

BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Keberhasilan penerapan SIMRS memerlukan keseimbangan antara kesiapan teknologi, dukungan organisasi, dan penerimaan individu. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji integrasi model HOT-Fit dengan TAM, di mana aspek manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*) berperan sebagai faktor eksternal dalam penerimaan sistem (TAM). Model ini mendukung penerimaan SIMRS sebagai bagian dari digitalisasi layanan kesehatan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Hasil analisis mengenai pengaruh faktor manusia, teknologi, dan organisasi terhadap penerimaan SIMRS adalah sebagai berikut:

1. Faktor manusia (*Human*), yang meliputi penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), sebagai berikut:
 - a. Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan SIMRS. Sebagian besar pengguna telah memiliki pengalaman dalam mengoperasikan sistem, sehingga keputusan mereka untuk terus menggunakan SIMRS lebih dipengaruhi oleh tuntutan pekerjaan dan kebiasaan kerja, bukan oleh penilaian terhadap manfaat sistem itu sendiri. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa mereka sudah terbiasa dengan fitur dan fungsi SIMRS,

sehingga persepsi terhadap nilai tambah sistem tidak lagi menjadi pertimbangan utama dalam penggunaannya.

- b. Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan. Hal ini disebabkan oleh tingkat pengalaman dan pengetahuan yang cukup tinggi di kalangan pengguna, sehingga kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan SIMRS. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa meskipun terdapat pembaruan atau pengembangan sistem, para pengguna tetap dapat mengoperasikan SIMRS seperti biasa. Mereka juga cenderung mencari solusi secara mandiri ketika menghadapi kendala, karena telah terbiasa dengan alur dan fitur sistem yang ada.
- c. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. Kepuasan pengguna menjadi faktor yang paling besar dalam memengaruhi persepsi kemanfaatan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan menjadi faktor dominan yang membentuk persepsi kemanfaatan. Hasil wawancara dengan informan mendukung temuan tersebut, di mana pengguna yang merasa puas terhadap kinerja SIMRS cenderung menganggap sistem ini membantu dalam menyelesaikan tugas secara lebih efektif dan efisien.
- d. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar pula persepsi mereka bahwa SIMRS mudah digunakan. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa

fitur-fitur SIMRS mudah diakses dan digunakan, sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara lebih efektif. Kepuasan terhadap kemudahan penggunaan sistem mencerminkan bahwa SIMRS telah sesuai dengan kebutuhan operasional rumah sakit dan mampu meningkatkan efisiensi kerja.

2. Faktor organisasi (*Organization*), yang meliputi struktur organisasi (*Structure Organization*) dan lingkungan organisasi (*Environment*), sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. Dukungan manajerial dan struktur organisasi yang kuat berkontribusi dalam meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa SIMRS berperan penting dalam mendukung kinerja dan efisiensi operasional rumah sakit, khususnya dalam mempercepat proses pelayanan serta menghemat waktu, biaya, dan tenaga.
- b. Struktur organisasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan SIMRS. Dukungan dari manajemen, ketersediaan infrastruktur, serta fasilitas yang memadai membuat pengguna merasa bahwa sistem ini mudah digunakan. Selain itu, pengembangan SIMRS dianggap penting untuk memenuhi tuntutan regulasi, meningkatkan legitimasi institusi di mata pemangku kepentingan, dan menunjang efisiensi operasional rumah sakit. Hasil wawancara dengan informan juga menguatkan temuan ini, di mana dukungan dari pimpinan, rekan kerja, dan tim IT terbukti meningkatkan motivasi pengguna dalam mengoperasikan sistem. Namun demikian, rumah sakit masih menghadapi

sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia di bidang IT , praktik penggunaan akun bersama, keberagaman format laporan eksternal, serta perlunya peningkatan keterampilan IT di kalangan pengguna.

