues In Hospital Information System (HIS) Adoption: Case Study Of A Tertiary Hospital In Malaysia.</i></p>	<p>Tujuan Penelitian : Mengkaji peranan teknologi dan manusia dalam mengadopsi Sistem Informasi Rumah Sakit di Malaysia.</p> <p>Metode Penelitian : pendekatan kualitatif</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p>

	<p>Nasriah Zakaria, Shafiz Affendi Mohd Yusof. (2016)</p> <p>Journal of Infection and Public Health (2016) 9, 774—780</p> <p>http://dx.doi.org/10.1016/j.jiph.2016.08.017 1876-0341/© 2016 Published by Elsevier Limited on behalf of King Saud Bin Abdulaziz University for Health Sciences.</p>	<p>Hasil Penelitian : Pengguna sistem menyatakan bahwa sistem baru ini meningkatkan efisiensi alur kerja dan menghemat waktu. Komunikasi yang lebih baik di antara anggota tim medis. Pengambilan dan penyimpanan data lebih efektif. Petugas kesehatan menunjukkan sikap positif selama diberikan pelatihan dan selama proses pembelajaran. Kesimpulan: Dari perspektif teknologi, ditemukan bahwa pekerja medis yang menggunakan HIS, memiliki akses dan manajemen data yang lebih baik dibandingkan dengan sistem manual yang digunakan sebelumnya. Dari aspek manusia, mengungkapkan sikap positif terhadap penggunaan HIS di antara para pengguna, terutama dokter.</p>	<p>penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
15	<p><i>Organizational Effect on the Implementation of “SIMRS” (Hospital Management Information Systems) in Hospital: A Systematic Review</i></p> <p>Adhani Windari, Kismartini, Yanuar Luqman, Bagoes Wijanarko (2023)</p> <p>Journal of Health Policy and Management (2023), 08(01): 13-22 Masters Program in Public Health, Universitas Sebelas Maret</p>	<p>Tujuan penelitian : menjelaskan peran organisasi terhadap penerapan SIMRS di Rumah Sakit.</p> <p>Metode penelitian : literatur review</p> <p>Hasil penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan impelentasi SIMRS kerana rumah sakit telah memiliki struktur organisasi yang jelas, pimpinan telah menetapkan kebijakan dan SOP sebagai pedoman pelaksanaan SIMRS, sedangkan peran organisasi yang menghambat pelaksanaan SIMRS yaitu komitmen pimpinan yang belum maksimal</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit),</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	<p>https://doi.org/10.26911/thejhpm.2023.08.01.02. Journal of Health Policy and Management is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial-Share Alike 4.0 International License. e-ISSN: 2549-0281</p>	<p>dalam penerapan SIMRS di rumah sakit. Belum adanya penetapan kebijakan dan SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaan SIMRS, pimpinan belum melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SIMRS, pembagian tugas tidak merata dan belum ada pembagian tugas dan wewenang yang jelas dalam pelaksanaan SIMRS.</p>	<p><i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>, dan <i>e-Government</i>. Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	
16	<p><i>An investigation on physicians' acceptance of hospital information systems: A case study</i></p> <p>Rai-Fu Chena, Ju-Ling Hsiao</p> <p>International Journal of Medical Informatics 81(2012) 810–820 https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2012.05.003</p>	<p>Tujuan penelitian : menjelaskan mengenai faktor faktor yang memengaruhi keberhasilan penerimaan teknologi para profesional kesehatan. Metode penelitian : kuantitatif Hasil penelitian : dukungan manajemen puncak memiliki dampak signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan. Kompetensi tim proyek dan kualitas sistem memiliki dampak signifikan terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi rumah sakit oleh dokter. Persepsi dokter tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem informasi rumah sakit memiliki dampak signifikan pada penerimaan sistem.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology (HOT-Fit), Technology Acceptance Model (TAM)</i>, dan <i>e-Government</i>. Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan Kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

17	<p><i>Acceptance Model of a Hospital Information System</i></p> <p>Handayani, P.W., Hidayanto, A.N., Pinem, A.A., Hapsari, I.C., Sandhyaduhita, P.I., Budi, I. (2017)</p> <p>International Journal of Medical Informatics http://dx.doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.12.004</p>	<p>Tujuan penelitian : menjelaskan model penerimaan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (HIS) yang berfokus pada faktor manusia, teknologi, dan organisasi</p> <p>Metode penelitian : pendekatan kuantitatif dan kualitatif</p> <p>Hasil penelitian : faktor non-teknologi, seperti karakteristik manusia (yaitu kompatibilitas, harapan keamanan informasi, dan efikasi diri), karakteristik organisasi (yaitu dukungan manajemen, kondisi yang memfasilitasi, dan keterlibatan pengguna) yang memiliki tingkat signifikansi $p < 0,05$, berpengaruh signifikan terhadap opini pengguna baik kemudahan penggunaan maupun manfaat HIS. Penelitian ini menemukan bahwa berbagai faktor dapat mempengaruhi penerimaan setiap pengguna di setiap jenis rumah sakit mengenai penggunaan HIS.</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p> <p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology (HOT-Fit), Technology Acceptance Model (TAM)</i>, dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods, desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>
18	<p><i>Drivers of physicians' satisfaction and continuance intention toward the cloud-based hospital information system</i></p>	<p>Tujuan penelitian : menjelaskan model penerimaan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (HIS) yang berfokus pada faktor manusia, teknologi, dan organisasi</p> <p>Metode penelitian : pendekatan kuantitatif</p> <p>Hasil penelitian : Hasil penelitiannya menyatakan faktor lingkungan, manusia, organisasi, dan</p>	<p>Tujuan Penelitian : Menganalisis keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sebagai bentuk penerapan <i>e-Government</i> di Jawa Tengah</p>	<p>Persamaan : mengkaji penerapan <i>e-Government</i> dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan</p> <p>Perbedaan : teori yang digunakan, tujuan penelitian, dan fokus penelitian.</p>

	<p>Yung-Ming Cheng (2020)</p> <p><i>Kybernetes</i>, 50 (2), 413–442. 0368-492X https://doi.org/10.1108/K-09-2019-0628</p>	<p>teknologi memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan dan niat dalam menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (HIS) berbasis <i>cloud</i>.</p>	<p>Teori yang digunakan : Keberhasilan penerapan Sistem Informasi dari aspek <i>Human, Organization, Technology</i> (HOT-Fit), <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), dan <i>e-Government</i>.</p> <p>Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data : penelitian <i>mixed methods</i>, <i>desain eksplanatory sekuensial</i>, analisis SEM-PLS</p>	
--	--	---	--	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang keberhasilan penerapan SIMRS ditinjau dari aspek manusia, organisasi, teknologi, dan faktor lain yang turut berpengaruh yaitu sikap pengguna terhadap sistem informasi serta kajian penelitian sebelumnya dengan pendekatan *e-Government*, hasilnya memberikan dampak positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pendekatan-pendekatan tersebut merupakan fokus penelitian yang akan dikaji oleh peneliti dan dijadikan acuan dalam mengatasi permasalahan penerapan SIMRS dan mendorong terwujudnya digitalisasi layanan kesehatan di rumah sakit di Jawa Tengah.

2.2 Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia sejatinya bukan merupakan hal yang baru. Gagasan mengenai administrasi publik telah berkembang sejak lama, meskipun dalam perkembangannya istilah tersebut kemudian mengalami pergeseran menjadi administrasi negara. Keban (2004), mengutip pendapat Chandler dan Plano (1988), menyatakan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses yang melibatkan pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta aparatur publik dalam rangka merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik. Administrasi publik berperan dalam melembagakan prinsip-prinsip manajemen yang mengedepankan efektivitas, efisiensi, serta orientasi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, administrasi publik memiliki posisi strategis dalam peningkatan kualitas layanan publik dan perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini juga mendukung terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pengelolaan sumber daya yang efisien dan berorientasi pada hasil.

Menurut Pasolong (2016), yang merujuk pada pandangan Rosenbloom (1989), administrasi publik merupakan penerapan teori dan proses manajerial, politik, serta hukum untuk mewujudkan kehendak pemerintah, baik dalam fungsi legislatif maupun eksekutif. Penerapan ini bertujuan untuk menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan publik, baik secara menyeluruh maupun parsial. Berdasarkan berbagai definisi yang telah dikemukakan, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai suatu bentuk kerja sama antara individu maupun lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Keban (2004), mengutip pemikiran Hoadley (2006), menegaskan bahwa administrasi publik, sebagai proses koordinasi dalam pelaksanaan kebijakan, mencakup dua domain utama, yaitu kebijakan publik dan manajemen publik. Manajemen publik sendiri merujuk pada pengelolaan institusi pemerintah dengan fokus pada peningkatan fungsi eksekutif. Dalam hal ini, Keban mengidentifikasi empat fokus utama dalam manajemen publik: (1) pemerintah sebagai lingkungan utama organisasi, (2) lembaga-lembaga publik sebagai objek kajian, (3) pencarian prinsip-prinsip manajerial yang lebih efektif, dan (4) penggunaan metode perbandingan sebagai pendekatan studi dan pengembangan. Selanjutnya, administrasi publik juga dipandang sebagai bentuk relasi antara pemerintah dan masyarakat, yang bertujuan meningkatkan akuntabilitas melalui penyediaan layanan publik. Layanan tersebut mencakup penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat, serta pembentukan institusi pemerintahan yang efektif dan efisien (Maksudi, 2017).

