Article

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) TERINTEGRASI DENGAN MENGGUNAKAN**

**MODEL HOT–FIT**

*Yusnaniningsi1, La Ode Muhamad Sety1, \*Adius Kusnan2*

1Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

2Departemen Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Submission Track |  | **ABSTRACT** |
| Recieved: March 02, 2021  Final Revision: March 09, 2021  Available Online: March 23, 2021 | Implementation of information systems in hospitals (SIMRS) is very important to achieve quality services. However, monitoring and evaluation need to be carried out to find out how the benefits of SIMRS in hospital work units are. Thus, it allows hospitals to develop SIMRS by considering the factors that influence and benefit the use of SIMRS. The case study approach was carried out using the Human, Organization, Technology–Fit (HOT-fit) framework introduced by Yusof in 2006. The study was conducted at Bahteramas Hospital with a sample size of 162 respondents. The results of the analysis show that there is an influence of information quality on the use of the SIMRS system, SIMRS system development, user satisfaction. The inhibiting factors include SIMRS not according to needs, the perception that using manual recording is easier and faster, the perception that the use of SIMRS adds to the workload, and SIMRS output is considered not relevant to user needs. |
| Keywords |
| SIMRS, Model HOT FIT, RS Bahteramas |
| Correspondence |
| Phone: +62 813-4186-7073  E-mail: adiuskusnan.fkuho@gmail.com |

# INTRODUCTION

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Ilyas & Asriati, Alifariki, 2020). Di era revolusi industri 4.0 kebutuhan pelayanan berbasis teknologi informasi menjadi hal penting. sehingga pelayanan kesehatan dan rumah sakit dituntut untuk bertransformasi lebih cepat (Haryawan, 2013). Oleh karena itu rumah sakit harus ditunjang oleh teknologi informasi yang menghasilkan big data melalui sistem informasi kesehatan dimana informasi yang dihasilkan akan bermanfaat bagi kegiatan pelayanan dan manajemen di rumah sakit (Rusdiana et al., 2014).

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan dan bahkan merupakan salah satu sendi utama untuk kegiatan sehari-hari (Sutabri, 2016). Dengan adanya SIMRS diharapkan dapat membantu meringankan beban administratif, yang semula dilakukan secara manual yang cukup memakan waktu untuk proses penyelesaian tugas dari berbagai laporan serta banyaknya tumpukan kertas berupa data-data penting yang akan disimpan setelah dikelola datanya .

Administrasi merupakan bagian dari proses efisiensi pelaksanaan yang berhubungan dengan pencatatan, perhitungan dan pelaporan yang memproses seluruh proses pelayanan di rumah sakit, mulai dari pasien melakukan registrasi awal sampai pasien pulang. Sebagaimana yang terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tahun 2013 tentang “Setiap Rumah Sakit Wajib Menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit”.

Jumlah rumah sakit di Indonesia pengguna SIMRS berdasarkan data RS Online pertanggal 1 juli 2020 terdiri dari 132 rumah sakit ada SIMRS dan berfungsi, 567 rumah sakit ada SIMRS berfungsi front office, 1479 rumah sakit ada SIMRS berfungsi front office dan back office, 13 rumah sakit ada SIMRS tidak berfungsi, 369 rumah sakit tidak memiliki SIMRS dan tidak berfungsi (Belluano et al., 2020).

Sulawesi Tenggara dengan 37 rumah sakit yang ada, hanya 4 rumah sakit yang mengunakan SIMRS diantaranya RSUD Bahteramas, RSUD Kota Kendari, RS Bhayangkara, RS Kolaka (Tenggara, 2019).

RSUD Bahteramas menggunakan SIMRS terintegrasi ke beberapa layanan yang ada di rumah sakit sejak tahun 2015, dari 981 jumlah tenaga (Profil RSUD Bahteramas), pengguna atau pegawai yang dapat mengakses SIMRS berjumlah 544 orang. SIMRS yang di gunakan berbasis webbased, menggunakan database Postgre SQL dengan Bahasa pemrograman PHP dan hingga saat ini baru memiliki 22 modul dalam aplikasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan seluruh proses alur pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Bahteramas. Namun hingga saat ini belum dapat di katakan mengalami perkembangan yang cukup baik, masih terdapat beberapa kendala yang dialami rumah sakit ketika dalam menerapkan SIMRS

Berdasarkan hasil observasi awal ada beberapa kendala yang dialami oleh rumah sakit di antaranya banyaknya jenis layanan yang bersifat operasional, pembangunan pelayanan baru masih terus di kembangan dan tidak sejalan dengan pengembangan SIMRS. Dari faktor teknologi hal yang di keluhkan pengguna sistem adalah output dari sistem belum dapat di gunakan sepenuhnya sehingga pengguna sistem tetap harus membuat laporan berbentuk manual. Faktor manusia terkait ketersediaan tenaga IT dan pengguna sistem yang terampil dan dapat saling bekerjasama masih kurang. Sedangkan dari faktor organisasi dukungan terkait kebijakan, manajemen SDM dan perencanaan belum sepenuhnya menjadi prioritas. Berikut laporan feedback penggunaan SIMRS yang tidak berbanding sama dengan output laporan manual jumlah pengunjung rumah sakit. Tingkat penggunaan SIMRS di tahun 2017 berjumlah 1.075.400 penginputan, tahun 2018 berjumlah 773.842 penginputan, tahun 2019 berjumlah 404.279 penginputan di menu transaksi berdasarkan tindakan pelayanan. Sedangkan jumlah kunjungan pasien tahun 2017 berjumlah 168.842 pasien, tahun 2018 berjumlah 177.074 pasien, tahun 2019 berjumlah 150.666 pasien hal tersebut menunjukkan adanya penurunan tingkat penggunaan SIMRS oleh pengguna sistem.

Ketika SIMRS suatu rumah sakit tidak berjalan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut, diantaranya dapat menyebabkan terjadinya human error dan miss management dalam pencatatan data kesehatan, waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama yang dapat mengakibatkan penumpukan pasien, data yang tepat dan cepat belum sepenuhnya tersedia. Pelaksanaan SIMRS yang benar akan berdampak positif pada manajemen, peningkatan efisiensi, kemudahan dalam pengambilan keputusan untuk kedepannya (Agustina & Susilani, 2018).

Identifikasi faktor faktor keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit di rumah sakit PKU Muhammadiyah Temanggung, menyatakan bahwa variabel yang paling mempengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS dari sisi teknologi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Dari faktor manusia kepuasan pengguna mempengaruhi penggunaan sistem. Sedangkan dari faktor organisasi struktur sangat mempengaruhi lingkungan organisasi yang ada (Saputra, 2016).

Berikut faktor yang mempengaruhi keberhasilan SIMRS di rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh untuk meningkatkan manfaat dari Hospital Information system (HIS) adalah penggunaan sistem dan kualitas sistem yang memiliki korelasi positif (Astuti & Devitra, 2017).

Terdapat dua hal ketika dalam penerapkan sistem informasi pada rumah sakit atau organisasi lainnya yaitu keberhasilan atau kegagalan sistem. Konsep kebehasilan sistem informasi adalah konsep yang sering di gunakan dalam riset/penelitian dalam mengevaluasi atau mengukur penerapan sistem informasi (Rai et al., 2002). Beberapa pengembangan model di gunakan sebagai metode untuk mengevaluasi atau mengukur penerapan sistem informasi diantaranya, theory Of Reasoned Action (TRA), Technology of acceptance model (TAM), Task Technology Fit (TTF) yang dikembangkan oleh goodhue dan Thomson (1995), End user computing saticfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), IS Success (DeLone dan McLean 1992), dan HOT-Fit Model.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, pada penerapan SIMRS di RSUD Bahteramas maka peneliti akan mencoba melihat faktor beserta pengaruhnya dalam implementasi SIMRS dengan menggunakan kerangka kerja HOT-Fit. Metode HOT-Fit merupakan salah satu kerangka teori yang di gunakan dalam evaluasi sistem informasi di bidang pelayanan kesehatan. Teori HOT-Fit di tujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yang terdiri dari tiga faktor utama yakni Human (manusia) - Oganization (organisasi) – Tecnology (teknologi) dan kesesuaian hubungan diantara ketiga komponen tersebut. Human (manusia) terdiri dari system use (penggunaan sistem), user satisfaction (kepuasan pengguna) dan system development (pengembangan system). Organization (organisasi) terdiri dari organization structure (struktur organisasi) dan organization environment (lingkungan organisasi). Technology (teknologi) terdiri dari yaitu system quality (kualitas sistem), information quality (kualitas informasi) dan service quality (kualitas layanan) yang seluruhnya berdampak pada Net Benefit (Manfaat). Human, organization dan Technology mempunyai hubungan kuat dan positif serta memiliki hubungan yang cukup kuat dan searah terhadap Net Benefit dari suatu sistem (M. M. Yusof et al., 2008). Model ini telah banyak digunakan oleh peneliti lain sejak ditemukannya pada tahun 2006, untuk menganalisa sejauh mana tingkat keberhasilan sistem yang diimplementasikan (Poluan et al., 2015);(Astuti et al., 2015);(Bayu & Izzati, 2013);(Rumambi et al., 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terintegrasi Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Model Hot–Fit”.