- c. Lingkungan organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap persepsi kemanfaatan SIMRS. Pengguna lebih banyak menggunakan sistem berdasarkan instruksi manajemen, bukan karena dukungan regulasi atau anggaran. Wawancara menunjukkan bahwa pengguna tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan, sehingga aspek lingkungan organisasi tidak dianggap penting dalam menilai manfaat SIMRS.
 - d. Lingkungan organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan lebih dipengaruhi oleh faktor internal, seperti instruksi dari manajemen, pengalaman sebelumnya, pengetahuan teknologi, serta keterampilan individu dalam menggunakan sistem. Hasil wawancara dengan informan mendukung temuan ini, di mana sebagian besar pengguna SIMRS merupakan staf pelaksana yang tidak terlibat langsung dalam proses pengembangan sistem dan hanya menjalankan aplikasi sesuai arahan, dengan fasilitas yang telah disediakan oleh rumah sakit.
3. Faktor teknologi (*Technology*), yang meliputi kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Quality Information*) dan kualitas layanan (*Service Quality*) sebagai berikut:
- a. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. Sistem yang memiliki kualitas baik mampu meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem, karena dinilai membantu dalam

pelaksanaan tugas. Kualitas sistem informasi yang tinggi juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, kinerja sistem, dan pengalaman pengguna. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa fitur dan menu dalam SIMRS mudah diakses, responsif, serta memudahkan pengguna dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari.

- b. Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan. Sistem yang memiliki kualitas tinggi, terutama dalam aspek antarmuka, kecepatan respons, integrasi, dan keamanan, cenderung meningkatkan persepsi pengguna bahwa SIMRS mudah digunakan. Semakin baik kualitas sistem, semakin besar kemungkinan pengguna merasakan kemudahan dalam pengoperasiannya. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa penerapan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit mempermudah proses pendaftaran pasien, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan panduan yang jelas bagi pengguna.
- c. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. Informasi yang berkualitas memiliki korelasi dengan persepsi kemanfaatan dalam penerimaan SIMRS. Jika informasi yang dihasilkan SIMRS berkualitas, persepsi pengguna terhadap kemanfaatan akan meningkat, sehingga mereka merasa terbantu dalam pekerjaan mereka. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa rumah sakit memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan informasi mengenai layanan dan pendaftaran *online* dapat

diakses oleh masyarakat dengan mudah. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan rumah sakit.

- d. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan SIMRS. Informasi yang akurat, lengkap, dan relevan mendorong peningkatan persepsi kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Hasil wawancara dengan informan mendukung temuan ini, di mana pengguna menyatakan bahwa informasi yang disajikan SIMRS secara tepat dan sesuai kebutuhan memperkuat kemudahan dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur sistem.
- e. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemanfaatan dalam penggunaan SIMRS. Layanan yang cepat dan responsif meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem, khususnya dalam mendukung kelancaran tugas mereka. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa perhatian manajemen rumah sakit terhadap permasalahan penggunaan SIMRS turut memperkuat persepsi pengguna terhadap kemanfaatan sistem tersebut.
- f. Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan dalam penggunaan SIMRS. Layanan yang cepat, responsif, dan mudah diakses meningkatkan persepsi pengguna terhadap kemudahan sistem. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa dukungan teknis yang memadai berkontribusi pada meningkatnya kemudahan dalam pengoperasian SIMRS.

4. Persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap menggunakan. Persepsi ini menjadi faktor utama yang memengaruhi sikap pengguna menerima sistem. Meskipun SIMRS dinilai bermanfaat dalam mempercepat pekerjaan dan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam pengoperasian, khususnya terkait fitur dan masalah teknis. Manfaat psikologis seperti kenyamanan belum sepenuhnya dirasakan. Hambatan-hambatan ini dapat menghambat terbentuknya sikap positif yang konsisten terhadap penggunaan SIMRS, meskipun sistem telah berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja.

Persepsi kemudahan (*Perceived Easy of Used*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna. Keyakinan bahwa sistem mudah diakses dan dioperasikan mendorong sikap yang lebih menerima terhadap penggunaannya. Wawancara dengan informan menguatkan temuan ini, menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kekurangan, pengguna merasa terbantu dan tetap berkomitmen menggunakan SIMRS.

5. Sikap (*Attitude Toward Using*) terhadap penggunaan SIMRS terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini, sikap muncul sebagai satu-satunya variabel yang secara langsung memengaruhi niat untuk menggunakan SIMRS. Namun demikian, niat seseorang dalam menggunakan SIMRS sebenarnya tidak hanya dipengaruhi oleh sikap positif semata, tetapi juga oleh faktor eksternal lainnya, seperti dukungan lingkungan dan kemampuan kontrol perilaku terhadap

penggunaan sistem. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa mereka merasa nyaman dalam menggunakan SIMRS, didukung oleh atasan, senior, dan rekan sejawat, serta memiliki kemampuan adaptasi dan kemauan yang kuat untuk terus belajar. Hal ini menunjukkan bahwa selain sikap positif, faktor dukungan sosial dan kemampuan individu juga berperan penting dalam mendorong penggunaan SIMRS secara berkelanjutan karena sistem tersebut terbukti membantu pelaksanaan tugas sehari-hari.