Administrasi publik memiliki peran krusial dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat modern, yang dapat dijelaskan sebagai berikut: a) Pemerintahan dapat tetap berjalan tanpa keberadaan lembaga legislatif atau peradilan yang independen, namun tidak dapat berfungsi tanpa adanya administrasi; b) Administrasi publik berfungsi sebagai instrumen utama dalam penyediaan layanan publik, karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan berbagai aktivitas pemerintah demi kepentingan masyarakat luas; c) Administrasi publik juga menjadi sarana utama dalam implementasi kebijakan publik; d) Sebagai kekuatan penyeimbang dalam masyarakat, administrasi publik berperan dalam menjaga stabilitas sosial; dan e) Pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan berbagai layanan publik secara efektif. Peran administrasi publik menjadi elemen kunci dalam tatanan masyarakat modern dan memiliki kontribusi besar dalam mendorong perubahan sosial. Sejak zaman dahulu hingga era kontemporer, keberadaan administrasi publik telah memberikan dampak signifikan terhadap kemajuan dan perkembangan peradaban manusia (Maksudi, 2017).

Perkembangan paradigma administrasi publik, menurut Nicolas Henry terdiri dari enam, yaitu (Henry, 2018):

1. *The Politics / Administration Dichotomy*, 1900 - 1926.
2. *The Principles of Administration*, 1927 - 1937.
3. *Public Administration as Political Science*, 1950 - 1970.
4. *Public Administration as Management*, 1956 - 1970.
5. *Public Administration as Public Administration*, 1970 - sekarang
6. *Governance*, 1990 - sekarang

Penulisan disertasi ini merujuk pada paradigma administrasi publik yang terakhir yaitu paradigma *governance* yang dianggap tepat dalam melihat permasalahan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan.

2.3 Manajemen Publik

Manajemen publik, yang juga dikenal sebagai manajemen pemerintahan, secara umum dipahami sebagai upaya sistematis yang dilakukan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya, sarana, dan prasarana yang tersedia. Meskipun manajemen sektor publik mengadopsi beberapa pendekatan dari sektor swasta, orientasi tujuan dan implementasinya memiliki perbedaan mendasar. Menurut Mahmudi (2018), terdapat tujuh karakteristik utama yang membedakan manajemen sektor publik dari sektor swasta, yaitu:

- 1) Pengambilan keputusan didasarkan pada kehendak kolektif. Berbeda dengan sektor swasta yang keputusan strategisnya didasarkan pada preferensi individu melalui mekanisme pasar, sektor publik mengandalkan pilihan kolektif yang disampaikan melalui lembaga representatif seperti partai politik atau Dewan Perwakilan Rakyat (DPR);
- 2) Pendorong utama sektor publik adalah kebutuhan masyarakat terhadap sumber daya dasar. Kebutuhan seperti air bersih, energi, keamanan, kesehatan, pendidikan, dan transportasi publik menjadi alasan utama pemerintah hadir untuk menyediakan layanan tersebut secara merata;
- 3) Prinsip transparansi dan akuntabilitas dijalankan melalui keterbukaan informasi kepada publik. Hal ini membuat organisasi sektor publik lebih terbuka dibandingkan sektor swasta, sebagai upaya untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses

pengawasan dan pengambilan Keputusan; 4) Tujuan utama organisasi sektor publik adalah mewujudkan kesetaraan akses terhadap layanan dasar. Dengan demikian, seluruh lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh layanan seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, dan fasilitas umum lainnya; 5) Distribusi keadilan sosial menjadi tanggung jawab utama sektor publik. Tidak seperti sektor swasta yang tidak memiliki kewajiban terhadap keadilan sosial, pemerintah bertugas untuk memastikan kesejahteraan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh masyarakat; 6) Kedaulatan tertinggi dalam sektor publik berada di tangan masyarakat. Dalam konteks layanan publik, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pemilik dan pengawas terhadap jalannya pelayanan; 7) Sektor publik mengandalkan tindakan kolektif sebagai instrumen utama. Hal ini berbeda dengan sektor swasta yang lebih mengedepankan mekanisme persaingan pasar. Pemerintah tidak dapat memuaskan kepentingan individu secara spesifik, sehingga fokus utama diarahkan pada pemenuhan kebutuhan kolektif masyarakat. Dengan karakteristik tersebut, manajemen publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkeadilan, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Konsep manajemen publik dipaparkan dalam tiga paradigma, sebagai berikut:

a. Old Public Administration

Woodrow Wilson, sebagaimana dikutip oleh Thoha (2008), memperkenalkan konsep pemerintahan dalam kerangka *Old Public Administration* (OPA), yang menitikberatkan pada pelaksanaan kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam penerapannya, OPA dijalankan secara netral dan profesional, dengan

orientasi langsung pada pencapaian tujuan-tujuan administratif yang telah ditetapkan. Wilson menyoroti dua tema pokok dalam memahami OPA. Pertama, adanya pemisahan yang tegas antara ranah politik dan administrasi. Pemisahan ini berkaitan dengan tanggung jawab akuntabilitas yang diemban oleh pejabat politik yang dipilih secara demokratis, serta profesionalisme netral yang dijalankan oleh administrator publik. Kedua, OPA menekankan pentingnya pembentukan struktur organisasi dan strategi manajerial yang mendukung kewenangan organisasi publik beserta para manajernya untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Konsep *Old Public Administration* (OPA), sebagaimana dijelaskan oleh Thoha (2008), mencakup sejumlah prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, antara lain: 1) Pemerintah berperan sebagai penyelenggara utama layanan publik yang dilaksanakan secara langsung melalui lembaga-lembaga resmi yang memiliki kewenangan; 2) Terdapat keterkaitan erat antara kebijakan publik dan administrasi publik, khususnya dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik; 3) Peran administrasi publik dalam tahap perumusan kebijakan cenderung terbatas, mengingat ranah tersebut lebih didominasi oleh aktor-aktor politik; 4) Pelayanan publik dijalankan oleh administrator yang berada di bawah tanggung jawab pejabat politik, dengan kewenangan diskresi yang relatif sempit; 5) Administrator publik memiliki akuntabilitas langsung kepada pemimpin politik yang memperoleh legitimasi melalui proses demokratis; 6) Pelaksanaan program dan kegiatan dilakukan secara hierarkis dan berada di bawah pengawasan pejabat yang menduduki posisi struktural lebih tinggi; 7) Efisiensi dan rasionalitas menjadi nilai

utama yang dianut dalam praktik administrasi publik; 8) Sistem administrasi dijalankan secara efisien namun cenderung tertutup, sehingga ruang partisipasi masyarakat sangat terbatas; 9) Peran administrasi publik dirumuskan secara menyeluruh namun tetap berada dalam kerangka sistem yang bersifat terkontrol. Dengan demikian, pendekatan OPA menitikberatkan pada pentingnya netralitas birokrasi, profesionalisme aparatur, serta efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

b. New Public Management

Organisasi sektor publik kerap dipandang sebagai entitas yang kaku, kurang inovatif, dan memiliki kualitas pelayanan yang rendah, sehingga sering menjadi objek kritik. Kondisi ini mendorong munculnya kebutuhan akan reformasi sektor publik melalui pendekatan *New Public Management* (NPM). Secara historis, istilah NPM pertama kali diperkenalkan di kawasan Eropa pada dekade 1980-an hingga 1990-an sebagai respons terhadap ketidakmampuan model administrasi publik tradisional dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Mahmudi, 2018). Seiring waktu, paradigma OPA mulai ditinggalkan dan digantikan oleh NPM, yang dinilai lebih mampu menjawab tuntutan masyarakat terhadap produk dan layanan publik dengan standar kualitas yang sebanding, bahkan melebihi, sektor swasta. Paradigma NPM juga mengkritisi prinsip-prinsip dasar dalam administrasi publik tradisional, serta menawarkan pendekatan baru sebagaimana diuraikan oleh Islamy (2003), antara lain: 1) Birokrasi bukan satu-satunya aktor dalam penyediaan barang dan jasa publik. Prinsip *generic management* menegaskan bahwa sektor swasta telah lebih dahulu memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat;

2) Sistem manajemen yang fleksibel dari sektor swasta dapat diadaptasi oleh sektor publik. Pendekatan ini memungkinkan sektor publik menjadi lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan publik; 3) Peran sektor publik dalam aspek politik dan administrasi dapat dijalankan secara lebih seimbang. Hal ini mendukung pelaksanaan fungsi politik sekaligus manajerial secara sinergis; 4) Peningkatan akuntabilitas publik menjadi lebih nyata. Transparansi dan pertanggungjawaban menjadi prinsip utama dalam pengelolaan sektor publik. Dengan demikian, NPM hadir sebagai paradigma baru yang menekankan fleksibilitas, efisiensi, dan akuntabilitas, serta menjadi jawaban atas berbagai kritik terhadap kelemahan birokrasi dalam administrasi publik tradisional.

c. New Public Service

Tahap ketiga dalam evolusi manajemen publik dikenal dengan istilah *New Public Service* (NPS). Berbeda dengan pendekatan model klasik maupun *New Public Management* (NPM), NPS menonjolkan karakteristik tersendiri melalui pendekatan normatif yang membedakannya dari konsep-konsep sebelumnya (Thoha, 2008). Gagasan utama dari NPS didasarkan pada sejumlah teori penting, antara lain: 1) Teori Kewarganegaraan Demokratis (*Democratic Citizenship*); 2) Konsep komunitas dan masyarakat sipil (*civil society*); 3) Pandangan organisasi yang berlandaskan humanisme; serta 4) Pemikiran postmodern dalam ilmu administrasi publik. Sementara itu, pemahaman terhadap manajemen sektor publik merupakan hasil adaptasi dari prinsip-prinsip manajemen sektor swasta. Oleh sebab itu, organisasi publik dianjurkan untuk mengimplementasikan nilai-nilai manajemen yang berkembang di sektor swasta (Mahmudi, 2018). Paradigma ini

mencerminkan dinamika perubahan dalam pendekatan manajemen publik sepanjang sejarah perkembangannya.