# METHODS

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian analitik observasional. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai dari kelompok manajemen dan pelayanan pengguna aplikasi SIMRS di RSUD Bahteramas yang berjumlah 544 pegawai. teknik pemilihan sampel adalah simple Random Sampling dengan jumlah sampel 162 responden. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem, kepuasan pengguna, pengembangan sistem, Struktur organisasi, lingkungan organisasi dan net benefit. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, pengembangan sistem, struktur organisasi dan lingkungan. Variabel intervening dalam penelitian ini terdiri dari penggunaan sistem, kepuasan pengguna, pengembangan sistem, struktur organisasi. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis dengan analisis statistik *Structural Eqaution Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (Smart PLS versi 3.2) serta menganalisa variabel variabel yang ada secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensinya. Analisis struktural model di lakukan terdiri dari beberapa pengujian, yaitu coefficient of determination (R²), path coefficient (β), t- test menggunakan metode bootstrapping, effect size (f2), predictive relevance (Q²), relative impact q² dan model fit.

# RESULT

Data temuan penelitian ini kemudian dijabarkan dalam bentuk table desktiptif dan table inferensial disertai dengan narasi, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel1 Deskripsi Karakteristik Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | n | % |
| Laki-laki | 20 | 12 |
| Perempuan | 142 | 88 |
| Usia | **n** | **%** |
| < 20 tahun | 0 | 0 |
| 20 - 30 tahun | 26 | 16 |
| 31 - 30 tahun | 94 | 58 |
| > 40 tahun | 42 | 26 |
| Unit Kerja | **n** | **%** |
| Manajemen | 22 | 14 |
| Poliklinik | 40 | 25 |
| Rawat Inap | 74 | 46 |
| Penunjang | 8 | 5 |
| Farmasi | 18 | 11 |

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa dari 162 responden yang di gunakan dalam penelitian ini, responden terbanyak berasal dari rentang usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 94 orang (58%), dan responden yang kurang banyak berasal dari rentang usia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 26 orang (16) %. Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa pada penelitian ini dari 162 responden terbanyak berasal dari rawat inap, yaitu sebanyak 74 orang (46%), selanjutnya disusul dengan responden poliklinik, yaitu sebanyak 40 orang (25%), selanjutnya responden dari manajemen sebanyak 22 orang (13%) dan sisanya responden yang berasal dari farmasi sebanyak 18 orang (11 %) dan penunjang sebanyak 8 orang (5 %).

**Tabel 2 Distribusi Peranan Penggunaan SIMRS dan Persepsi Keberhasilan SIMRS Menurut Responden Pengguna SIMRS RSUD Bahteramas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Peranan SIMRS | n | % |
| **Kurang membantu** | 4 | 2 |
| **Cukup membantu** | 53 | 33 |
| **Membantu** | 80 | 49 |
| **Sangat membantu** | 25 | 15 |
| Status Keberhasilan SIMRS | n | % |
| **Kurang baik** | 23 | 14 |
| **Cukup baik** | 75 | 46 |
| **Baik** | 62 | 38 |
| **Sangat baik** | 2 | 1 |

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa pada penelitian ini dari 162 responden, sebanyak 80 orang (49%) berpendapat secara umum bahwa peranan penggunaan SIMRS membantu, sedangkan responden sebanyak 4 orang (3%) berpendapat bahwa peranan penggunaan SIMRS kurang membantu. Status keberhasilan SIMRS cukup baik yaitu sebanyak 75 orang (47%), sedangkan responden sebanyak 23 orang (14%) merasa SIMRS masih kurang baik.

**Tabel 3. Distribusi Variabel Faktor yang Memengaruhi Implementasi SIMRS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  | Distribusi Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi SIMRS | | | | | | | | | | | | | | |
| Variabel | | Indikator | n | Sangat Tidak Setuju | | | Tidak Setuju | | | Netral | | | Setuju | | Sangat Setuju | | | |
| n | | % | n | | % | n | | % | n | % | n | | % | |
| Kualitas Sistem (KS) | | KS1 | 162 | 2 | | 1,23 | 6 | | 3,7 | 46 | | 28,4 | 96 | 59,26 | 12 | | 7,41 | |
| KS2 | 162 | 2 | | 1,23 | 5 | | 3,09 | 45 | | 27,78 | 96 | 59,26 | 14 | | 8,64 | |
| KS3 | 162 | 1 | | 0,62 | 2 | | 1,23 | 32 | | 19,75 | 109 | 67,28 | 18 | | 11,11 | |
| KS4 | 162 | 1 | | 0,62 | 2 | | 1,23 | 31 | | 19,14 | 101 | 62,35 | 27 | | 16,67 | |
| KS5 | 162 | 3 | | 1,85 | 3 | | 1,85 | 34 | | 20,99 | 97 | 59,88 | 25 | | 15,43 | |
| KS6 | 162 | 1 | | 0,62 | 3 | | 1,85 | 42 | | 25,93 | 96 | 59,26 | 20 | | 12,35 | |
| Kualitas Informasi (KI) | | KI1 | 162 | 2 | | 1,23 | 2 | | 1,23 | 29 | | 17,9 | 106 | 65,43 | 23 | | 14,2 | |
| KI2 | 162 | 1 | | 0,62 | 4 | | 2,47 | 37 | | 22,84 | 98 | 60,49 | 22 | | 13,58 | |
| KI3 | 162 | 1 | | 0,62 | 3 | | 1,85 | 25 | | 15,43 | 112 | 69,14 | 21 | | 12,96 | |
| KI4 | 162 | 1 | | 0,62 | 3 | | 1,85 | 33 | | 20,37 | 107 | 66,05 | 18 | | 11,11 | |
| KI5 | 162 | 1 | | 0,62 | 3 | | 1,85 | 43 | | 26,54 | 95 | 58,64 | 20 | | 12,35 | |
| KI6 | 162 | 1 | | 0,62 | 8 | | 4,94 | 38 | | 23,46 | 98 | 60,49 | 17 | | 10,49 | |
| Kualitas Layanan (KL) | | KL1 | 162 | 2 | | 1,23 | 10 | | 6,17 | 56 | | 34,57 | 76 | 46,91 | 18 | | 11,11 | |
| KL2 | 162 | 1 | | 0,62 | 7 | | 4,32 | 56 | | 34,57 | 84 | 51,85 | 14 | | 8,64 | |
| KL3 | 162 | 1 | | 0,62 | 8 | | 4,94 | 61 | | 37,65 | 79 | 48,77 | 13 | | 8,02 | |
| Penggunaan Sistem (PGS) | | PGS1 | 162 | 1 | | 0,62 | 14 | | 8,64 | 46 | | 28,4 | 85 | 52,47 | 16 | | 9,88 | |
| PGS2 | 162 | 1 | | 0,62 | 20 | | 12,35 | 48 | | 29,63 | 80 | 49,38 | 13 | | 8,02 | |
| PGS3 | 162 | 1 | | 0,62 | 4 | | 2,47 | 48 | | 29,63 | 92 | 56,79 | 17 | | 10,49 | |
| PGS4 | 162 | 2 | | 1,23 | 12 | | 7,41 | 48 | | 29,63 | 88 | 54,32 | 12 | | 7,41 | |
| PGS5 | 162 | 2 | | 1,23 | 8 | | 4,94 | 59 | | 36,42 | 82 | 50,62 | 11 | | 6,79 | |
| PGS6 | 162 | 3 | | 1,85 | 10 | | 6,17 | 55 | | 33,95 | 84 | 51,85 | 10 | | 6,17 | |
| Kepuasan Pengguna (KP) | KP1 | | 162 | 1 | 0,62 | | 12 | 7,41 | | 59 | 36,42 | | 77 | 47,53 | | 13 | | 8,02 |
| KP2 | | 162 | 3 | 1,85 | | 12 | 7,41 | | 62 | 38,27 | | 72 | 44,44 | | 13 | | 8,02 |
| KP3 | | 162 | 1 | 0,62 | | 4 | 2,47 | | 59 | 36,42 | | 82 | 50,62 | | 16 | | 9,88 |
| KP4 | | 162 | 1 | 0,62 | | 5 | 3,09 | | 47 | 29,01 | | 93 | 57,41 | | 16 | | 9,88 |
| KP5 | | 162 | 1 | 0,62 | | 4 | 2,47 | | 51 | 31,48 | | 96 | 59,26 | | 10 | | 6,17 |
| Penggembangan Sistem (PBS) | PBS1 | | 162 | 2 | 1,23 | | 5 | 3,09 | | 44 | 27,16 | | 95 | 58,64 | | 16 | | 9,88 |
| PBS2 | | 162 | 1 | 0,62 | | 1 | 0,62 | | 36 | 22,22 | | 101 | 62,35 | | 23 | | 14,2 |
| PBS3 | | 162 | 2 | 1,23 | | 5 | 3,09 | | 46 | 28,4 | | 90 | 55,56 | | 19 | | 11,73 |
| PBS4 | | 162 | 1 | 0,62 | | 5 | 3,09 | | 42 | 25,93 | | 96 | 59,26 | | 18 | | 11,11 |
| PBS5 | | 162 | 1 | 0,62 | | 4 | 2,47 | | 42 | 25,93 | | 97 | 59,88 | | 18 | | 11,11 |
| Lingkungan Organisasi (LO) | LO1 | | 162 | 0 | 0 | | 4 | 2,47 | | 59 | 36,42 | | 85 | 52,47 | | 14 | | 8,64 |
| LO2 | | 162 | 2 | 1,23 | | 4 | 2,47 | | 58 | 35,8 | | 80 | 49,38 | | 18 | | 11,11 |
| LO3 | | 162 | 3 | 1,85 | | 8 | 4,94 | | 44 | 27,16 | | 94 | 58,02 | | 13 | | 8,02 |
| LO4 | | 162 | 1 | 0,62 | | 4 | 2,47 | | 37 | 22,84 | | 99 | 61,11 | | 21 | | 12,96 |
| Struktur Organisasi (SO) | SO1 | | 162 | 1 | 0,62 | | 1 | 0,62 | | 40 | 24,69 | | 96 | 59,26 | | 24 | | 14,81 |
| SO2 | | 162 | 1 | 0,62 | | 1 | 0,62 | | 41 | 25,31 | | 97 | 59,88 | | 22 | | 13,58 |
| SO3 | | 162 | 1 | 0,62 | | 4 | 2,47 | | 54 | 33,33 | | 92 | 56,79 | | 11 | | 6,79 |
| SO4 | | 162 | 2 | 1,23 | | 3 | 1,85 | | 49 | 30,25 | | 92 | 56,79 | | 16 | | 9,88 |
| SO5 | | 162 | 2 | 1,23 | | 4 | 2,47 | | 41 | 25,31 | | 98 | 60,49 | | 17 | | 10,49 |
| Net Benefit (NB) | NB1 | | 162 | 2 | 1,23 | | 3 | 1,85 | | 38 | 23,46 | | 95 | 58,64 | | 24 | | 14,81 |
| NB2 | | 162 | 2 | 1,23 | | 3 | 1,85 | | 35 | 21,6 | | 105 | 64,81 | | 17 | | 10,49 |
| NB3 | | 162 | 1 | 0,62 | | 2 | 1,23 | | 38 | 23,46 | | 102 | 62,96 | | 19 | | 11,73 |
| NB4 | | 162 | 1 | 0,62 | | 2 | 1,23 | | 38 | 23,46 | | 97 | 59,88 | | 24 | | 14,81 |
| NB5 | | 162 | 1 | 0,62 | | 2 | 1,23 | | 36 | 22,22 | | 102 | 62,96 | | 21 | | 12,96 |