6. Niat perilaku menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sesungguhnya. Semakin tinggi intensi atau niat pengguna untuk menggunakan SIMRS, semakin besar kemungkinan mereka benar-benar memanfaatkannya dalam praktik. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa SIMRS sangat membantu dalam memantau dan mengakses informasi pelayanan di rumah sakit, sehingga mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut di masa mendatang karena manfaat yang dirasakan dalam mendukung pekerjaan mereka.
7. Tingkat kematangan SIMRS di enam rumah sakit di Jawa Tengah berada pada tahap *interaction* (interaksi). Tahap interaksi menunjukkan bahwa SIMRS mampu memberikan kemudahan akses dan informasi terkait layanan kesehatan, ditandai dengan tersedianya fasilitas interaksi daring, seperti menu pendaftaran rawat jalan dan mekanisme umpan balik antara rumah sakit dan pasien. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan yang menyatakan bahwa

proses pendaftaran dapat dilakukan secara *online* dan rumah sakit merespons melalui sistem SIMRS tersebut.

6.2 Model rekomendasi penerimaan SIMRS untuk mendukung digitalisasi layanan kesehatan di Jawa Tengah.

Penulis mengusulkan model “SYNERTECH” (*Synergy in Technology Acceptance*) sebagai kerangka analisis penerimaan teknologi informasi di sektor kesehatan dalam mendukung digitalisasi layanan. Model ini merupakan integrasi dari empat teori utama, yaitu HOT-Fit, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R), masing-masing memberikan kontribusi unik dalam memahami faktor teknis, psikologis, dan sosial yang memengaruhi penerimaan SIMRS. Integrasi ini tidak hanya memperkuat dasar teoritis penelitian, tetapi juga menghasilkan kerangka analisis yang komprehensif untuk studi lanjutan dan perumusan kebijakan implementasi SIMRS. Model SYNERTECH memungkinkan analisis mendalam dan sistematis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi serta memberikan pendekatan strategis dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem dari berbagai aspek yang sebelumnya sering diteliti secara terpisah.

6.3 Implikasi

6.3.1 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan manfaat signifikan bagi akademisi dan peneliti di bidang manajemen publik, khususnya di pelayanan kesehatan, dengan memperkaya pengetahuan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan SIMRS serta implementasinya dalam mendukung digitalisasi kesehatan di Indonesia.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi dapat dicapai melalui penerimaan sistem tersebut dengan menerapkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diintegrasikan dengan model kesuksesan sistem informasi HOT-Fit sebagai faktor eksternal dalam penerimaan SIMRS.

Implikasi penelitian ini terhadap model TAM dan HOT-Fit mencakup pengembangan dan rekonstruksi teori yang memberikan kontribusi teoritis bagi akademisi dan peneliti untuk melakukan studi lanjutan mengenai penerimaan dan implementasi SIMRS. Hal ini diharapkan dapat memperkaya teori yang relevan dengan penerapan sistem informasi di pelayanan kesehatan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel baru yang dikembangkan dalam penelitian ini, seperti faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku penggunaan. Variabel tersebut meliputi norma subjektif (*Subjective Norms*) dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (*Perceived Behavioral Control*) dari *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta persepsi nilai (*Perceived Value*) dari Teori *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R).

Selain itu, akademisi dan peneliti perlu mengevaluasi relevansi model TAM dan HOT-Fit untuk diadaptasi dan diterapkan dalam pelayanan publik. Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama dalam pengelolaan teknologi informasi di sektor publik. Pendekatan ini akan memberikan landasan untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dan berbasis bukti dalam mendukung transformasi digital di pelayanan kesehatan.