Manajemen publik memiliki karakteristik utama seperti keterkaitannya dengan administrasi publik, operasional di sektor pemerintah dan nirlaba, fokus pada profesionalisme, pengelolaan internal organisasi, pelaksanaan kebijakan publik, serta penggunaan teknik manajerial. Pendekatan NPS menekankan nilai-nilai humanis dan demokratis, serta pentingnya efektivitas dan profesionalisme dalam mengelola sektor publik.

Teori Kelembagaan Baru (*New Institutional Theory*)

Menurut Frederickson dan Smith (2003), kelembagaan dipandang sebagai teori yang menjelaskan organisasi sebagai batasan sosial yang dibentuk oleh aturan, norma, dan peran yang mengatur perilaku individu dan kelompok. Untuk menjelaskan pengaruh lingkungan terhadap organisasi, lahirlah *New Institutional Theory* yang menekankan pentingnya unsur budaya, seperti simbol, sistem kognitif, dan keyakinan normatif (Scott, 2008). Oliver (1991) menambahkan bahwa selain mengejar efisiensi teknis, organisasi juga perlu memperhatikan lingkungan eksternal sebagai sumber legitimasi melalui elemen simbolik dan normatif dalam struktur dan praktiknya.

Perbedaan penting lainnya adalah terdapat sedikit penekanan pada pelembagaan sebagai proses yang khas. Seringkali, organisasi mengadopsi praktik dan tindakan untuk meningkatkan legitimasi dan kelangsungan hidup mereka, terlepas dari efektivitas langsung hasilnya. Akibatnya, kelembagaan baru

menunjukkan pengaruh lingkungan yang mengarah pada konsep keseragaman dalam organisasi (Meyer & Rowan, 1977).

Menurut W. Richard Scott (2014) dalam (Alam et al., 2021) terdapat tiga pilar utama yang membentuk dan memengaruhi institusi. Berikut penjelasan masing-masing pilar: 1) Pilar Regulatif : Pilar ini menekankan peraturan formal, kebijakan, dan sanksi yang mengatur perilaku individu dan organisasi. Kepatuhan didasarkan pada pemahaman bahwa ada konsekuensi hukum atau administratif atas tindakan tertentu. Mekanisme pengendalian dalam pilar ini melibatkan penegakan aturan melalui insentif dan hukuman; 2) Pilar Normatif: Pilar ini mencakup nilai dan norma yang menentukan bagaimana sesuatu seharusnya dilakukan dalam masyarakat. Nilai adalah konsep yang diinginkan atau disukai, sementara norma menetapkan cara yang sah untuk mencapai tujuan tersebut. Kepatuhan dalam pilar ini didorong oleh kewajiban sosial dan moral, dengan mekanisme pengendalian melalui persetujuan atau ketidaksetujuan sosial; 3) Pilar Budaya-Kognitif: Pilar ini melibatkan keyakinan bersama dan kerangka kognitif yang membentuk cara individu memahami dunia dan bertindak di dalamnya. Kepatuhan terjadi karena tindakan tertentu dianggap wajar atau *taken-for-granted*. Mekanisme pengendalian dalam pilar ini adalah internalisasi budaya dan pemahaman bersama yang membentuk persepsi dan tindakan individu.

Ketiga pilar ini bekerja secara interdependen dalam membentuk institusi dan memengaruhi perilaku individu serta organisasi. Pilar regulatif menyediakan kerangka hukum dan aturan formal, pilar normatif menanamkan nilai dan norma sosial, sedangkan pilar budaya-kognitif membentuk cara pandang dan interpretasi

individu terhadap realitas sosial. Pemahaman terhadap ketiga pilar ini penting untuk menganalisis bagaimana institusi beroperasi dan memengaruhi perilaku dalam konteks manajemen publik (Alam et al., 2021).

Teori Kelembagaan Baru (*New Institutionalism*) menekankan pentingnya memahami bagaimana institusi memengaruhi perilaku individu dan organisasi, termasuk dalam konteks manajemen publik. Dalam teori ini, institusi tidak hanya dipandang sebagai struktur formal seperti peraturan atau prosedur, tetapi juga mencakup norma, nilai, dan budaya yang membentuk tindakan serta keputusan aktor dalam organisasi publik (Alam et al., 2021).

2.4 Governance

Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP), *governance* adalah sistem nilai, kebijakan, dan lembaga yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam mengelola urusan ekonomi, politik, dan sosial melalui interaksi antara negara, masyarakat sipil, dan sektor swasta. *Governance* mencerminkan cara masyarakat mengatur diri, membangun kesepakatan, mencapai kesepakatan, dan menjalankan tindakan bersama (United Nations Development Programme, 2023).

Konsep *governance* berasal dari istilah *government*, yang merujuk pada lembaga penyelenggara kekuasaan negara. *Government* dianggap sebagai konsep lama karena hanya menitikberatkan pada peran pemerintah sebagai aktor tunggal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sebagai respons terhadap keterbatasan ini, muncul konsep *governance* yang mencakup peran lebih luas, meliputi seluruh proses, aturan, dan lembaga yang memungkinkan pengelolaan masalah kolektif masyarakat. Dengan demikian, *governance* mencerminkan keterlibatan seluruh

elemen masyarakat, baik dari unsur pemerintah maupun non-pemerintah, dalam tata kelola bersama (Dwiyanto, 2005).

Para pakar administrasi publik di Indonesia umumnya mengartikan *good governance* sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa. Sementara itu, Bank Dunia memberikan pemahaman yang lebih luas, yaitu mengaitkan *good governance* dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab. Pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik menuntut adanya hubungan sinergis dan konstruktif antara lembaga pemerintahan, dunia usaha, dan masyarakat. Hubungan yang seimbang antar ketiga pihak ini sangat penting untuk menciptakan mekanisme *check and balances*, serta menghindari dominasi atau eksploitasi oleh salah satu pihak.

Menurut Dwiyanto (2015), struktur dalam *governance* menggunakan pendekatan jejaring, kemitraan, *co-provision*, dan *co-production*, menggantikan konsep birokratis yang kaku. *Governance* dipandang sebagai proses yang melibatkan berbagai aktor, baik dari dalam maupun luar pemerintahan, untuk bekerja sama dalam mengelola kebijakan publik. Esensi dari konsep ini adalah berkurangnya dominasi negara dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.

Dwiyanto juga mengidentifikasi empat faktor utama yang menyebabkan berkurangnya dominasi negara, yaitu: 1) Keterbatasan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat di tengah perubahan ekonomi, politik, dan budaya; 2) Persaingan global yang mendorong negara melakukan deregulasi dan debirokratisasi; 3) Tuntutan masyarakat sipil untuk berpartisipasi dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan sebagai hasil dari proses demokratisasi; dan

4) Munculnya gagasan kolaborasi antara sektor publik dan sektor swasta yang melahirkan entitas hibrida (*hybrid organization*).

Dalam praktiknya, *governance* didukung oleh tiga pilar utama. Pilar pertama adalah negara (*state*), yang berperan dalam menciptakan iklim politik dan hukum yang mendukung. Pilar kedua adalah sektor swasta (*private sector*), yang memiliki tanggung jawab dalam menyediakan lapangan kerja dan menghasilkan pendapatan. Pilar ketiga adalah masyarakat (*society*), yang berperan melalui interaksi antaranggota dalam kelompok sosial untuk turut serta dalam berbagai aktivitas ekonomi, sosial, dan politik.

Electronic Government (e-Government)

Electronic Government atau *e-Government* menjadi trend baru tata kelola pemerintahan di berbagai belahan dunia. Negara maju maupun yang sedang berkembang berupaya menerapkan konsep *e-Government* dalam sistem pemerintahannya, dengan harapan proses pelayanan kepada publik dapat berjalan lebih cepat, efektif dan efisien, sejalan dengan tuntutan masyarakat yang ingin serba cepat dan murah (Indrajit, 2006).

Pengertian E-Government

Menurut UNDP, *e-Government* adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam administrasi dan pengelolaan data, guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Teknologi ini berperan sebagai alat untuk mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan, sehingga layanan menjadi lebih murah, cepat, dan mudah diakses (Indrajit, 2006).

E-Government juga berpotensi mengubah hubungan antara pemerintah dengan warga, dunia usaha, dan antarunit pemerintahan. Dampak positif yang dihasilkan mencakup pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, kenyamanan layanan, efisiensi manajemen, peningkatan pendapatan negara, dan penurunan biaya operasional (Wimmer et al., 2007).

Pengembangan *e-Government* di Indonesia dilakukan sebagai upaya mewujudkan sistem pemerintahan yang terintegrasi, didukung oleh regulasi seperti Inpres No. 3 Tahun 2003, UU No. 14 Tahun 2008, dan PP No. 61 Tahun 2010. Inpres tersebut menetapkan enam strategi utama, antara lain peningkatan layanan publik, penataan manajemen, pemanfaatan TIK, pelibatan sektor usaha, peningkatan SDM, dan pengembangan bertahap. *E-Government* juga berperan penting dalam reformasi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta efektivitas penyampaian informasi. Sesuai UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3), pelayanan publik menjadi prioritas pemerintah sebagai bagian dari pemenuhan hak dasar dan hak sosial masyarakat.

Tujuan *e-Government*

Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang adil dan merata bagi seluruh warga negara. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat, pelayanan publik diharapkan bersifat responsif, terpercaya, mudah diakses, dan memungkinkan interaksi yang efektif (Haryatmoko, 2016). Masyarakat juga menuntut ruang partisipasi dalam perumusan kebijakan, sehingga pemerintah perlu menyediakan saluran komunikasi yang mendukung keterlibatan publik. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah pusat dan daerah perlu melakukan

reformasi kelembagaan melalui pembaruan sistem manajemen dan proses kerja yang adaptif. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah transformasi menuju *e-Government* guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam pemerintahan.