Tabel 3 menunjukkan 162 responden pengguna SIMRS di RSUD Bahteramas berdasarkan kualitas sistem terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 6 indikator berjumlah 99 responden (61,21%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (1,03%). Kualitas informasi terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 6 indikator berjumlah 99 responden (63%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1,03%). Kualitas layanan terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 3 indikator berjumlah 99 responden (49,18%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (0,82%). Penggunaan sistem terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 6 indikator berjumlah 85 responden (52,57%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (1,03%). Kepuasan pengguna terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 5 indikator berjumlah 84 responden (51,85%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah responden (0,86%). Pengembangan sistem terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 5 indikator berjumlah 96 responden (51,14%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (0,86%). Struktur organisasi terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 5 indikator berjumlah 95 responden (59%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1%). Lingkungan organisasi terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 4 indikator berjumlah 90 responden (55%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 2 responden (1%). Net benefit terbanyak menyatakan setuju rata-rata dari 5 indikator berjumlah 100 responden (62%) dan yang paling sedikit menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 1 responden (1%).

Setelah melakukan pengujian pada Smart PLS 3 hasil pengujian nilai Loading Factor yang peroleh ditunjukkan pada tabel indikator yang ada sudah memenuhi syarat >0,7.

**Tabel 4.** **Hasil Uji Loading Factor**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Kepuasan Pengguna | Kualitas Informasi | Kualitas Layanan | Kualitas Sistem | Lingkungan Organisasi | Net Benefit | Penggembangan Sistem | Penggunaan Sistem | Struktur Organisasi |
| KI1 |  | 0,877 |  |  |  |  |  |  |  |
| KI2 |  | 0,818 |  |  |  |  |  |  |  |
| KI3 |  | 0,883 |  |  |  |  |  |  |  |
| KI4 |  | 0,890 |  |  |  |  |  |  |  |
| KI5 |  | 0,880 |  |  |  |  |  |  |  |
| KI6 |  | 0,805 |  |  |  |  |  |  |  |
| KL1 |  |  | 0,901 |  |  |  |  |  |  |
| KL2 |  |  | 0,918 |  |  |  |  |  |  |
| KL3 |  |  | 0,888 |  |  |  |  |  |  |
| KP1 | 0,803 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| KP2 | 0,847 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| KP3 | 0,820 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| KP4 | 0,861 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| KP5 | 0,862 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| KS1 |  |  |  | 0,812 |  |  |  |  |  |
| KS2 |  |  |  | 0,817 |  |  |  |  |  |
| KS3 |  |  |  | 0,804 |  |  |  |  |  |
| KS4 |  |  |  | 0,766 |  |  |  |  |  |
| KS5 |  |  |  | 0,869 |  |  |  |  |  |
| KS6 |  |  |  | 0,842 |  |  |  |  |  |
| LO1 |  |  |  |  | 0,716 |  |  |  |  |
| LO2 |  |  |  |  | 0,875 |  |  |  |  |
| LO3 |  |  |  |  | 0,880 |  |  |  |  |
| LO4 |  |  |  |  | 0,746 |  |  |  |  |
| NB1 |  |  |  |  |  | 0,890 |  |  |  |
| NB2 |  |  |  |  |  | 0,904 |  |  |  |
| NB3 |  |  |  |  |  | 0,925 |  |  |  |
| NB4 |  |  |  |  |  | 0,889 |  |  |  |
| NB5 |  |  |  |  |  | 0,887 |  |  |  |
| PBS1 |  |  |  |  |  |  | 0,743 |  |  |
| PBS2 |  |  |  |  |  |  | 0,789 |  |  |
| PBS3 |  |  |  |  |  |  | 0,830 |  |  |
| PBS4 |  |  |  |  |  |  | 0,858 |  |  |
| PBS5 |  |  |  |  |  |  | 0,876 |  |  |
| PGS1 |  |  |  |  |  |  |  | 0,841 |  |
| PGS2 |  |  |  |  |  |  |  | 0,822 |  |
| PGS3 |  |  |  |  |  |  |  | 0,735 |  |
| PGS4 |  |  |  |  |  |  |  | 0,887 |  |
| PGS5 |  |  |  |  |  |  |  | 0,856 |  |
| PGS6 |  |  |  |  |  |  |  | 0,820 |  |
| SO1 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0,771 |
| SO2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0,818 |
| SO3 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0,813 |
| SO4 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0,805 |
| SO5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 0,827 |

Keterangan:

\* : Dihapus LO : Lingkungan Organisasi

KI : Kualitas Informasi NB : Net Benefit

KL : Kualitas Layanan PBS : Pengembangan Sistem

KP : Kepuasan Pengguna PGS : Pengguna Sistem

KS : Kualitas Sistem SO : Struktur Organisasi

Setelah melakukan pengujian hasil nilai Avarage Variance Extraced menunjukkan bahwa nilai dari semua variabel di atas 0,5 sehingga sudah memenuhi syarat untuk dipergunakan dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji *Avarage Variance Extraced* (AVE)**

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel | Avarage Variance Extracted (AVE) |
| Kepuasan Pengguna | 0,704 |
| Kualitas Informasi | 0,739 |
| Kualitas Layanan | 0,814 |
| Kualitas Sistem | 0,670 |
| Lingkungan Organisasi | 0,652 |
| Net Benefit | 0,809 |
| Penggembangan Sistem | 0,673 |
| Penggunaan Sistem | 0,686 |
| Struktur Organisasi | 0,651 |

Hasilnya pemeriksaan *Fornell-Lacker’s* dapat dilihat pada Tabel 10 dimana nilai akar AVE lebih tinggi daripada korelasi variabel itu sendiri antara variabel dengan variabel lainnya

**Tabel 6. Hasil Uji *Discriminant Validity (Cross Loading Fornell-Lacker’s)***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Kepuasan Pengguna | Kualitas Informasi | Kualitas Layanan | Kualitas Sistem | Lingkungan Organisasi | Net Benefit | Penggembangan Sistem | Penggunaan Sistem | Struktur Organisasi |
| Kepuasan Pengguna | 0,839 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kualitas Informasi | 0,666 | 0,860 |  |  |  |  |  |  |  |
| Kualitas Layanan | 0,686 | 0,689 | 0,902 |  |  |  |  |  |  |
| Kualitas Sistem | 0,692 | 0,819 | 0,655 | 0,819 |  |  |  |  |  |
| Lingkungan Organisasi | 0,643 | 0,539 | 0,521 | 0,547 | 0,808 |  |  |  |  |
| Net Benefit | 0,666 | 0,709 | 0,629 | 0,664 | 0,672 | 0,899 |  |  |  |
| Penggembangan Sistem | 0,743 | 0,699 | 0,615 | 0,696 | 0,724 | 0,727 | 0,821 |  |  |
| Penggunaan Sistem | 0,783 | 0,585 | 0,721 | 0,608 | 0,630 | 0,551 | 0,678 | 0,828 |  |
| Struktur Organisasi | 0,645 | 0,629 | 0,611 | 0,608 | 0,715 | 0,702 | 0,787 | 0,554 | 0,807 |

Pada tahap pengujian ini nilai *cross loading* tabel 11 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* indikator yang pada setiap variabel memiliki nilai lebih tinggi dari korelasi dengan indikator varibel lainnya.