6.3.2 Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh faktor manusia, teknologi, dan organisasi terhadap penerimaan SIMRS, serta mengacu pada rumusan masalah yang menunjukkan bahwa tingkat kematangan digital rumah sakit masih berada pada kategori sedang dan pemanfaatan SIMRS belum optimal, maka dapat diidentifikasi sejumlah implikasi praktis yang relevan untuk diterapkan oleh rumah sakit, baik di Jawa Tengah maupun di tingkat nasional. Implikasi praktis tersebut disusun sebagai rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dan pemerintah selaku pembuat kebijakan guna meningkatkan efektivitas implementasi SIMRS, yaitu:

1) **Memperkuat Faktor Manusia (*Human*) Melalui Peningkatan Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu melakukan pengembangan SIMRS secara berkelanjutan agar sejalan dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Pengembangan tersebut penting untuk memastikan bahwa SIMRS yang digunakan mampu mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam mengakses layanan digital di lingkungan rumah sakit. Langkah-langkah strategis yang dapat ditempuh oleh pihak manajemen rumah sakit antara lain mencakup perancangan antarmuka dan tata letak sistem yang ramah pengguna (*user-friendly*), guna mempermudah interaksi antara pengguna dan sistem. Selain itu, jaminan terhadap aspek stabilitas, keamanan, dan *interoperabilitas* sistem menjadi hal yang krusial agar SIMRS dapat berfungsi secara optimal serta terintegrasi dengan sistem lain yang relevan, baik di tingkat internal rumah sakit maupun eksternal seperti

sistem klaim BPJS dan aplikasi Satu Sehat Kemenkes. Penyediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, termasuk perangkat keras, jaringan yang stabil, dan dukungan teknis yang responsif, juga merupakan prasyarat penting dalam mendukung implementasi sistem yang handal.

Sebagai bentuk akuntabilitas publik, manajemen rumah sakit disarankan untuk secara rutin melakukan evaluasi kinerja SIMRS melalui mekanisme yang terstruktur, termasuk dengan mengumpulkan umpan balik dari pengguna sebagai dasar dalam proses *continuous improvement*. Evaluasi ini tidak hanya menjadi sarana perbaikan teknis, tetapi juga sebagai bentuk legitimasi terhadap penggunaan teknologi informasi dalam tata kelola layanan kesehatan yang transparan dan akuntabel.

Selanjutnya, untuk mendukung keberlanjutan implementasi SIMRS, peningkatan kompetensi sumber daya manusia perlu menjadi bagian integral dari kebijakan manajerial. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menyusun program pelatihan yang relevan dengan perkembangan teknologi informasi serta sesuai dengan kebutuhan operasional di lapangan. Pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman, keterampilan teknis, serta kesiapan staf dalam mengoperasikan SIMRS secara optimal. Dengan demikian, tujuan digitalisasi layanan kesehatan, baik dari sisi efisiensi proses maupun kualitas pelayanan kepada masyarakat, dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

2) Memperbaiki Faktor Organisasi (*Organization*) dengan Dukungan Manajemen dan Infrastruktur.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS sangat dipengaruhi oleh kualitas struktur organisasi, efektivitas tata kelola, serta

kekuatan koordinasi antar pemangku kepentingan di lingkungan rumah sakit. Dalam konteks modernisasi pelayanan publik di sektor kesehatan, SIMRS tidak hanya berfungsi sebagai perangkat teknologi administratif, melainkan telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam reformasi birokrasi. Oleh karena itu, implementasi SIMRS menuntut sistem administrasi yang transparan, partisipatif, dan akuntabel, yang mampu menjawab tantangan transformasi digital di sektor pelayanan kesehatan.

Secara praktis, manajemen rumah sakit sebagai pelaksana kebijakan di tingkat operasional perlu menerapkan sejumlah langkah strategis untuk memperkuat fondasi organisasi dalam mendukung keberhasilan SIMRS. Pertama, memastikan terselenggaranya tata kelola SIMRS yang baik dan adaptif, yang mampu mendukung proses operasional secara optimal, memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan, serta sesuai dengan regulasi dan standar nasional. Kedua, mengintegrasikan nilai-nilai budaya organisasi serta kerangka regulasi ke dalam proses adopsi sistem, guna meningkatkan tingkat penerimaan dan efektivitas pemanfaatan SIMRS di tingkat pengguna. Ketiga, menyediakan sumber daya yang memadai, baik dalam aspek keuangan, teknologi, maupun kompetensi sumber daya manusia, agar implementasi SIMRS dapat berjalan secara berkelanjutan. Keempat, membangun lingkungan kerja yang kolaboratif dan kondusif, melalui dukungan dari manajemen puncak, atasan langsung, dan sesama tenaga kesehatan, sehingga hambatan dalam penggunaan SIMRS dapat diatasi melalui pendekatan tim dan komunikasi lintas fungsi. Kelima, menerapkan budaya keamanan informasi secara menyeluruh, dengan menjamin perlindungan sistem terhadap ancaman siber, serta

menjaga integritas dan kerahasiaan data pasien sebagai bagian dari tanggung jawab etis dalam pelayanan publik di bidang kesehatan.