Pengembangan *e-Government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Indrajit (2006), *e-Government* memungkinkan penyediaan informasi dan layanan pemerintah secara luas, mendorong transparansi dan akuntabilitas, memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta menyediakan alternatif akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Manfaat Implementasi *e-Government*

Secara konseptual, implementasi *e-Government* memberikan kontribusi signifikan dalam memperkuat kualitas tata kelola pemerintahan melalui berbagai manfaat strategis. Darmawan (2011) mengemukakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat meningkatkan efisiensi administratif, terutama dalam pengelolaan tugas-tugas pemerintahan berskala besar. Aplikasi digital memungkinkan pengelolaan data, penyediaan informasi, dan komunikasi secara daring yang lebih cepat dan terintegrasi, serta membuka peluang untuk berbagi data antarunit dalam satu atau lintas lembaga pemerintah.

Selain itu, *e-Government* memungkinkan pelayanan publik lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, tanpa mengharuskan pengguna memahami struktur birokrasi yang kompleks. Melalui *platform* digital, pemerintah dapat menampilkan diri sebagai entitas yang terpadu dalam memberikan layanan

yang mudah diakses secara daring. Lebih lanjut, teknologi internet juga berfungsi sebagai media distribusi informasi kebijakan kepada para pemangku kepentingan. Hal ini memfasilitasi pencapaian keluaran kebijakan tertentu, seperti penyebaran program pendidikan, peningkatan pelayanan kesehatan, dan kolaborasi data antara pemerintah pusat dan daerah untuk kebijakan lingkungan.

Dalam konteks ekonomi, *e-Government* berperan dalam menciptakan tata kelola yang lebih efisien dan akuntabel. Melalui peningkatan keterbukaan informasi dan penyederhanaan prosedur administratif, penerapan sistem ini dapat menekan biaya birokrasi, meminimalkan potensi korupsi, dan mendorong produktivitas sektor bisnis. Di samping itu, TIK menjadi katalisator dalam mendorong reformasi birokrasi dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas internal. Pemerintah juga dapat mengidentifikasi ketidaksesuaian atau kelemahan sistem melalui analisis informasi yang tersedia secara *real-time*. Terakhir, penerapan *e-Government* berkontribusi dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini dicapai melalui penyediaan kanal partisipatif dalam perumusan kebijakan, peningkatan akses terhadap informasi publik, serta upaya pemberantasan korupsi yang lebih sistematis, sehingga memperkuat legitimasi pemerintahan yang terbuka dan demokratis.

Relasi Dalam *e-Government*

Penerapan *e-Government* mencakup berbagai sektor pemerintahan, termasuk lembaga legislatif, yudikatif, dan administrasi publik, dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses terhadap pelayanan publik, serta mendorong praktik pemerintahan yang demokratis dan transparan.

Menurut Indrajit (2006), pengembangan *e-Government* melibatkan empat jenis hubungan strategis yang menjadi dasar dalam merancang aplikasi digital pemerintahan.

Pertama, *Government to Government* (G2G) mengacu pada hubungan antarinstansi pemerintahan yang bertujuan membuka jalur komunikasi dan koordinasi yang lebih efektif. Kolaborasi ini memungkinkan sinergi antar lembaga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesiapan pemerintah dalam merespons berbagai tantangan secara proaktif.

Kedua, *Government to Business* (G2B) merupakan interaksi antara pemerintah dan sektor swasta yang difasilitasi oleh teknologi informasi, khususnya internet. Hubungan ini tidak hanya dimanfaatkan untuk pertukaran informasi, tetapi juga sebagai media untuk memperlancar kegiatan ekonomi dan transaksi bisnis yang lebih efisien.

Ketiga, *Government to Citizens* (G2C) dirancang untuk menyediakan akses informasi dan layanan publik kepada masyarakat secara cepat, terjangkau, dan mudah diakses kapan pun diperlukan. Selain meningkatkan kualitas layanan, model ini juga berperan penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

Keempat, *Government to Employees* (G2E) berkaitan dengan penyediaan layanan internal bagi aparatur sipil negara guna mendukung peningkatan kinerja, pengembangan karier, serta kesejahteraan pegawai. Implementasi *e-Government* dalam konteks ini dapat berupa sistem informasi kepegawaian, program pelatihan berbasis digital, serta integrasi layanan jaminan sosial dan kesehatan bagi pegawai

negeri. Melalui empat model relasi tersebut, *e-Government* diharapkan dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan akuntabel.

Konsep Dasar Model e-Government

Untuk membangun *e-Government* dibutuhkan beberapa strategi yang bisa diimplementasikan, salah satu diantaranya adalah mengembangkan *e-Government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah difahami dan diikuti oleh semua pihak (Indrayani, 2020).

Model Tahapan Implementasi e-Government (A Stage Model For e-Government Implementation)

Terdapat lima model perkembangan *e-government* yang berbeda, karena masing-masing dikembangkan dari sudut pandang yang berbeda. Model lima tahap Hiller (2001) menjadi acuan *American Society for Public Administration (ASPA)* dalam mengembangkan layanan publik berbasis *web*, yaitu : 1) Model enam tahap Deloitte (2001) disusun berdasarkan perspektif layanan pelanggan, dengan fokus pada pengalaman pengguna; 2) Model empat tahap Layne dan Lee (2001) serta model lima tahap Moon (2002) dikembangkan dari perspektif terpadu yang mencakup aspek teknis, organisasi, dan manajerial; 3) Model empat tahap Gartner (2000) menekankan kesederhanaan dan keringkasan. Namun, seperti model Layne dan Lee, model ini tidak secara eksplisit memuat unsur partisipasi politik maupun perubahan dalam proses pengambilan keputusan di pemerintahan.

Hasil sistesis berbagai model *e-Government* terdiri dari lima tahap yaitu: (a) Kehadiran Website (*Web Presence*); (b) Interaksi (*Interaction*); (c) Transaksi (*Transaction*); (d) Transformasi (*Transformation*); (e) Demokrasi elektronik

(*e-Democracy*). Pada tahap ini masyarakat dan pemilik bisnis secara bertahap akan mengubah cara berinteraksi dengan pemerintah, menjadi lebih mudah bagi mereka untuk mengekspresikan pendapatnya dan mendorong secara aktif berpartisipasi dalam kegiatan politik, seperti jejak pendapat online, survei, forum diskusi dan pertemuan secara elektronik (*e-meeting*).

2.5 E-Government : Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak signifikan dalam mempermudah berbagai aktivitas masyarakat serta meningkatkan ekspektasi terhadap kualitas layanan publik. Tidak hanya sektor swasta yang terdorong untuk meningkatkan mutu pelayanannya, tetapi sektor publik juga menghadapi tuntutan serupa agar mampu menyediakan layanan yang cepat, terjangkau, mudah diakses, dan efisien. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk meninggalkan pola pelayanan konvensional dan mulai menyesuaikan diri dengan dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat (Gunawan & Abidin, 2021). Namun demikian, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya kualitas layanan, tingginya biaya, dan lambannya proses birokrasi yang disertai dengan potensi penyalahgunaan wewenang (Indrajit, 2006). Menyikapi hal tersebut, berbagai negara, termasuk Indonesia, mulai mengintegrasikan TIK ke dalam sistem pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih transparan, efisien, efektif, dan akuntabel. Penerapan TIK juga diharapkan dapat menekan biaya operasional serta meminimalkan praktik penyimpangan birokrasi,

sehingga mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih dan berkinerja baik (*clear governance* dan *good governance*).

Dalam menghadapi dinamika masyarakat modern, orientasi pelayanan publik perlu mengalami pergeseran paradigma, dari pendekatan yang memosisikan masyarakat semata-mata sebagai objek penerima layanan menjadi sebagai pelanggan aktif yang memiliki hak atas kualitas layanan yang setara. Model ini mengadopsi praktik sektor swasta yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai fokus utama, dan terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan di berbagai negara maju. Namun demikian, pendekatan *customer democracy* juga dapat memperlemah hubungan substantif antara pemerintah dan masyarakat, yang berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan (Welch, 2004). Dalam konteks administrasi publik, penerapan *e-Government* merupakan bagian integral dari agenda reformasi birokrasi yang berakar pada semangat *New Public Management* (NPM), dengan menekankan efisiensi, orientasi pada hasil, serta akuntabilitas pelayanan. Lebih dari sekadar instrumen teknologi, *e-Government* menjadi respon strategis terhadap transformasi lingkungan eksternal yang kompleks dan menuntut pemerintahan yang lebih adaptif.

Mustopadidjaja (2005) mengidentifikasi tiga alasan utama perlunya pengembangan *e-Government*. Pertama, proses globalisasi yang berlangsung cepat telah menempatkan isu-isu seperti hak asasi manusia, transparansi, dan *good governance* sebagai agenda utama bagi setiap negara yang ingin tetap relevan di tataran global. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk melakukan reposisi peran,

dari fokus domestik menuju orientasi eksternal yang mampu menempatkan masyarakat dan negara dalam posisi strategis di era global.

Kedua, percepatan perkembangan teknologi informasi memungkinkan data dan pengetahuan disebarluaskan dalam waktu singkat ke seluruh dunia, sehingga memperkuat konektivitas dan komunikasi lintas batas tanpa hambatan struktural. Ketiga, peningkatan standar layanan di sektor swasta yang didorong oleh tuntutan konsumen belum diimbangi dengan kinerja yang setara di sektor publik. Ketimpangan ini menyebabkan persepsi publik terhadap pelayanan pemerintah menurun, dan menegaskan perlunya inovasi melalui *e-Government* untuk menjawab kesenjangan kualitas pelayanan antara kedua sektor tersebut.