**Tabel 7. Hasil Uji *Cross loading***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Kepuasan Pengguna | Kualitas Informasi | Kualitas Layanan | Kualitas Sistem | Lingkungan Organisasi | Net Benefit | Penggembangan Sistem | Penggunaan Sistem | Struktur Organisasi |
| KI1 | 0,552 | **0,877** | 0,570 | 0,729 | 0,484 | 0,626 | 0,623 | 0,487 | 0,531 |
| KI2 | 0,554 | **0,818** | 0,548 | 0,666 | 0,463 | 0,543 | 0,588 | 0,513 | 0,533 |
| KI3 | 0,569 | **0,883** | 0,551 | 0,763 | 0,453 | 0,619 | 0,641 | 0,482 | 0,553 |
| KI4 | 0,584 | **0,890** | 0,585 | 0,736 | 0,445 | 0,662 | 0,592 | 0,482 | 0,549 |
| KI5 | 0,624 | **0,880** | 0,643 | 0,681 | 0,525 | 0,637 | 0,601 | 0,532 | 0,562 |
| KI6 | 0,547 | **0,805** | 0,658 | 0,646 | 0,406 | 0,564 | 0,561 | 0,524 | 0,515 |
| KL1 | 0,578 | 0,645 | **0,901** | 0,601 | 0,411 | 0,534 | 0,554 | 0,594 | 0,578 |
| KL2 | 0,648 | 0,631 | **0,918** | 0,611 | 0,491 | 0,589 | 0,528 | 0,657 | 0,529 |
| KL3 | 0,630 | 0,591 | **0,888** | 0,561 | 0,504 | 0,577 | 0,582 | 0,698 | 0,546 |
| KP1 | **0,803** | 0,524 | 0,600 | 0,531 | 0,527 | 0,466 | 0,617 | 0,733 | 0,490 |
| KP2 | **0,847** | 0,523 | 0,579 | 0,584 | 0,583 | 0,501 | 0,600 | 0,750 | 0,463 |
| KP3 | **0,820** | 0,534 | 0,540 | 0,575 | 0,479 | 0,543 | 0,610 | 0,537 | 0,559 |
| KP4 | **0,861** | 0,593 | 0,588 | 0,614 | 0,539 | 0,643 | 0,634 | 0,588 | 0,586 |
| KP5 | **0,862** | 0,610 | 0,574 | 0,592 | 0,570 | 0,619 | 0,656 | 0,692 | 0,596 |
| KS1 | 0,544 | 0,631 | 0,496 | **0,812** | 0,403 | 0,507 | 0,506 | 0,442 | 0,429 |
| KS2 | 0,614 | 0,663 | 0,549 | **0,817** | 0,432 | 0,534 | 0,614 | 0,590 | 0,513 |
| KS3 | 0,524 | 0,603 | 0,522 | **0,804** | 0,489 | 0,511 | 0,538 | 0,516 | 0,496 |
| KS4 | 0,486 | 0,628 | 0,476 | **0,766** | 0,402 | 0,459 | 0,526 | 0,406 | 0,444 |
| KS5 | 0,608 | 0,783 | 0,588 | **0,869** | 0,476 | 0,649 | 0,650 | 0,491 | 0,522 |
| KS6 | 0,606 | 0,700 | 0,572 | **0,842** | 0,479 | 0,582 | 0,569 | 0,523 | 0,570 |
| LO1 | 0,412 | 0,396 | 0,378 | 0,373 | **0,716** | 0,392 | 0,573 | 0,437 | 0,611 |
| LO2 | 0,583 | 0,427 | 0,425 | 0,463 | **0,875** | 0,581 | 0,613 | 0,579 | 0,603 |
| LO3 | 0,609 | 0,461 | 0,493 | 0,444 | **0,880** | 0,614 | 0,619 | 0,586 | 0,581 |
| LO4 | 0,444 | 0,457 | 0,378 | 0,481 | **0,746** | 0,546 | 0,543 | 0,413 | 0,542 |
| NB1 | 0,613 | 0,625 | 0,556 | 0,568 | 0,657 | **0,890** | 0,671 | 0,575 | 0,594 |
| NB2 | 0,663 | 0,663 | 0,611 | 0,565 | 0,580 | **0,904** | 0,686 | 0,532 | 0,635 |
| NB3 | 0,632 | 0,646 | 0,574 | 0,632 | 0,654 | **0,925** | 0,687 | 0,498 | 0,662 |
| NB4 | 0,524 | 0,618 | 0,556 | 0,606 | 0,559 | **0,889** | 0,603 | 0,423 | 0,626 |
| NB5 | 0,555 | 0,636 | 0,529 | 0,615 | 0,566 | **0,887** | 0,618 | 0,445 | 0,637 |
| PBS1 | 0,747 | 0,517 | 0,466 | 0,505 | 0,659 | 0,665 | **0,743** | 0,668 | 0,550 |
| PBS2 | 0,478 | 0,569 | 0,433 | 0,594 | 0,539 | 0,548 | **0,789** | 0,467 | 0,592 |
| PBS3 | 0,636 | 0,659 | 0,587 | 0,606 | 0,547 | 0,542 | **0,830** | 0,580 | 0,640 |
| PBS4 | 0,597 | 0,534 | 0,508 | 0,558 | 0,629 | 0,604 | **0,858** | 0,543 | 0,695 |
| PBS5 | 0,583 | 0,586 | 0,521 | 0,589 | 0,592 | 0,617 | **0,876** | 0,519 | 0,744 |
| PGS1 | 0,684 | 0,492 | 0,649 | 0,550 | 0,553 | 0,425 | 0,565 | **0,841** | 0,420 |
| PGS2 | 0,633 | 0,418 | 0,532 | 0,476 | 0,533 | 0,362 | 0,503 | **0,822** | 0,399 |
| PGS3 | 0,570 | 0,543 | 0,612 | 0,562 | 0,408 | 0,511 | 0,532 | **0,735** | 0,464 |
| PGS4 | 0,690 | 0,513 | 0,579 | 0,505 | 0,560 | 0,534 | 0,612 | **0,887** | 0,505 |
| PGS5 | 0,638 | 0,473 | 0,608 | 0,463 | 0,541 | 0,458 | 0,564 | **0,856** | 0,490 |
| PGS6 | 0,669 | 0,444 | 0,585 | 0,443 | 0,534 | 0,419 | 0,579 | **0,820** | 0,461 |
| SO1 | 0,492 | 0,525 | 0,473 | 0,574 | 0,498 | 0,609 | 0,608 | 0,367 | **0,771** |
| SO2 | 0,486 | 0,501 | 0,491 | 0,505 | 0,491 | 0,572 | 0,645 | 0,393 | **0,818** |
| SO3 | 0,537 | 0,488 | 0,505 | 0,453 | 0,637 | 0,528 | 0,669 | 0,503 | **0,813** |
| SO4 | 0,530 | 0,480 | 0,494 | 0,425 | 0,628 | 0,500 | 0,616 | 0,519 | **0,805** |
| SO5 | 0,557 | 0,541 | 0,501 | 0,490 | 0,635 | 0,613 | 0,638 | 0,463 | **0,827** |

Hasil pengujian *Composite Realibilty* dapat dilihat pada Tabel bahwa nilai *composite reliability* dari semua variabel di atas 0.7 sehingga memenuhi syarat dan valid untuk digunakan dalam model penelitian ini.

**Tabel 8. Hasil Uji *Composite Realibilty***

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel | Reliabilitas Komposit |
| Kepuasan Pengguna | 0,922 |
| Kualitas Informasi | 0,944 |
| Kualitas Layanan | 0,929 |
| Kualitas Sistem | 0,924 |
| Lingkungan Organisasi | 0,882 |
| Net Benefit | 0,955 |
| Penggembangan Sistem | 0,911 |
| Penggunaan Sistem | 0,929 |
| Struktur Organisasi | 0,903 |

Pengujian *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Tabel 9 bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel di atas 0.7 sehingga memenuhi syarat dan valid untuk digunakan dalam model penelitian ini.

**Tabel 9. Hasil Uji *Cronbach's Alpha***

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel | Cronbach's Alpha |
| Kepuasan Pengguna | 0,895 |
| Kualitas Informasi | 0,929 |
| Kualitas Layanan | 0,886 |
| Kualitas Sistem | 0,901 |
| Lingkungan Organisasi | 0,821 |
| Net Benefit | 0,941 |
| Penggembangan Sistem | 0,877 |
| Penggunaan Sistem | 0,907 |
| Struktur Organisasi | 0,866 |

Analisis structural model di lakukan melalui beberapa tahapan pengujian, yaitu *coefficient of determination* (R²), *path coefficient* (β*), t- test* menggunakan metode *bootstrapping, effect size* (*f2*), *predictive relevance* (Q²), *relative impact* (*q2*) dan *model fit.*

Hasil uji *coefficient of determination,* dimana *R2* dari kepuasan pengguna (KP) memiliki nilai 0.571, Net Benefit (NB) memiliki nilai 0.655, penggembangan sistem (PBS) memiliki nilai 0.547, penggunaan sistem (PGS) 0.544, dan struktur organisasi (SO) memiliki nilai 0.369. Tabel 14 menunjukkan bahwa R2 dari KP adalah varian moderat dengan nilai 0.579 yang dapat diartikan bahwa 57 % variabel KP di penggaruhi oleh KS, KI, KL sisanya 43 % dapat di pengaruhi oleh variabel yang belum di teliti. NB adalah varian kuat dengan nilai 0.655 yang dapat diartikan bahwa 65 % variabel NB di penggaruhi oleh KS, KI, KL, PGS, KP, PBS, SO, LO sisanya 35 % dapat di pengaruhi oleh variabel yang belum di teliti. PBS adalah varian moderat dengan nilai 0.547 yang dapat diartikan bahwa 54 % variabel PBS di penggaruhi oleh KS, KI, KL sisanya 46 % dapat di pengaruhi oleh variabel yang belum di teliti. PGS adalah varian moderat dengan nilai 0.544 yang dapat diartikan bahwa 54 % variabel PGS di penggaruhi oleh KS, KI, KL sisanya 46 % dapat di pengaruhi oleh variabel yang belum di teliti. SO adalah varian moderat dengan nilai 0.369 yang dapat diartikan bahwa 36 % variabel SO di penggaruhi oleh KS, KI, KL sisanya 44 % dapat di pengaruhi oleh variabel yang belum di teliti.