Di sisi lain, pemerintah pusat di bawah koordinasi Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan maupun pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten setempat sebagai regulator dan fasilitator memiliki peran strategis dalam menciptakan ekosistem yang mendukung keberhasilan implementasi SIMRS. Pemerintah disarankan untuk mengoptimalkan fungsi pembinaan dan pengawasan melalui penyelenggaraan kegiatan advokasi, sosialisasi, pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, serta pelaksanaan mekanisme pemantauan dan evaluasi secara berkala. Selain itu, penyediaan dukungan pendanaan dan infrastruktur yang memadai menjadi faktor penting yang perlu diperkuat, khususnya dalam konteks pemerataan kualitas layanan kesehatan berbasis digital di seluruh wilayah.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi SIMRS sangat bergantung pada efektivitas struktur organisasi, kualitas tata kelola, dan sinergi yang solid antara manajemen rumah sakit dan pemerintah. Dukungan regulasi yang kuat, kesiapan sumber daya yang memadai, serta sistem pembinaan yang terstruktur dan konsisten menjadi landasan penting bagi SIMRS untuk berfungsi secara optimal sebagai instrumen modernisasi administrasi rumah sakit. Dengan demikian, SIMRS diharapkan tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat akuntabilitas serta transparansi layanan publik di sektor kesehatan.

3) Meningkatkan Faktor Teknologi (*Technology*) melalui Optimalisasi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu memastikan bahwa sistem informasi yang diterapkan memenuhi standar kualitas yang tinggi, khususnya dalam aspek kecepatan pemrosesan data, keandalan operasional, keamanan informasi, serta kemudahan antarmuka pengguna (*user interface*). Kualitas sistem yang optimal tidak hanya mendukung efisiensi operasional internal rumah sakit, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan kesehatan berbasis digital. Oleh karena itu, implementasi kebijakan peningkatan kualitas sistem perlu dilakukan secara menyeluruh, mencakup penerapan protokol keamanan informasi yang ketat sesuai dengan regulasi perlindungan data pribadi, penguatan budaya keamanan siber di kalangan seluruh pengguna sistem, serta pelaksanaan evaluasi kualitas sistem secara berkala menggunakan instrumen penilaian yang objektif dan telah terstandarisasi.

Konsistensi dalam menjaga dan meningkatkan kualitas sistem akan mendorong persepsi positif dari para pengguna terhadap kebermanfaatan SIMRS, mempercepat proses adopsi teknologi informasi dalam lingkungan rumah sakit, dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan akuntabilitas serta kinerja institusi pelayanan kesehatan. Sejalan dengan hal tersebut, manajemen rumah sakit disarankan untuk menyusun kebijakan internal yang mendorong audit teknologi secara berkala dan pembentukan satuan tugas keamanan sistem informasi, sebagai bentuk tanggung jawab institusional terhadap kualitas teknologi yang digunakan.

Lebih lanjut, kualitas informasi yang tersedia dalam SIMRS juga memegang peran sentral dalam mendukung akurasi pengambilan keputusan klinis dan administratif. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu menjamin bahwa informasi yang disajikan dalam sistem bersifat akurat, relevan, lengkap, dan terkini. Upaya untuk mencapai hal ini dapat dilakukan melalui pembaruan data secara rutin, standarisasi format penyajian informasi agar mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang profesi, serta penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan bagi staf terkait pengelolaan data dan interpretasi informasi yang berbasis sistem. Peningkatan kualitas informasi ini akan mendukung persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan SIMRS, serta memperkuat fungsi sistem sebagai sarana akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Di samping aspek sistem dan informasi, dimensi kualitas layanan pengguna juga menjadi elemen penting yang tidak dapat diabaikan dalam implementasi SIMRS. Manajemen rumah sakit perlu mengembangkan pendekatan layanan yang bersifat responsif, ramah, dan profesional, antara lain dengan membentuk tim layanan pengguna yang kompeten dan terlatih untuk menangani kendala teknis maupun non-teknis yang dihadapi dalam penggunaan sistem. Selain itu, pengelolaan umpan balik dari pengguna perlu dilakukan secara aktif dan sistematis, guna dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Upaya peningkatan kualitas layanan ini akan membentuk persepsi positif terhadap kemudahan, keandalan, dan manfaat sistem informasi, serta