2.6 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi dapat dipahami sebagai suatu rangkaian komponen yang saling berinteraksi dan terintegrasi, yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi (Kumorotomo, 2008). Selain perannya dalam pengambilan keputusan, sistem informasi juga memiliki kontribusi penting dalam mendukung koordinasi organisasi, membantu manajemen dalam menganalisis persoalan, menyederhanakan permasalahan kompleks, serta mendorong inovasi dalam bentuk pengembangan produk dan layanan baru. Dengan kata lain, sistem informasi merupakan suatu pendekatan formal yang dirancang untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu, sehingga mampu mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi operasional secara efektif dan efisien (Rustiyanto, 2010).

Sementara itu, Sistem Informasi Manajemen (SIM) merujuk pada sistem yang mengintegrasikan manusia dan mesin dalam satu kesatuan untuk menyajikan informasi yang relevan bagi kegiatan operasional, proses manajerial, dan pengambilan keputusan di lingkungan organisasi. SIM menggabungkan elemen-elemen seperti perangkat keras, perangkat lunak, prosedur kerja, pedoman, model manajemen, model pengambilan keputusan, serta basis data (Jogiyanto, 2005).

Menurut IR Griffith dalam *The Well Managed Community Hospital*, SIM memiliki peran strategis dalam mendukung pengawasan organisasi melalui tiga pendekatan utama: a) SIM mempercepat dan meningkatkan ketepatan dalam pemrosesan transaksi, karena seluruh data dapat direkam dan dikomunikasikan antar unit secara sistematis; b) SIM menyediakan informasi terkini yang dapat digunakan untuk melakukan perbandingan dengan target, rencana, atau standar yang telah ditetapkan; dan c) SIM menghasilkan data yang valid dan terdokumentasi, sehingga memungkinkan analisis menyeluruh dan penyesuaian terhadap kebijakan organisasi jika diperlukan (Griffith, 1987). Secara umum, tujuan implementasi SIM mencakup: a) Mendukung efisiensi operasional organisasi secara menyeluruh, b) Menjamin efektivitas pelaksanaan fungsi manajerial, c) Meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, d) Mendorong lahirnya inovasi dan kreativitas dalam pengembangan produk dan layanan, serta e) Memfasilitasi proses pertumbuhan dan pengembangan organisasi secara berkelanjutan.

Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki beragam manfaat yang berkontribusi signifikan terhadap kinerja organisasi. Pertama, SIM meningkatkan

aksesibilitas data bagi para pengguna dengan menyediakan informasi yang tepat dan akurat tanpa ketergantungan pada perantara sistem informasi. Kedua, sistem ini memastikan tersedianya informasi berkualitas serta mendukung kemampuan pengguna dalam memanfaatkan informasi secara kritis dan analitis. Selain itu, SIM juga berperan dalam memperkuat efektivitas proses perencanaan strategis, dengan cara menyediakan informasi yang relevan dan mendukung pengambilan keputusan yang terukur. Di sisi lain, SIM membantu mengidentifikasi keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan dan pengembangan sistem informasi.

Lebih lanjut, SIM digunakan sebagai dasar dalam penentuan arah investasi teknologi informasi agar selaras dengan kebutuhan organisasi. Sistem ini juga memungkinkan organisasi mengantisipasi serta memahami implikasi ekonomi dari adopsi teknologi dan sistem informasi baru. Manfaat lainnya termasuk peningkatan produktivitas dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi sistem, serta efisiensi dalam pengelolaan transaksi operasional, yang pada akhirnya dapat menurunkan biaya dan menciptakan sumber pendapatan baru melalui layanan berbasis sistem informasi.

2.7 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

SIMRS adalah sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang untuk memproses dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit, guna menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu. Tujuan utama pengaturan SIMRS adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, kinerja, akses, dan mutu layanan rumah sakit. Dalam pelaksanaannya, SIMRS dapat

menggunakan aplikasi berbasis *open source* dari Kementerian Kesehatan atau dikembangkan mandiri oleh rumah sakit, selama memenuhi standar minimum yang ditetapkan. Implementasi SIMRS harus mendukung operasional pelayanan kesehatan, pengambilan keputusan manajerial, dan tata kelola organisasi melalui peningkatan kecepatan, akurasi, transparansi, serta efisiensi biaya. SIMRS wajib terintegrasi dengan sistem informasi nasional dan daerah melalui interoperabilitas data, termasuk dengan aplikasi seperti SIMAK BMN, Pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS), *Indonesia Case Base Group's* (INACBC's), dan sistem lainnya. Arsitektur minimal SIMRS terdiri dari *front office*, *back office*, serta sistem komunikasi dan kolaborasi, dan dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai kebutuhan.

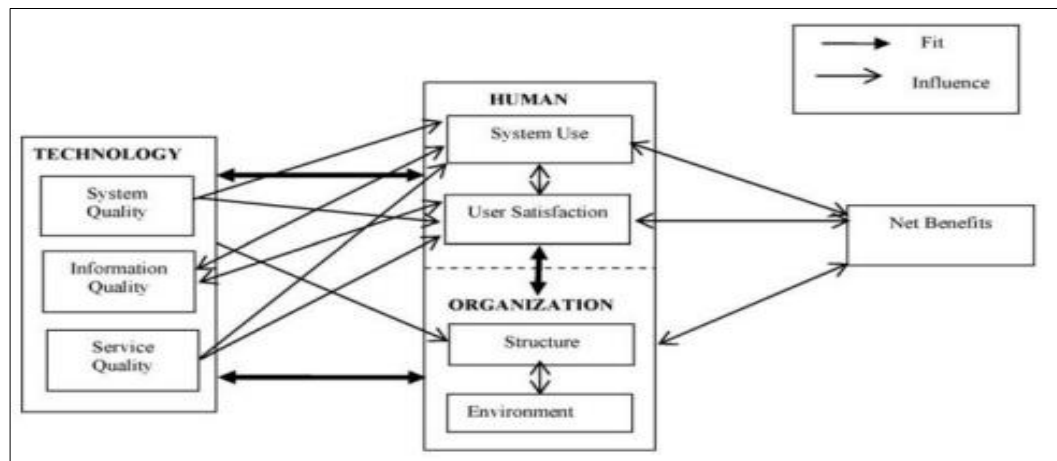
SIMRS harus menjamin aspek keamanan fisik, jaringan, dan sistem aplikasi. Penyelenggaraannya dilakukan oleh unit struktural atau fungsional di rumah sakit yang memiliki SDM yang kompeten dan terlatih. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan melakukan pembinaan dan pengawasan SIMRS melalui advokasi, pelatihan, bimbingan teknis, serta evaluasi untuk memastikan mutu dan pengembangannya berkelanjutan (Permenkes Nomor 82 Tahun 2013, 2013).

Model Kesuksesan Sistem Informasi

1) Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)

Model *Human, Organization, Technology-Fit* (HOT-Fit) dikembangkan oleh Yusof et al. (2006) sebagai hasil integrasi dan pengembangan dari dua model terdahulu, yakni *IS Success Model* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, serta *IT Organization-Fit Model* dari Morton. Inovasi utama dalam model ini adalah penekanan pada dimensi organisasi, yang mencakup aspek lingkungan eksternal

dan struktur internal organisasi. Secara konseptual, model HOT-Fit membagi elemen utamanya menjadi tiga dimensi, yaitu dimensi manusia (*human*), organisasi (*organizational*), dan teknologi (*technology*). Kerangka kerja diuraikan pada Gambar 2.3 berikut:



Gambar 2. 3 Kerangka Kerja HOT-Fit

Pada Gambar 2.3, ditunjukkan hubungan erat antara unsur manusia, organisasi, dan teknologi yang direpresentasikan melalui garis panah tebal. Di dalamnya juga terdapat elemen *net benefits* yang menggambarkan hasil atau manfaat yang diperoleh dari implementasi sistem informasi. Gambar tersebut mengilustrasikan delapan variabel yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi, yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *system use*, *user satisfaction*, *organizational structure*, *organizational environment*, dan *net benefits*. Seluruh variabel tersebut dihubungkan dengan garis panah tipis yang menunjukkan keterkaitan fungsional antar elemen dalam kerangka model.

Kerangka kerja HOT-Fit digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dengan menilai tingkat kesesuaian antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi, serta sejauh mana pengguna menerima dan

mengadopsi sistem tersebut. Selain itu, model ini juga mengkaji hubungan antara kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan tingkat pemanfaatan sistem. Di samping itu, model ini menyoroti keterkaitan antara struktur dan lingkungan organisasi dengan manfaat bersih (*net benefit*), serta pengaruh lingkungan organisasi secara langsung terhadap pencapaian manfaat sistem (Yusof, Papazafeiropoulou, et al., 2008).

Berikut merupakan penjelasan dimensi pada HOT *Fit* model (Yusof, Kuljis, et al., 2008):

1. Manusia (*Human*): Aspek manusia dalam kerangka HOT-Fit mengevaluasi sistem informasi dari sudut pandang pemanfaatan sistem (system use) dan tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction). Pengukuran terhadap penggunaan sistem dilakukan dengan mengidentifikasi siapa saja pengguna yang terlibat, seberapa sering sistem digunakan, pelatihan yang telah diterima, pengetahuan yang dimiliki, ekspektasi terhadap sistem, serta sikap dan penerimaan mereka terhadap keberadaan sistem. Sementara itu, kepuasan pengguna ditentukan melalui penilaian pengalaman mereka selama menggunakan sistem tersebut.
2. Organisasi (*Organization*): Aspek organisasi mencakup dua elemen utama, yaitu struktur dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi mencakup jenis organisasi, budaya kerja, hierarki jabatan, perencanaan dan kontrol sistem, strategi, manajemen, serta mekanisme komunikasi. Sementara itu, lingkungan organisasi mencakup faktor-faktor seperti ketersediaan sumber daya, sistem

pemerintahan, dinamika politik, tingkat persaingan, dan interaksi antarorganisasi.