**Tabel 10. Hasil Uji *Coefficient of Determination* (*R-Square)***

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel Y (Endogen) | R Square |
| Kepuasan Pengguna | 0,571 |
| Net Benefit | 0,655 |
| Penggembangan Sistem | 0,547 |
| Penggunaan Sistem | 0,544 |
| Struktur Organisasi | 0,369 |

Pengujian ini dengan melihat arah hubungan variabel hasilnya dari 18 jalur (*path*) yang ada pada model penelitian ini, terdapat 1 jalur di antaranya PS **->** NBmenunjukkan arah negatif dalam model, dapat dilihat pada Tabel 10. hasil nilai uji *path coefficient*

**Tabel 10. Hasil** **Uji *Path* *Coefficient (β)***

|  |  |
| --- | --- |
| Jalur | *Path Coefficient* |
| Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 0,143 |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna | 0,127 |
| Kualitas Informasi -> Net Benefit | 0,252 |
| Kualitas Informasi -> Penggembangan Sistem | 0,300 |
| Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem | 0,002 |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna | 0,375 |
| Kualitas Layanan -> Net Benefit | 0,154 |
| Kualitas Layanan -> Penggembangan Sistem | 0,199 |
| Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem | 0,566 |
| Kualitas Layanan -> Struktur Organisasi | 0,611 |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna | 0,342 |
| Kualitas Sistem -> Net Benefit | 0,042 |
| Kualitas Sistem -> Penggembangan Sistem | 0,320 |
| Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem | 0,236 |
| Lingkungan Organisasi -> Net Benefit | 0,243 |
| Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 0,170 |
| Penggunaan Sistem -> Net Benefit | -0,183 |
| Struktur Organisasi -> Net Benefit | 0,125 |

Hasil pengujian menggunakan uji *T-test* dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Dimana hasilnya terdapat 8 jalur dibawah 1.96 dan lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (0,05) diantaranya: kepuasan pengguna -> net benefit, kualitas informasi -> kepuasan pengguna, kualitas informasi -> penggunaan sistem, kualitas layanan -> net benefit, kualitas sistem -> net benefit, penggembangan sistem -> net benefit, penggunaan sistem -> net benefit, struktur organisasi -> net benefit. sehingga di nyatakan bahwa kedelapan hipotesis pada penelitian ini ditolak. Tabel 11. menunjukkan bahwa ada 8 dari 18 hipotesis ditolak dan sisanya diterima.

Selanjutnya dengan metode yang serupa dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), penelitian ini menunjukkan nilai yang mempengaruhi variabel endogen oleh beberapa variabel eksogen lainnya melalui variabel mediasi baik secara langsung dan tidak langsung dapat di lihat pada tabel 17 dan tabel 11.

**Tabel 11. Hasil** **Uji *T-test***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jalur | T Statistik (| O/STDEV |) | P Values |
| Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 1,653 | **0,099** |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna | 1,190 | **0,234** |
| Kualitas Informasi -> Net Benefit | 2,398 | 0,017 |
| Kualitas Informasi -> Penggembangan Sistem | 2,726 | 0,007 |
| Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem | 0,019 | **0,984** |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna | 4,537 | 0,000 |
| Kualitas Layanan -> Net Benefit | 1,533 | **0,126** |
| Kualitas Layanan -> Penggembangan Sistem | 2,447 | 0,015 |
| Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem | 7,070 | 0,000 |
| Kualitas Layanan -> Struktur Organisasi | 8,816 | 0,000 |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna | 3,370 | 0,001 |
| Kualitas Sistem -> Net Benefit | 0,449 | **0,653** |
| Kualitas Sistem -> Penggembangan Sistem | 3,039 | 0,003 |
| Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem | 2,273 | 0,023 |
| Lingkungan Organisasi -> Net Benefit | 2,514 | 0,012 |
| Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 1,508 | **0,132** |
| Penggunaan Sistem -> Net Benefit | 1,777 | **0,076** |
| Struktur Organisasi -> Net Benefit | 1,101 | **0,271** |

Berikut tabel hasil uji *T-test* efek tidak langsung spesifik dimana menunjukkan 10 jalur yang melalui variabel mediasi dengan nilai t statistik kurang dari nilai t tabel 1,96 dan besar dari nilai signifikansi 0,05 sehingga ke 10 jalur mediasi ini tidak ada pengaruh.

**Tabel 12. Hasil** **Uji *T-test* (Efek tidak langsung spesifik)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jalur | T Statistik (| O/STDEV |) | P Values |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 0,953 | 0,341 |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 1,560 | 0,119 |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 1,424 | 0,155 |
| Kualitas Informasi -> Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 1,219 | 0,223 |
| Kualitas Layanan -> Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 1,247 | 0,213 |
| Kualitas Sistem -> Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 1,332 | 0,183 |
| Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem -> Net Benefit | 0,018 | 0,985 |
| Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem -> Net Benefit | 1,634 | 0,103 |
| Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem -> Net Benefit | 1,432 | 0,153 |
| Kualitas Layanan -> Struktur Organisasi -> Net Benefit | 1,042 | 0,298 |

Berikut tabel hasil uji *T-test* total pengaruh tidak langsung dimana menunjukkan 3 jalur variabel enksogen yang berpengaruh langsung terhadap variabel endogen maupun melalui variabel mediasi dengan nilai t statistik kurang dari nilai t tabel 1,96 dan besar dari nilai signifikansi 0,05 sehingga diartikan bahwa ke 3 jalur ini tidak ada pengaruh secara total.

**Tabel 13. Hasil Uji *T-test*** **(Total pengaruh tidak langsung)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jalur | T Statistik (| O/STDEV |) | P Values |
| Kepuasan Pengguna -> Net Benefit |  |  |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna |  |  |
| Kualitas Informasi -> Net Benefit | 1,523 | 0,128 |
| Kualitas Informasi -> Penggembangan Sistem |  |  |
| Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem |  |  |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna |  |  |
| Kualitas Layanan -> Net Benefit | 0,585 | 0,559 |
| Kualitas Layanan -> Penggembangan Sistem |  |  |
| Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem |  |  |
| Kualitas Layanan -> Struktur Organisasi |  |  |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna |  |  |
| Kualitas Sistem -> Net Benefit | 1,334 | 0,183 |
| Kualitas Sistem -> Penggembangan Sistem |  |  |
| Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem |  |  |
| Lingkungan Organisasi -> Net Benefit |  |  |
| Penggembangan Sistem -> Net Benefit |  |  |
| Penggunaan Sistem -> Net Benefit |  |  |
| Struktur Organisasi -> Net Benefit |  |  |

Pengujian ini untuk memprediksi pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lainnya dalam struktur model, terlihat pada tabel 19 dengan nilai ambang batas sekitar 0,02 untuk pengaruh kecil yang terdapat pada: kepuasan pengguna -> net benefit, kualitas informasi -> kepuasan pengguna, kualitas informasi -> net benefit, kualitas informasi -> penggembangan sistem, kualitas informasi -> penggunaan sistem, kualitas layanan -> net benefit, kualitas layanan -> penggembangan sistem, kualitas sistem -> kepuasan pengguna, kualitas sistem -> net benefit, kualitas sistem -> penggembangan sistem, kualitas sistem -> penggunaan sistem, lingkungan organisasi -> net benefit, penggembangan sistem -> net benefit, penggunaan sistem -> net benefit, struktur organisasi -> net benefit. Sedangkan 0,15 untuk nilai menengah terdapat pada kualitas layanan -> kepuasan pengguna dan kualitas layanan -> penggunaan sistem. Dan 0,35 untuk pengaruh besar terdapat pada kualitas layanan -> struktur organisasi.