memperkuat legitimasi rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik yang adaptif terhadap perubahan dan perkembangan teknologi di era digital.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, saran yang dapat diberikan kepada manajemen rumah sakit adalah menyusun rencana strategis jangka menengah dan panjang yang terintegrasi untuk memperkuat dimensi sistem, informasi, dan layanan dalam implementasi SIMRS. Rencana ini hendaknya mencakup perumusan kebijakan teknis yang berorientasi pada mutu sistem, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, penerapan sistem pengawasan mutu internal, serta menjalin kolaborasi dengan pihak ketiga yang memiliki kompetensi di bidang pengembangan sistem informasi kesehatan.

Sementara itu, pemerintah sebagai regulator dan fasilitator digitalisasi layanan kesehatan juga memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan SIMRS. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah menyusun standar minimum kualitas SIMRS secara nasional, termasuk aspek interoperabilitas dan keamanan data. Selain itu, pemerintah perlu menyediakan program pendampingan teknis bagi rumah sakit, khususnya di wilayah yang masih memiliki keterbatasan sumber daya, guna memastikan tercapainya pemerataan kualitas dan keberlanjutan implementasi sistem informasi di seluruh institusi pelayanan kesehatan.

4) Mendorong Adopsi SIMRS melalui Pendekatan Perilaku

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam kebijakan publik memiliki peran sentral dalam keberhasilan digitalisasi layanan kesehatan, khususnya melalui implementasi SIMRS. Temuan menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat (*usefulness*) dan

kemudahan penggunaan (*ease of use*) sistem merupakan indikator penting yang mencerminkan nilai tambah dari layanan publik yang disediakan oleh institusi pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, persepsi positif terhadap sistem informasi tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna, tetapi juga secara langsung berkorelasi dengan tingkat penerimaan sistem (*system acceptance*) di lingkungan rumah sakit.

Implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit, perlu mengarahkan kebijakan internal untuk memperkuat persepsi positif tersebut melalui pengembangan sistem yang berbasis kebutuhan pengguna (*user-centered design*), penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan yang mudah diakses, serta penyediaan layanan dukungan teknis yang responsif dan profesional. Strategi ini sejalan dengan prinsip *good governance*, khususnya dalam dimensi akuntabilitas, responsivitas, dan orientasi pada kepuasan publik. Semakin tinggi persepsi positif terhadap sistem, semakin besar peluang terciptanya sikap yang mendukung terhadap penggunaan SIMRS, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap optimalisasi kinerja pelayanan digital di lingkungan rumah sakit.

Dalam kerangka administrasi publik, sikap pengguna terhadap sistem informasi dapat dipandang sebagai representasi dari legitimasi kebijakan teknologi informasi yang diterapkan oleh organisasi sektor publik. Oleh karena itu, membangun sikap positif terhadap SIMRS perlu menjadi bagian integral dari strategi manajerial rumah sakit. Upaya ini dapat diwujudkan melalui penyebaran informasi mengenai manfaat dan relevansi sistem, pengenalan fitur-fitur yang bernilai guna, serta penerapan kebijakan apresiatif seperti pemberian penghargaan

atau insentif kepada pegawai yang menunjukkan tingkat kepatuhan, konsistensi penggunaan, dan kontribusi terhadap keberhasilan implementasi sistem.

Lebih lanjut, manajemen rumah sakit disarankan untuk menerapkan pendekatan strategis berbasis *public value*, yaitu dengan menekankan nilai manfaat sosial dan institusional dari SIMRS dalam setiap proses implementasi. Pendekatan ini dapat diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi yang terstruktur, penyampaian testimoni dari pengguna yang telah merasakan manfaat langsung dari sistem, serta penyajian bukti empiris terkait keberhasilan dan dampak sistem terhadap peningkatan layanan rumah sakit. Evaluasi sistem secara berkala juga perlu dilakukan sebagai bagian dari mekanisme akuntabilitas kelembagaan, guna memastikan bahwa SIMRS tetap relevan, adaptif, dan berkelanjutan dalam mendukung tata kelola rumah sakit yang modern dan berbasis data.