3. Teknologi (*Technology*): Aspek teknologi menilai sistem berdasarkan tiga indikator utama, yaitu mutu sistem (*system quality*), mutu informasi (*information quality*), dan mutu layanan (*service quality*). Mutu sistem mencakup kinerja teknis dan desain antarmuka pengguna. Mutu informasi merujuk pada seberapa relevan dan akurat informasi yang dihasilkan oleh sistem. Sementara itu, mutu layanan mencakup dukungan dari penyedia layanan, kecepatan dalam merespons masalah, jaminan perbaikan, serta tindak lanjut atas layanan yang diberikan.
4. Manfaat Bersih (*Net Benefit*): Dimensi ini mengevaluasi sejauh mana sistem memberikan manfaat bagi penggunanya, baik secara perorangan maupun kolektif. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari penggunaan sistem, termasuk kontribusinya terhadap peningkatan kinerja dalam menyelesaikan tugas-tugas pengguna

Manusia, organisasi, dan teknologi merupakan tiga pilar utama dalam implementasi sistem informasi rumah sakit. Evaluasi keberhasilan penerapan sistem ini dilakukan melalui pengukuran manfaat bersih (*net benefit*), yang mencerminkan dampak sistem terhadap kinerja pengguna. Dampak ini dianalisis berdasarkan keterkaitan antara delapan dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi, dan manfaat bersih. Hubungan antar dimensi tersebut dinilai berdasarkan tingkat kecocokan (*fit*) dalam interaksi mereka.

Secara spesifik, pengaruh antar dimensi dapat dijelaskan sebagai berikut:

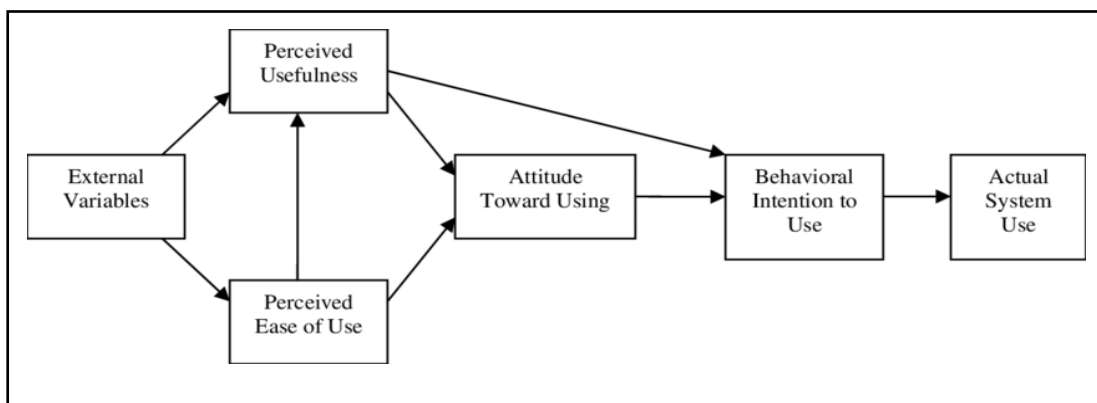
- a) Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap intensitas penggunaan sistem serta tingkat kepuasan pengguna;
- b) Terdapat hubungan timbal balik antara penggunaan sistem dan kualitas informasi, serta antara kepuasan pengguna dan kualitas informasi;
- c) Penggunaan sistem juga berinteraksi secara timbal balik dengan kepuasan pengguna;
- d) Faktor lingkungan organisasi turut memengaruhi struktur organisasi secara langsung;
- e) Baik penggunaan sistem maupun kepuasan pengguna memberikan dampak langsung terhadap manfaat bersih yang diperoleh, yang pada akhirnya memberikan umpan balik terhadap keduanya;
- f) Struktur organisasi dan lingkungan eksternal berkontribusi langsung terhadap manfaat bersih, dan sebaliknya, manfaat bersih juga memengaruhi kondisi struktur dan lingkungan organisasi.

2) Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 merupakan modifikasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang difokuskan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap teknologi. Model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi individu dalam menggunakan suatu teknologi, khususnya dalam konteks adopsi dan pemanfaatannya

Model TAM memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi individu dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu teknologi baru. Model ini menyatakan bahwa penerimaan terhadap teknologi ditentukan oleh serangkaian konstruk, yaitu keyakinan individu terhadap teknologi (*belief*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude*), niat untuk menggunakan teknologi (*intention*), serta perilaku aktual dalam menggunakan teknologi tersebut (*user behavior*).

Kerangka kerja TAM ditunjukkan pada Gambar 2.4 sebagai berikut:



Gambar 2. 4 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, terdapat dua konstruk utama yang menjelaskan alasan individu menggunakan teknologi, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan merujuk pada keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi tersebut tidak akan menimbulkan kesulitan yang berarti.

Kedua konstruk ini memiliki peran penting dalam membentuk sikap pengguna terhadap teknologi. Peningkatan dalam persepsi kemudahan penggunaan dapat memperkuat persepsi terhadap kegunaan teknologi, karena sistem yang mudah dipahami dan digunakan akan mengurangi waktu belajar serta memungkinkan pengguna untuk memfokuskan energi pada tugas-tugas lain yang lebih produktif. Dengan demikian, kemudahan penggunaan berkontribusi secara tidak langsung terhadap persepsi efektivitas kerja.

Lebih lanjut, Davis (1989) menegaskan bahwa variabel eksternal seperti karakteristik desain sistem memengaruhi niat perilaku pengguna (*behavioral intention to use*) melalui mediasi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Sikap individu terhadap teknologi tercermin dari adanya kecenderungan untuk menerima atau menolak penggunaannya.

Niat perilaku (*behavioral intention to use*) didefinisikan sebagai komitmen individu untuk menggunakan suatu teknologi dalam waktu mendatang, yang terbentuk dari sikap terhadap penggunaan serta persepsi terhadap manfaat yang dirasakan. Niat ini merupakan prediktor utama dari perilaku aktual dan mencerminkan intensi seseorang untuk melibatkan diri dalam penggunaan teknologi.

Terakhir, penggunaan aktual sistem (*actual system usage*) menggambarkan realisasi konkret dari intensi tersebut, yang dapat diukur melalui frekuensi dan durasi penggunaan teknologi oleh individu dalam aktivitas sehari-hari (Davis, 1989).

2.8 Hubungan Antar Variabel

2.8.1 Hubungan Penggunaan Sistem Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Pemanfaatan sistem informasi merujuk pada seberapa sering dan sejauh mana pengguna memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia dalam sistem. Aspek ini mencakup identifikasi pengguna sistem, intensitas penggunaan, keterlibatan dalam pelatihan, tingkat pengetahuan, keyakinan terhadap sistem, harapan pengguna, serta tingkat penerimaan terhadap sistem itu sendiri (Yusof, Kuljis, et al., 2008). Konsistensi penggunaan sistem secara berulang dapat membentuk persepsi yang lebih positif terhadap sistem tersebut. Artinya, semakin sering seseorang menggunakan sistem dan merasakan manfaat serta kemudahan yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula persepsi individu terhadap kegunaan dan kemudahan sistem.

Penelitian oleh Handayani et al. (2017) menunjukkan bahwa faktor manusia, khususnya elemen *compatibility* atau kesesuaian, memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap persepsi terhadap manfaat dan kemudahan sistem. Temuan ini diperkuat oleh studi dari Y.-M. Cheng (2020), yang juga menyatakan bahwa dimensi manusia melalui elemen *compatibility* berdampak positif terhadap kedua persepsi tersebut.

Berdasarkan bukti empiris tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan sistem memiliki kontribusi penting dalam membentuk persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan SIMRS di wilayah

Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1= Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.

H2 = Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.

2.8.2 Hubungan Kepuasan Pengguna Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator yang sering digunakan untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi, meskipun bersifat subjektif karena bergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan ini diartikan sebagai penilaian keseluruhan terhadap pengalaman penggunaan sistem serta dampak yang mungkin ditimbulkan dari penggunaan tersebut. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi pengguna, seperti latar belakang, harapan, dan tingkat kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem (Yusof, Kuljis, et al., 2008). Pengguna yang merasa puas cenderung memiliki pandangan yang lebih positif terhadap sistem. Ketika sistem mampu memberikan manfaat yang nyata serta menghadirkan pengalaman penggunaan yang menyenangkan, pengguna akan lebih mudah menganggap bahwa sistem tersebut berguna dan tidak sulit untuk digunakan. Temuan dari penelitian Handayani et al. (2017) menunjukkan bahwa aspek manusia, khususnya dalam hal kesesuaian (*compatibility*), memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan sistem. Hasil serupa juga dikemukakan oleh Y.-M. Cheng

(2020), yang menyatakan bahwa kesesuaian sebagai bagian dari faktor manusia turut mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan sistem.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berperan penting dalam membentuk persepsi kemanfaatan dan kemudahan dalam konteks penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

H4 = Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.3 Hubungan Struktur Organisasi Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Struktur organisasi adalah kerangka yang mengatur hubungan, tanggung jawab, dan wewenang di antara berbagai bagian, unit, atau individu dalam suatu organisasi. Elemen-elemen seperti budaya, politik, strategi, manajemen, komunikasi, kepemimpinan, dan dukungan manajemen puncak termasuk dalam struktur organisasi. Struktur ini berperan penting dalam penerapan teknologi di dalam organisasi (Yusof, Kuljis, et al., 2008). Ketika individu merasakan bahwa organisasi menyediakan dukungan dan aksesibilitas yang memadai, mereka cenderung menganggap sistem tersebut berguna dan mudah digunakan.