**Tabel 14. Hasil** **Uji *Effect Size* (*f2*)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jalur | f2 | | | f2 |
| R2-in | R2-ex | ∑ f2 |
| Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 0,655 | 0,652 | 0,009 | Kecil |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna | 0,571 | 0,569 | 0,005 | Kecil |
| Kualitas Informasi -> Net Benefit | 0,655 | 0,640 | 0,043 | Kecil |
| Kualitas Informasi -> Penggembangan Sistem | 0,547 | 0,523 | 0,053 | Kecil |
| Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem | 0,544 | 0,547 | -0,007 | Kecil |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna | 0,571 | 0,503 | 0,159 | Menengah |
| Kualitas Layanan -> Net Benefit | 0,655 | 0,650 | 0,014 | Kecil |
| Kualitas Layanan -> Penggembangan Sistem | 0,547 | 0,530 | 0,038 | Kecil |
| Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem | 0,544 | 0,387 | 0,344 | Menengah |
| Kualitas Layanan -> Struktur Organisasi | 0,369 | 0 | 0,585 | Besar |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna | 0,571 | 0,536 | 0,082 | Kecil |
| Kualitas Sistem -> Net Benefit | 0,655 | 0,657 | -0,006 | Kecil |
| Kualitas Sistem -> Penggembangan Sistem | 0,547 | 0,518 | 0,064 | Kecil |
| Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem | 0,544 | 0,529 | 0,033 | Kecil |
| Lingkungan Organisasi -> Net Benefit | 0,655 | 0,634 | 0,061 | Kecil |
| Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 0,655 | 0,650 | 0,014 | Kecil |
| Penggunaan Sistem -> Net Benefit | 0,655 | 0,648 | 0,020 | Kecil |
| Struktur Organisasi -> Net Benefit | 0,655 | 0,653 | 0,006 | Kecil |

Pengujian yang dilakukan melalui metode *blindfolding* dengan hasil semua variabel endogen dalam model ini mempunyai keterkaitan prediktif (*predictive relevance*), dapat di lihat pada tabel 15 berikut:

**Tabel 15. Hasil Uji** ***Predictive Relevance* (Q²)**

|  |  |
| --- | --- |
| Variabel | Q² (=1-SSE/SSO) |
| Kepuasan Pengguna | 0,366 |
| Kualitas Informasi |  |
| Kualitas Layanan |  |
| Kualitas Sistem |  |
| Lingkungan Organisasi |  |
| Net Benefit | 0,489 |
| Penggembangan Sistem | 0,336 |
| Penggunaan Sistem | 0,338 |
| Struktur Organisasi | 0,216 |

Hasil pengujian dengan metode *blindfolding* untuk mengukur relatif pengaruh dari sebuah keterkaitan prediktif suatu variabel tertentu dengan variabel lainnya di peroleh nilai ambang batas moderat (0,15) pada dua hubungan yaitu kualitas layanan terhadap penggunaan sistem dan kualitas Layanan terhadap struktur organisasi sisanya berpengaruh lemah dengan nilai ambang batas 0,02. Dapat di lihat pada tabel 21 berikut:

**Tabel 16. Hasil Uji** ***Relative Impact* (*q²)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jalur | q2 | | | q2 |
| Q2-in | Q2-ex | ∑ q2 |
| Kepuasan Pengguna -> Net Benefit | 0,489 | 0,486 | 0,007 | lemah |
| Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna | 0,366 | 0,364 | 0,003 | lemah |
| Kualitas Informasi -> Net Benefit | 0,489 | 0,478 | 0,022 | lemah |
| Kualitas Informasi -> Penggembangan Sistem | 0,336 | 0,321 | 0,022 | lemah |
| Kualitas Informasi -> Penggunaan Sistem | 0,338 | 0,339 | -0,002 | lemah |
| Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna | 0,366 | 0,320 | 0,072 | lemah |
| Kualitas Layanan -> Net Benefit | 0,489 | 0,484 | -0,479 | lemah |
| Kualitas Layanan -> Penggembangan Sistem | 0,336 | 0,325 | 0,016 | lemah |
| Kualitas Layanan -> Penggunaan Sistem | 0,338 | 0,237 | 0,153 | Moderat |
| Kualitas Layanan -> Struktur Organisasi | 0,216 | 0 | 0,275 | Moderat |
| Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna | 0,366 | 0,342 | 0,038 | lemah |
| Kualitas Sistem -> Net Benefit | 0,489 | 0,490 | -0,001 | lemah |
| Kualitas Sistem -> Penggembangan Sistem | 0,336 | 0,317 | 0,028 | lemah |
| Kualitas Sistem -> Penggunaan Sistem | 0,338 | 0,326 | 0,018 | lemah |
| Lingkungan Organisasi -> Net Benefit | 0,489 | 0,475 | 0,028 | lemah |
| Penggembangan Sistem -> Net Benefit | 0,489 | 0,486 | 0,007 | lemah |
| Penggunaan Sistem -> Net Benefit | 0,489 | 0,484 | 0,011 | lemah |
| Struktur Organisasi -> Net Benefit | 0,489 | 0,489 | 0,001 | lemah |

Hasil pengujian yang di lakukan memperoleh nilai model fit sebagai berikut: Nilai SRMR sebesar 0,115 dengan perhitungan 0,11 ≥ 0,1 menunjukkan model mendekati kecocokan. Nilai Chi Square sebesar 2,569 < 3 menunjukkan model cocok. Nilai NFI 0,67 mendekati 1 maka di katakan model cocok.

**Tabel 17. Hasil** **Uji *Fit-Model***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Model Saturated | Model Estimasi |
| SRMR | 0,065 | 0,115 |
| Chi-Square | 2,359.672 | 2,569.954 |
| NFI | 0,693 | 0,665 |

**Tabel 18. Rangkuman Hasil Analisis Struktural Model**





Keterangan :

K : Kuat

M : Moderat

L : Lemah

**DISKUSI**

1. **Interpretasi Dan Pembahasan Hasil Analisis Pengukuran Model**

Berdasarkan hasil analisis pengukuran model, hasil akhir dari analisis tersebut menunjukkan bahwa pengukuran model dari model penelitian ini telah memenuhi syarat dan karakteristik yang baik sehingga layak untuk dilanjutkan ketahap selanjutnya yaitu analisis struktural model untuk menguji *inner model* dari model penelitian ini.

1. **Interpretasi Dan Pembahasan Hasil Analisis Struktural Model**

Pada bagian ini akan memaparkan interpretasi dan diskusi berdasarkan hasil dari tahapan analisis strukural model yaitu *coefficient of determination* (*R2*), *Path* *Coefficient (β), effect* *size* (*f2*), *t-test* menggunakan metode *bootstrapping*, *predictive relevance* (*Q2*)*, relative impact* (*q2*)*,* dan *Model fit.* Berikut adalah pemaparan yang di lakukan berdasarkan pertanyaan hipotesis penelitian yang telah di rumuskan sebelumnya:

1. **Pengaruh kualitas sistem (KS) terhadap penggunaan sistem (PGS)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model terlihat pada tabel 23. pengujian *t-test* menunjukan bahwa hipotesis (H1) yaitu hubungan KS→PGS diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 2,273 dan p value 0,023, nilai *path coefficient (β)* menunjukkan positif yang berarti KS berpengaruh secara signifikan positif terhadap PGS, walaupun nilai Uji *f2* sebesar 0,033 dimana hubungan KS→PGS memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,018. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem diterima menurut responden hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem SIMRS di RSUD Bahteramas yang baik seperti sistem yang memiliki data akurat, sederhana dan mudah di pelajari, fungsi dan fitur yang mendukung pekerjaan, hak akses untuk keamanan data, efisiensi dan memiliki respon time yang cepat dalam mengakses data, akan meningkatkan penggunaan sistem.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu Sari, Prima Atthiya (2019) dengan hasil penelitian dimana kualitas sistem paling berpengaruh dalam penerapan sistem. Penelitian Esfahani et al., (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan, kompatibilitas dan keamanan yang merupakan bagian dari kualitas sistem dan menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan sistem dari dimensi teknologi, penelitian Rumambi et al., (2017) dengan hasil bahwa komponen teknologi yaitu kualitas sistem mempengaruhi penggunaan.

1. **Pengaruh kualitas sistem (KS) terhadap kepuasan pengguna (KP)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17. menunjukan bahwa hipotesis (H2) yaitu hubungan KS→KP diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 3,370 dan p-value 0,001, nilai *path coefficient (β)* menunjukkan positif yang berarti KS berpengaruh secara signifikan positif terhadap KP, walaupun nilai Uji *f2* sebesar 0,082 dimana hubungan KS→KP memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,038. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di terima menurut responden kualitas sistem SIMRS di RSUD Bahteramas yang baik di mana pengguna dengan sangat mudah mempelajari dengan tampilan sistem yang sederhana serta presepsi responden bahwa sistem sesungguhnya memudahkan pekerjaan, sehingga membuat pengguna sistem akan merasakan kepuasan.

Hal ini menunjukkan kesesuaian penelitian terdahulu Sibuea et al., (2018) dimana kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dimana teknologi dalam hal ini kualitas sistem.

1. **Pengaruh kualitas sistem (KS) terhadap pengembangan sistem (PBS)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukkan bahwa hipotesis (H3) yaitu hubungan KS→PBS diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 3,039 dan p-value 0,003, nilai *path coefficient (β)* menunjukkan positif yang berarti KS berpengaruh secara signifikan positif terhadap PBS, walaupun nilai Uji *f2* sebesar 0,064 dimana hubungan KS→PBS memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,028. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas sistem terhadap pengembangan sistem di terima hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem SIMRS di RSUD Bahteramas yang baik akan mendorong pengguna sistem di RSUD Bahtermas untuk ke pengembangan sistem yang lebih baik dari sistem sebelumnya.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu Bayu S & Muhimmah, (2013) bahwa variabel yang mempengaruhi keberhasilan penerapan SIMRS adalah dari sisi variabel *tehnology* (teknologi) yaitu kualitas sistem, keberhasilan penerapan SIMRS dipengaruhi oleh adanya dukungan dan dorongan dari pihak manajerial kepada para pengguna SIMRS serta tersedianya kondisi fasilitas yang memadai di lingkungan rumah sakit untuk pengembangan SIMRS.