Sebagai tindak lanjut dari uraian di atas, disarankan agar manajemen rumah sakit menyusun kebijakan strategis yang menempatkan persepsi dan sikap pengguna sebagai indikator utama dalam mengukur keberhasilan implementasi SIMRS. Kebijakan tersebut dapat diwujudkan melalui integrasi prinsip desain yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pengguna (*user-centered design*), penyelenggaraan pelatihan yang disesuaikan dengan karakteristik dan tingkat kompetensi pengguna, serta pengembangan sistem apresiasi berbasis kinerja penggunaan teknologi informasi. Selain itu, perlu dibentuk tim komunikasi internal yang memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi terkait sistem secara efektif, persuasif, dan berkesinambungan, guna meningkatkan pemahaman serta keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di lingkungan rumah sakit.

Di sisi lain, peran pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan fasilitator transformasi digital di sektor kesehatan juga tidak dapat diabaikan. Oleh karena itu, pemerintah disarankan untuk memfasilitasi program peningkatan kapasitas sumber daya manusia di rumah sakit melalui penyelenggaraan pelatihan berskala nasional yang berfokus pada perubahan perilaku digital (*digital behavior change*). Program ini diharapkan menjadi bagian integral dari kebijakan peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi, sekaligus mendukung percepatan transformasi digital di sektor kesehatan secara lebih merata, terukur, dan berkelanjutan.

6.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasilnya. Objek penelitian mencakup enam rumah sakit kelas C yang dikelola oleh pemerintah pusat dan daerah di Jawa Tengah, tepatnya di kota/kabupaten Ungaran, Surakarta, Pati, Pekalongan, dan Pemasang. Penelitian ini belum melibatkan rumah sakit swasta, sehingga penentuan sampel belum dilakukan secara komprehensif pada setiap rumah sakit kelas C di Jawa Tengah. Selain itu, penelitian ini hanya mempertimbangkan perspektif pengguna SIMRS dari kalangan pegawai rumah sakit tanpa melibatkan sudut pandang pasien, sehingga kesimpulan yang dihasilkan masih bersifat umum. Keterbatasan lain adalah penggunaan beberapa indikator yang bersifat subjektif atau berdasarkan persepsi responden, yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian dengan kondisi sebenarnya.

6.5 Future Research

Usulan untuk penelitian di masa depan berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Memperluas perspektif penelitian yang lebih luas.

Penelitian ini berfokus pada analisis penerimaan dan penerapan SIMRS dari sudut pandang pegawai rumah sakit, seperti dokter, perawat, bidan, dan staf administrasi. Namun demikian, perspektif pasien belum menjadi bagian dari kajian ini. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian di masa mendatang melibatkan sudut pandang pasien sebagai sumber data tambahan. Selain itu, cakupan sampel perlu diperluas dengan melibatkan rumah sakit swasta dan tidak terbatas pada satu provinsi saja, guna meningkatkan representativitas data

2. Pengembangan model teoritis.

Penelitian ini mengonfirmasi model teoritis yang dibangun berdasarkan pengujian hipotesis melalui integrasi dua teori utama, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis et al. (1989) dan *Human, Organization, and Technology* (HOT-Fit) dari Yusof, Papazafeiropoulou, et al. (2008) sebagai faktor eksternal dalam model TAM. Model ini masih terbuka untuk dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel baru. Penelitian di masa mendatang dapat mempertimbangkan integrasi variabel seperti *subjective norm*, *perceived behavioral control*, dan *perceived value* untuk memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerimaan SIMRS.

3. Pendekatan metodologi yang berimbang.

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*), yaitu kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif diterapkan terlebih dahulu untuk menguji hipotesis penelitian, yang menjadi bagian utama dalam analisis. Sementara itu, pendekatan kualitatif digunakan untuk mendukung hasil

pengujian hipotesis. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar pendekatan kualitatif dilakukan terlebih dahulu guna memahami fenomena yang terjadi secara lebih mendalam. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh wawasan awal mengenai persepsi responden sebelum melanjutkan ke analisis kuantitatif, sehingga hasil penelitian menjadi lebih objektif dan komprehensif.