Studi yang dilakukan oleh Chen dan Hsiao (2012) menunjukkan bahwa aspek organisasi, khususnya dukungan dari manajemen puncak serta kompetensi tim

pelaksana proyek, memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap persepsi pengguna terkait kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi. Temuan serupa diungkapkan oleh Y.-M. Cheng (2020), yang menyoroti pentingnya peran faktor organisasi dalam proses implementasi teknologi berskala besar dan kompleks. Dalam penelitiannya, Cheng menekankan bahwa dukungan dari pimpinan organisasi dan tersedianya kondisi yang mendukung berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan persepsi kemanfaatan dan kemudahan teknologi.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi, termasuk dalam konteks penerimaan SIMRS di wilayah Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5 = Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

H6 = Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.4 Hubungan Lingkungan Organisasi Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Lingkungan organisasi mencakup kondisi eksternal dan internal yang memengaruhi operasi serta keberhasilan suatu organisasi, termasuk aspek pembiayaan, pemerintah, politik, hubungan antarorganisasi, dan komunikasi. Lingkungan ini dapat memengaruhi persepsi pengguna sistem, meyakinkan mereka akan kemampuan dalam menggunakan sistem tersebut (Yusof, Kuljis, et al., 2008).

Kebijakan dan prosedur yang mendukung dalam lingkungan organisasi dapat membentuk persepsi kemanfaatan dan kemudahan bagi pengguna sistem. Penelitian Chen & Hsiao (2012) menunjukkan bahwa faktor organisasi seperti dukungan manajemen puncak dan kompetensi tim proyek memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dan kemudahan. Demikian pula oleh Y.-M. Cheng (2020) menekankan pentingnya mempertimbangkan faktor organisasi secara cermat saat menerapkan teknologi yang besar dan kompleks, dengan dukungan manajemen puncak dan kondisi yang memfasilitasi memengaruhi persepsi kemanfaatan dan kemudahan. Oleh karena itu, variabel lingkungan organisasi memengaruhi persepsi kemanfaatan dan kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H7 = Lingkungan organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

H8 = Lingkungan organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.5 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas sistem merujuk pada karakteristik teknis dan fungsional dari sistem informasi kesehatan, yang mencakup kinerja sistem serta desain antarmuka pengguna. Indikator-indikator utama dalam menilai kualitas sistem meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan respons, utilitas, ketersediaan, keandalan, kelengkapan informasi, fleksibilitas sistem, serta aspek keamanan (Yusof, Kuljis, et al., 2008). Kualitas sistem yang tinggi akan mendorong

terbentuknya persepsi positif dari pengguna terhadap sistem informasi kesehatan yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Hsiao (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap persepsi terhadap kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Hasil yang sejalan juga diperoleh dalam studi Y.-M. Cheng (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memainkan peran penting dalam membentuk persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dalam proses penerimaan SIMRS di Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H9 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

H10 = Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.6 Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Kualitas informasi dalam sistem informasi kesehatan mengacu pada mutu data yang dihasilkan oleh sistem, seperti rekam medis pasien, laporan klinis, hasil pencitraan medis, dan resep obat. Beberapa indikator utama dalam menilai kualitas informasi meliputi aspek kelengkapan, akurasi, keterbacaan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan keandalan data (Yusof, Kuljis, et al., 2008). Informasi yang akurat dan lengkap akan meningkatkan persepsi pengguna

terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Rui-Hsin dan Lin (2018) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap persepsi kegunaan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi. Hasil yang sejalan juga diperoleh dari penelitian Y.-M. Cheng (2020), yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki dampak signifikan terhadap kedua persepsi tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang memengaruhi persepsi kemanfaatan dan kemudahan dalam konteks penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H11 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

H12 = Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.7 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Dalam Penerimaan SIMRS

Kualitas layanan mengacu pada tingkat dukungan yang diberikan secara menyeluruh oleh penyedia layanan teknologi informasi. Dimensi ini dapat dievaluasi melalui berbagai indikator seperti dukungan teknis, kecepatan respons terhadap masalah, jaminan layanan, sikap empatik terhadap pengguna, serta efektivitas tindak lanjut yang diberikan (Yusof, Papazafeiropoulou, et al., 2008a). Semakin optimal layanan yang diterima oleh pengguna, maka semakin besar kemungkinan pengguna menilai bahwa sistem tersebut bermanfaat dan mudah

digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Rui-Hsin dan Lin (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dan kemudahan sistem. Hal ini diperkuat oleh studi Lin (2015), yang juga menemukan bahwa kualitas layanan berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi pengguna mengenai kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang didukung oleh layanan teknis berkualitas tinggi cenderung lebih mudah dioperasikan dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi penggunanya.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan variabel penting yang memengaruhi persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan dalam konteks penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H13 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

H14 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.8 Hubungan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Sikap Menggunakan Dalam Penerimaan SIMRS

Persepsi kemanfaatan merujuk pada keyakinan individu mengenai sejauh mana penggunaan suatu teknologi dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif (Davis, 1989). Persepsi ini erat kaitannya dengan peningkatan produktivitas; ketika seseorang menganggap bahwa teknologi tersebut berguna, maka hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja dan efisiensi kerja.

Akibatnya, persepsi tersebut turut memengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh Tan et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan berperan dalam membentuk sikap positif pengguna terhadap suatu platform teknologi. Hasil serupa ditemukan dalam studi Miao et al. (2023), yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap individu dalam menggunakan teknologi.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan faktor penting yang memengaruhi sikap pengguna terhadap SIMRS di Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H15 = Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.

2.8.9 Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Menggunakan Dalam Penerimaan SIMRS

Persepsi kemudahan diartikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi tidak akan membutuhkan usaha yang besar atau kompleks (Davis, 1989). Ketika seseorang merasa bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah dan tanpa hambatan berarti, maka kecenderungan untuk memiliki sikap positif terhadap penerimaan teknologi tersebut akan semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Tan et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap sikap individu dalam menggunakan suatu platform teknologi. Hal ini menegaskan pentingnya merancang teknologi

yang user-friendly untuk mendorong penerimaan pengguna. Selaras dengan temuan tersebut, studi Miao et al. (2023) juga menemukan bahwa persepsi kemudahan secara signifikan berkontribusi dalam membentuk sikap positif terhadap penggunaan teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan merupakan faktor yang memengaruhi sikap pengguna dalam konteks penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H16 = Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.10 Hubungan Sikap Menggunakan Terhadap Niat Perilaku Menggunakan Dalam Penerimaan SIMRS

Sikap terhadap penggunaan merujuk pada kecenderungan individu untuk menerima atau menolak penggunaan suatu sistem, yang dibentuk melalui pengalaman dan interaksi mereka dengan teknologi (Davis, 1989). Semakin positif sikap seseorang terhadap teknologi, maka semakin besar pula kemungkinan individu tersebut memiliki niat untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh Chatterjee et al. (2021) menunjukkan bahwa sikap terhadap penggunaan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan niat perilaku untuk menggunakan teknologi. Hasil serupa juga ditemukan dalam studi Songkram et al. (2023), yang menyatakan bahwa sikap terhadap sistem secara langsung memengaruhi niat individu dalam menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sikap terhadap penggunaan memainkan peran penting dalam membentuk niat perilaku terhadap penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H17 = Sikap menggunakan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.8.11 Hubungan Niat Perilaku Menggunakan Terhadap Penggunaan Sesungguhnya Dalam Penerimaan SIMRS

Niat perilaku merupakan bentuk keinginan atau kecenderungan individu untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Menurut Davis (1989), seseorang cenderung melakukan suatu tindakan apabila ia memiliki niat yang kuat untuk melakukannya. Dalam konteks teknologi, semakin besar intensi seseorang untuk menerima dan menggunakan teknologi tertentu, maka semakin besar pula kemungkinan bahwa individu tersebut akan benar-benar menggunakannya dalam praktik. Penelitian yang dilakukan oleh Chatterjee et al. (2021) menunjukkan bahwa niat perilaku memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual. Temuan serupa diperoleh dari studi Suhartanto et al. (2020) yang mengonfirmasi bahwa niat perilaku berkontribusi secara langsung terhadap terjadinya tindakan penggunaan teknologi secara nyata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa niat perilaku merupakan determinan penting dalam memengaruhi perilaku aktual dalam konteks penerimaan SIMRS di Jawa Tengah. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H18 = Niat perilaku menggunakan berpengaruh positif terhadap perilaku sesungguhnya dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah

2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis

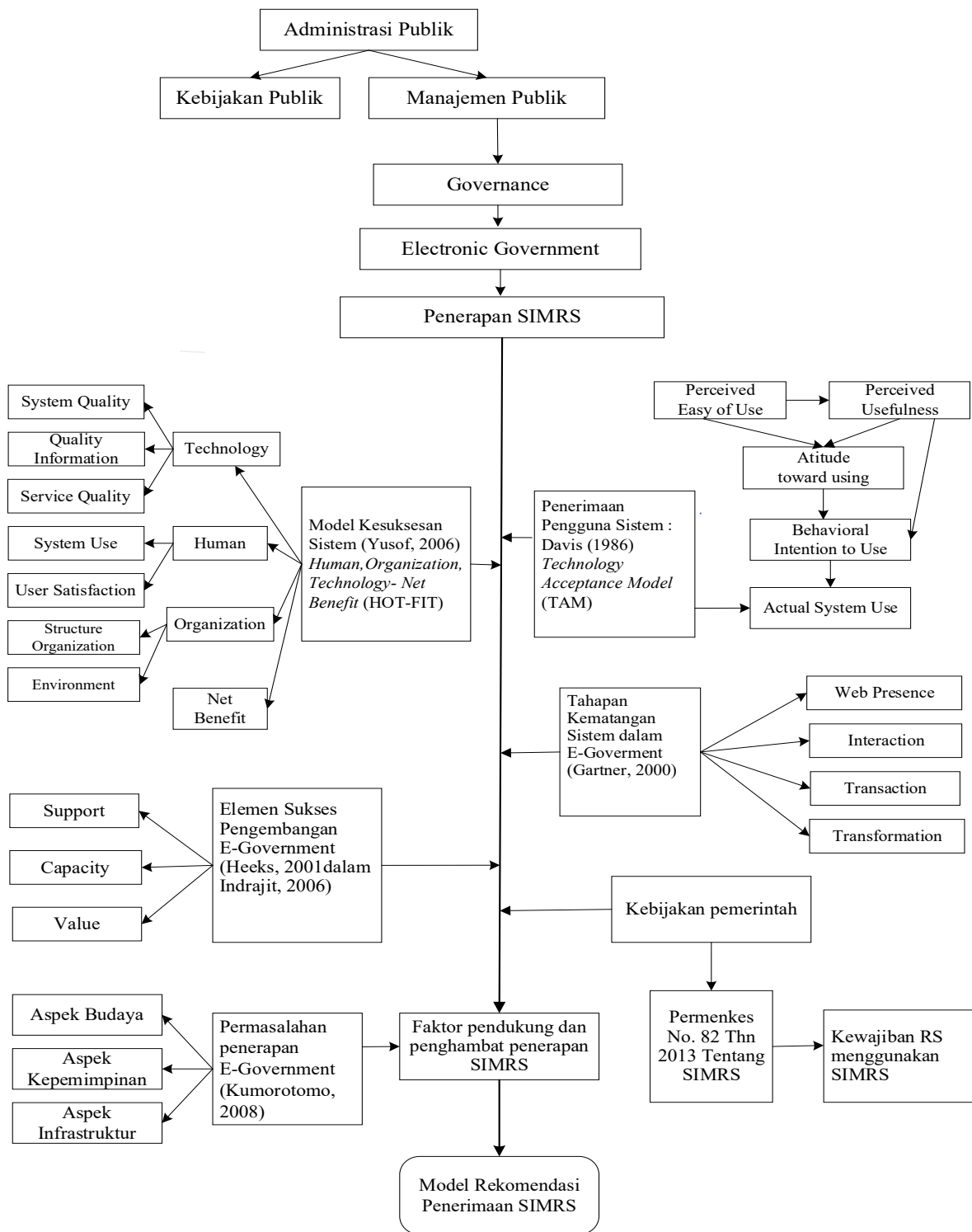
Kerangka pemikiran teoritis dalam disertasi ini menyajikan hubungan antara teori administrasi publik dan teori-teori pendukung yang digunakan untuk menganalisis serta menjawab rumusan masalah penelitian. Administrasi publik sendiri mencakup dua kajian utama, yaitu kebijakan publik dan manajemen publik, dengan penelitian ini berfokus pada aspek manajemen publik yang menekankan pengelolaan organisasi sektor publik melalui penerapan prinsip-prinsip manajerial guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu komponen esensial dalam manajemen publik adalah tata kelola pemerintahan (*governance*). Dalam perkembangannya, *e-Government* menjadi paradigma baru dalam praktik pemerintahan modern, baik di negara maju maupun berkembang. Inovasi dan transformasi yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan tata kelola yang lebih baik, yang dikenal sebagai *good governance*. Dalam konteks ini, pemanfaatan TIK diharapkan mampu mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan publik, sesuai dengan ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan terjangkau.

Dorongan untuk melakukan reformasi menyeluruh dalam sistem pelayanan kesehatan mengharuskan adanya prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu mengadopsi teknologi informasi dan melakukan inovasi berbasis digital guna meningkatkan mutu layanan. Transisi dari sistem manual ke sistem digital tidak hanya menuntut kesiapan

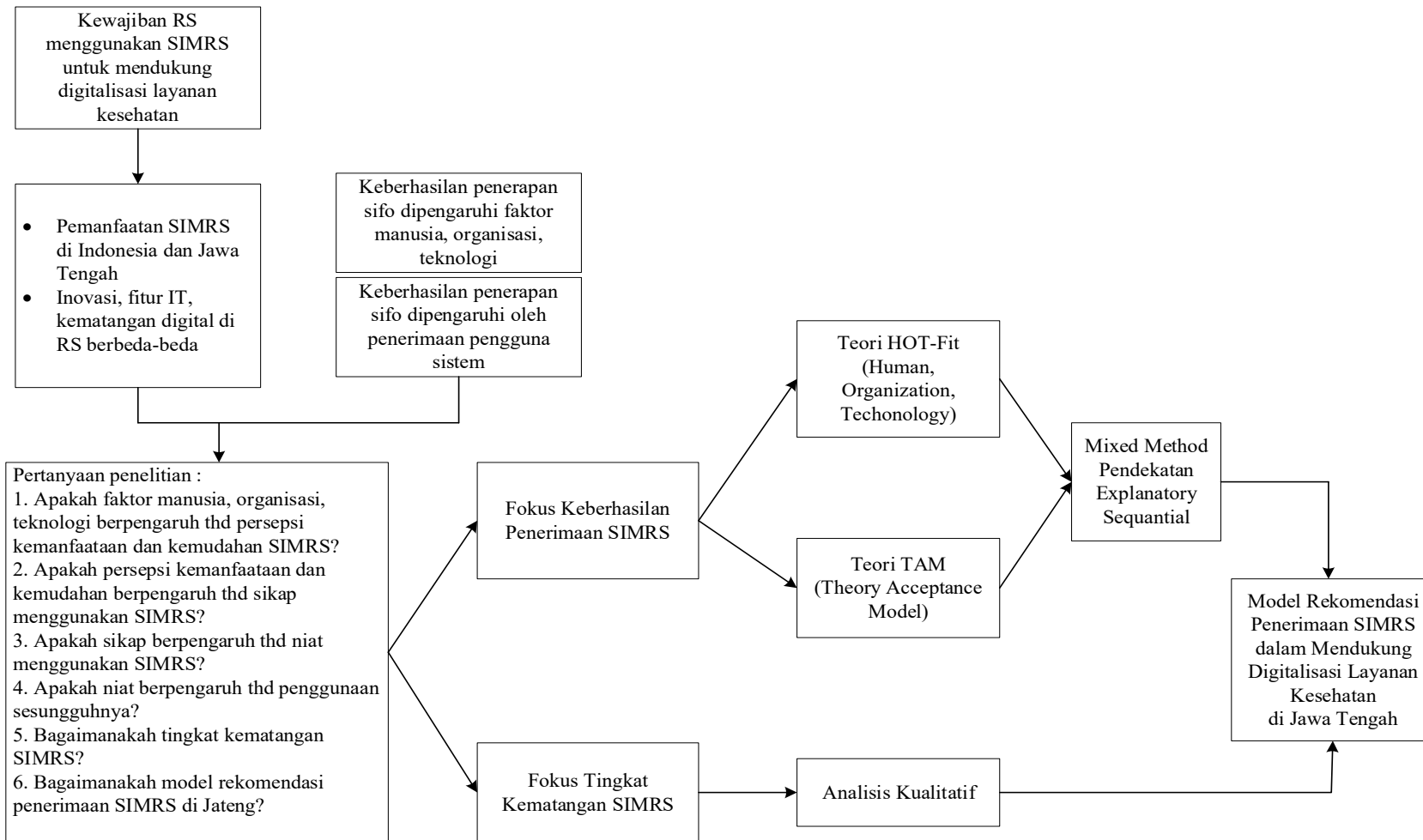
teknologi, tetapi juga memerlukan komitmen dan partisipasi dari seluruh pemangku kepentingan. Keberhasilan pemanfaatan TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh faktor manusia sebagai pengguna sistem, dukungan organisasi, dan kecanggihan teknologi yang digunakan (Yusof, Kuljis, et al., 2008). Lebih lanjut, sikap pengguna sistem turut memengaruhi intensi mereka dalam menggunakan sistem informasi, sebagaimana dijelaskan oleh Davis (1989).

Penerapan sistem informasi dalam mendukung layanan kesehatan di rumah sakit telah diperkuat melalui kebijakan pemerintah yang mewajibkan implementasi SIMRS di seluruh rumah sakit. Kebijakan ini juga sejalan dengan arah kebijakan Transformasi Teknologi Kesehatan yang diinisiasi oleh Kementerian Kesehatan RI dalam rangka digitalisasi layanan di fasilitas kesehatan, terutama rumah sakit. Untuk memastikan keberhasilan implementasi digitalisasi di sektor publik, termasuk SIMRS sebagai representasi penerapan *e-Government* dalam layanan kesehatan, diperlukan komitmen politik (*political will*), infrastruktur TIK yang memadai, serta sumber daya manusia yang kompeten. Dengan demikian, strategi implementasi yang realistis, sistematis, dan bertahap sangat krusial. Mengingat kompleksitas masalah yang sering dihadapi dalam penerapan sistem informasi, analisis terhadap faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi SIMRS menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan.

Gambaran kerangka teoritis dan kerangka pikir dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 2.5 dan Gambar 2.6 di bawah ini:



Gambar 2. 5 Kerangka Teori Penelitian
 Sumber : Analisis peneliti dirangkum dari Teori Model Kesuksesan HOT-Fit (Yusof, 2006), TAM (Davis, 1986) dan Pengembangan e-Government



Gambar 2. 6 Kerangka Pikir Penelitian

2.10 Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis (H1): Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
2. Hipotesis (H2): Penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
3. Hipotesis (H3): Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
4. Hipotesis (H4) : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
5. Hipotesis (H5): Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
6. Hipotesis (H6): Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
7. Hipotesis (H7): Lingkungan organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
8. Hipotesis (H8): Lingkungan organisasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
9. Hipotesis (H9): Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
10. Hipotesis (H10): Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
11. Hipotesis (H11): Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.

12. Hipotesis (H12): Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
13. Hipotesis (H13): Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
14. Hipotesis (H14): Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
15. Hipotesis (H15): Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
16. Hipotesis (H16): Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
17. Hipotesis (H17): Sikap menggunakan berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.
18. Hipotesis (H18): Niat perilaku menggunakan berpengaruh positif terhadap perilaku sesungguhnya dalam penerimaan SIMRS di Jawa Tengah.