1. **Pengaruh kualitas informasi (KI) terhadap penggunaanan sistem (PGS)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukkan bahwa hipotesis (H4) yaitu hubungan KI→PGS ditolak hal ini di sesuai dengan nilai t-test 0,019 dan p-value 0,984, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan walaupun memiliki hubungan yang positif namun KI tidak memiliki pengaruh terhadap PGS, serta nilai Uji *f2* yang sebesar -0.007 menunjukkan dimana hubungan KI→PGS memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar -0,002. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh oleh kualitas informasi pada penggunaan SIMRS di RSUD Bahteramas. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu Sibuea et al., (2018) bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya persepspi responden bahwa manfaat dalam penggunaan dari sistem yang di peroleh belum sesuai ekspetasi dan harapan pengguna.

1. **Pengaruh kualitas informasi (KI) terhadap kepuasan pengguna (KP)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukkan bahwa hipotesis (H5) yaitu hubungan KI→KP ditolak hal ini di sesuai dengan nilai t-test 0,090 dan p-value 0,234, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga walaupun memiliki hubungan yang positif namun KI tidak memiliki pengaruh terhadap KP, serta nilai Uji *f2* sebesar 0,005 dimana hubungan KI→KP memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,003. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ditolak sebab adanya anggapan respoden kualitas informasi yang di hasilkan oleh SIMRS belum cukup baik dan lengkap, hal tersebut merupakan dampak dari adanya persepsi bahwa penggunaan SIMRS belum menjadi rutinitas yang di wajibkan sehingga beberapa dari pengguna sistem akhirnya memilih membuat data dan informasi dengan cara manual.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu (Igiany, 2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara teknologi dan manusia serta belum merasakan manfaatnya yang berdampak pada persepsi kurang memuaskan bagi pengguna. Faktor penghambat tersebut antara lain SIMRS tidak sesuai dengan kebutuhan, persepsi bahwa menggunakan pencatatan manual lebih mudah dan cepat, persepsi bahwa penggunaan SIMRS menambah beban kerja, dan output SIMRS dianggap belum relevan dengan kebutuhan user namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian Erlirianto et al., (2015) dimana penelitian ini membuktikan bahwa dimensi kualitas informasi dari aspek teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi kepuasan pengguna dari aspek manusia.

1. **Pengaruh kualitas informasi (KI) terhadap pengembangan sistem (PBS)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukan bahwa hipotesis (H6) yaitu hubungan KI→PBS diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 2,726 dan p value 0,007, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa KI memiliki pengaruh signifikan positif terhadap PBS, walaupun nilai Uji *f2* dimana hubungan KI→PBS memiliki pengaruh kecil dengan nilai sebesar 0,053 dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* Dengan nilai sebesar 0,022. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas informasi terhadap pengembangan sistem di terima disebabkan adanya harapan dan keinginan dari respoden terhadap pengembangan SIMRS yang sebelumnya untuk menjadikan SIMRS sebagai *tools* dalam menghasilkan sebuah informasi yang lebih berkualitas dari segala kegiatan administrasi di rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Sari, 2019) dengan hasil penelitian dimana kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap pengembangan sistem, semakin baik informasi yang di hasilkan oleh sistem maka akan mendukung perencanaan, manajemen proyek serta tujuan dalam proses pengembangan sistem.

1. **Pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap penggunaanan sistem (PGS)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukan bahwa hipotesis (H7) yaitu hubungan KL→PGS diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 7,070 dan p value 0,000, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa KL memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap PGS, nilai Uji *f2* sebesar 0,344 dimana hubungan KL→PGS memiliki pengaruh menengah dan moderat berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,153. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem di terima dimana menurut responden kualitas layanan SIMRS RSUD Bahtermas yang baik seperti kemampuan sistem dalam memahami, merespon sesuai dengan fungsi sistem itu sendiri akan mendorong penggunaan sistem oleh pengguna.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Bawono et al., 2019) dengan hasil bahwa komponen teknologi yaitu kualitas layanan mempengaruhi penggunaan sistem. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelebihan dalam merespon, memahami kebutuhan serta dukungan teknis yang baik dari sistem semakin meningkatkan penggunaan sistem.

1. **Pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap kepuasan pengguna (KP)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukan bahwa hipotesis (H8) yaitu hubungan KL→KP diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 4,537 dan p value 0,000 , nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa KL memiliki pengaruh signifikan terhadap KP, nilai Uji *f2* sebesar 0,159 dimana hubungan KL→KP memiliki pengaruh menengah, namun lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,072. Dan secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di terima karena kualitas layanan SIMRS RSUD Bahtermas yang baik seperti kemampuan sistem dalam memahami, merespon sesuai dengan fungsi sistem itu sendiri akan memenuhi kebutuhan dalam penggunaan sistem sehingga akan menghasilkan kepuasan pengguna.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu (Yulianto et al., 2021) dengan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, penelitian (Febrita et al., 2021) melalui penelitian ini membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan dari aspek teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi kepuasan pengguna aspek manusia

1. **Pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap pengembangan sistem (PBS)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H9) yaitu hubungan KL→PBS diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 2,447 dan p value 0,015, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa KL memiliki pengaruh signifikan terhadap PBS, dan nilai Uji *f2* sebesar 0,038 dimana hubungan KL→PGS memiliki pengaruh kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,016. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap pengembangan sistem di terima karena kualitas layanan SIMRS RSUD Bahtermas yang baik seperti kemampuan sistem dalam memahami, merespon sesuai dengan fungsi sistem itu apabila didukung oleh perencanaan dan pengembangan oleh rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu (Saliha, 2018) dengan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggembangan sistem, penelitian (Erlirianto et al., 2015) membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan dari aspek teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegembangan sistem dari aspek manusia.

1. **Pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap struktur organisasi (SO)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H10) yaitu hubungan KL→SO diterima hal ini di buktikan dengan nilai *t-test* 8,816 dan p value 0,000, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa KL memiliki pengaruh signifikan terhadap SO, nilai Uji *f2* sebesar 0,585 dimana hubungan KL→SO memiliki pengaruh besar dan moderat berdasarkan perhitungan *q2* Dengan nilai sebesar 0,275 Jalur ini merupakan jalur yang memiliki nilai *t-test* sehingga dapat dikatakan merupakan jalur yang paling berpengaruh. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap struktur organisasi di terima karena menurut responden kualitas layanan yang baik harus di dukung oleh manajemen dari struktur organisasi seperti budaya, kebijakan, sumber daya manusia yang dapat bekerjasama dengan baik serta dukungan yang maksimal dari pimpinan rumah sakit sehingga keberhasilan implementasi SIMRS dapat di capai.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu Sibuea et al., (2018) dengan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap struktur organisasi dari aspek manusia.

1. **Pengaruh kualitas sistem (KS) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian *t-test* terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H11) yaitu hubungan KS→NB secara langsung ditolak dengan nilai *t-test* 0,449 dan *p value* 0,653, pada uji *t-test* efek pengaruh tidak langsung spesifik nilai *t-test* dan *p value* di tolak begitupun pada uji *t-test* total pengaruh tidak langsung nilai *t-test* 1,334 dan *p value* 0,183 Sehingga di simpulkan tidak ada pengaruh pada jalur KS→NB. sedangkankan nilai *path coefficient (β)* positif yang berarti KS tidak memiliki pengaruh signifikan positif secara terhadap NB, begitupun nilai Uji *f2* yang sebesar -0,006 dimana hubungan KS→NB memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar -0,001. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini secara mediasi menunjukkan bahwa baik secara langsung kualitas sistem terhadap manfaat bersih tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat, begitupun secara tidak langsung kualitas sistem baik melalui penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan pengembangan sistem menunjukkan hal serupa yaitu tidak ada pengaruh.

1. **Pengaruh kualitas informasi (KI) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian *t-test* terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H12) yaitu hubungan KI→NB secara langsung diterima dengan nilai *t-test* 2,398 dan *p value* 0,017, namun pada uji *t-test* efek pengaruh tidak langsung spesifik nilai *t-test* dan *p value* di tolak begitupun pada uji *t-test* total pengaruh tidak langsung nilai *t-test* 1,523 dan *p value* 0,128 Sehingga di simpulkan melalui mediasi tidak ada pengaruh pada jalur KI→NB. sedangkankan nilai *path coefficient (β)* positif yang berarti KI tidak memiliki pengaruh secara signifikan positif terhadap NB, begitupun nilai Uji *f2* yang sebesar 0.043 dimana hubungan KI→NB memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,022. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara langsung kualitas informasi terhadap manfaat bersih memiliki pengaruh, namun melalui mediasi secara tidak langsung dan total tidak langsung kualitas sistem baik melalui penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan pengembangan sistem menunjukkan hal serupa yaitu tidak ada pengaruh.

1. **Pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian *t-test* terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H13) yaitu hubungan KL→NB secara langsung diterima dengan nilai *t-test* 1,533 dan *p value* 0,126, namun pada uji *t-test* efek pengaruh tidak langsung spesifik nilai *t-test* dan *p value* di tolak begitupun pada uji *t-test* total pengaruh tidak langsung nilai *t-test* 0,585 dan *p value* 0,559 Sehingga di simpulkan tidak ada pengaruh pada jalur KL→NB. sedangkankan nilai *path coefficient (β)* positif yang berarti KL tidak memiliki pengaruh secara signifikan positif terhadap NB, begitupun nilai Uji *f2* yang sebesar 0.014 dimana hubungan KL→NB memiliki pengaruh yang kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar -0,479. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Sehingga dapat disimpulkan pada penelitian ini secara mediasi menunjukkan bahwa baik secara langsung kualitas layanan terhadap manfaat bersih tidak memiliki pengaruh, begitupun secara tidak langsung dan total tidak langsung kualitas sistem baik melalui penggunaan sistem, kepuasan pengguna, pengembangan sistem dan struktur organisasi menunjukkan hal serupa yaitu tidak ada pengaruh.

1. **Pengaruh penggunaan sistem (PGS) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 menunjukan bahwa hipotesis (H14) yaitu hubungan PGS→NB ditolak hal ini sesuai dengan nilai *t-test* 1,777 dan p value 0,076, nilai *path coefficient (β)* negatif*,* sehingga dapat diartikan bahwa PGS tidak memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap NB, nilai Uji *f2* sebesar 0,020 dimana hubungan PGS→NB memiliki pengaruh kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2* dengan nilai sebesar 0,011. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Saliha, 2018) dengan hasil bahwa Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat 4 hipotesis yang ditolak yaitu *system quality*, *system use*, *system development,* dan *user statisfaction* karena belum adanya interaksi sistem secara baik dan menyeluruh seperti sistem yang *user friendly* terhadap pengguna yang mengakibatkan sistem belum bisa dimengerti dan merasakan manfaat secara keseluruhan, namun bertolak belakang dengan penelitian (Mudiono, 2018) yang menyatakan Faktor manusia termasuk keterampilan komputer, memahami kegunaan dan kemudahan sebuah penggunaan sistem informasi rumah sakit lebih efektif dalam penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem Informasi rumah sakit.

1. **Pengaruh kepuasan pengguna (KP) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian terlihat pada tabel 17 terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H15) yaitu hubungan KP→NB ditolak hal ini sesuai dengan nilai *t-test* 1,653 dan p value 0,099, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa KP tidak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap NB, nilai Uji *f2* sebesar 0,009 dimana hubungan KP→NB memiliki pengaruh kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2*.dengan nilai sebesar 0,007. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Kepuasan pengguna terhadap manfaat SIMRS belum secara keseluruhan karena adanya perbedaan karakteristik responden turut mempengaruhi tingkat kepuasan. Selain itu juga dikarenakan pengguna belum sepenuhnya merasakan manfaat dari SIMRS seperti output berupa informasi yang di hasilkan oleh sistem.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu Saliha, Dien. A, (2018) dengan hasil bahwa kepuasan pengguna terhadap net benefit tidak berpengaruh karena belum adanya kepuasan keseluruhan pengguna terhadap sistem. Bertolak belakang dengan (Abda’u et al., 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap manfaat yang didapatkan dari SIMRS.

1. **Pengaruh pengembangan sistem (PBS) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujianterlihat pada tabel 17 menunjukan bahwa hipotesis (H16) yaitu hubungan PBS→NB ditolak hal ini sesuai dengan nilai *t-test* 1,508 dan p value 0,132. Nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa NB tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap NB, nilai Uji *f2* sebesar 0,014 dimana hubungan PBS→NB memiliki pengaruh kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2*.dengan nilai sebesar 0,007. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu Saliha, Dien. A, (2018) dengan hasil bahwa pengembangan sistem terhadap net benefit ditolak dikarenakan karena data SIMRS belum terintegrasi secara menyeluruh dan terdapat ketidaknyamanan pengguna SIMRS

1. **Pengaruh struktur organisasi (SO) terhadap manfaat (NB)**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian *t-test* terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H17) yaitu hubungan SO→NB ditolak hal ini sesuai dengan nilai *t-test* 1,101 dan p value 0,271, nilai *path coefficient (β)* positif*,* sehingga dapat diartikan bahwa SO tidak berpengaruh terhadap NB, nilai Uji *f2* sebesar 0,006 dimana hubungan SO→NB memiliki pengaruh kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2*.dengan nilai sebesar 0,001. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu Sari, Prima. A, 2019) dengan hasil mengatakan bahwa struktur organisai tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih, Sibuea et al., (2018) hasil penelitiannya mengatakan manfaat bersih tidak di pengaruhi oleh struktur organisasi apabila memiliki penilaian tidak baik sehingga perlunya dilakukan penambahan pelatihan bagi pengguna SIMRS, kebijakan mengenai bantuan fasilitas penggunaan dan perbaikan jaringan sehingga mengurangi angka kejadian eror pada jam sibuk dan peningkatan kepuasan pengguna sistem.

1. **Pengaruh lingkungan organisasi (LO) terhadap net benefit (NB)?**

Berdasarkan hasil analisis struktural model pada pengujian *t-test* terlihat pada tabel 23 menunjukan bahwa hipotesis (H18) yaitu hubungan LO→NB diterima hal ini di buktikan dengan nilai t-test 2,514 dan p value 0,012, nilai *path coefficient (β)* positif yang berarti KL berpengaruh secara signifikan positif terhadap NB namun nilai Uji *f2* sebesar 0,061 dimana hubungan SO→NB memiliki pengaruh kecil dan lemah berdasarkan perhitungan *q2*.dengan nilai sebesar 0,028. Secara keseluruhan model penelitian ini telah memenuhi kriteria kecocokan.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu Erlirianto et al., (2015) dengan hasil membuktikan bahwa dimensi lingkungan dalam aspek organisasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat.

**KESIMPULAN**

* + - 1. Ada pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan sistem (*system use*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 2,273 dan *p values* = 0,023.
      2. Ada pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 3,370 dan *p values* = 0,001.
      3. Ada pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap pengembangan sistem (*system development*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 3,039 dan *p values* = 0,003.
      4. Tidak ada pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaanan sistem (*system use*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 0,019 dan *p values* = 0,984.
      5. Tidak ada pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 1,190 dan *p values* = 0,234.
      6. Ada pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap pengembangan sistem (*system development*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 2,726 dan *p values* = 0,007.
      7. Ada pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaanan sistem (*system use*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 7,070 dan *p values* = 0,000.
      8. Ada pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 4,537 dan *p values* = 0,000.
      9. Ada pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap pengembangan sistem (*system development*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 2,447 dan *p values* = 0,015.
      10. Ada pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap struktur organisasi (*structure*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 8,816 dan *p values* = 0,000.
      11. Tidak ada pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap manfaat (*net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 0,449 dan *p values* = 0,653.
      12. Ada pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap manfaat (*net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 2,398 dan *p values* = 0,017.
      13. Tidak ada pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap manfaat (*net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 1,533 dan *p values* = 0,126.
      14. Tidak ada pengaruh penggunaan sistem (system use) terhadap manfaat (*Net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 1,777 dan *p values* = 0,076.
      15. Tidak ada pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat (*Net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 1,653 dan *p values* = 0,099.
      16. Tidak ada pengaruh pengembangan sistem (*system development*) terhadap manfaat (*Net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 1,508 dan *p values* = 0,132.
      17. Tidak ada pengaruh struktur organisasi (*structure*) terhadap manfaat (*Net benefit*) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 1,101 dan *p values* = 0,271.
      18. Ada pengaruh lingkungan organisasi (*information quality*) terhadap manfaat (net benefit) SIMRS di RSUD Bahteramas dengan nilai t-test = 2,514 dan *p values* = 0,012.

**REFERENCES**

Abda’u, P. D., Winarno, W. W., & Henderi, H. (2018). Evaluasi Penerapan SIMRS Menggunakan Metode HOT-Fit di RSUD dr. Soedirman Kebumen. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, *2*(1), 46–56.

Agustina, R., & Susilani, A. T. (2018). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit ( SIMRS ) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode HOT-FIT. *Seminar Multimedia & Artificial Intelligence*, *84*, 75–80.

Astuti, D., & Devitra, J. (2017). Analisis dan perancangan sistem informasi simpan pinjam pada koperasi pegawai negeri iain sultan thaha saifuddin jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, *2*(2), 513–532.

Bawono, A. T., Rumambi, F. J., & Rante, J. Z. (2019). Pengaruh integrasi logistik dan kinerja rantai pasok terhadap kecepatan distribusi barang dan dampaknya pada pertumbuhan perusahaan pt. yicheng logistics. *JMBA Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *5*(2), 15–23.

Belluano, P. L. L., Anraeni, S., Hasanuddin, T., Ramadhan, A. P., & Ismail, F. (2020). Pelatihan Aplikasi SIMRS Untuk Pemeliharaan Data Rekam Medik Di Puskesmas Tompobulu Pucak Maros. *Ilmu Komputer Untuk Masyarakat (ILKOMAS)*, *1*(1).

Erlirianto, L. M., Ali, A. H. N., & Herdiyanti, A. (2015). The implementation of the Human, Organization, and Technology–Fit (HOT–Fit) framework to evaluate the electronic medical record (EMR) System in a Hospital. *Procedia Computer Science*, *72*, 580–587.

Febrita, H., Martunis, M., Syahrizal, D., & Abdat, M. (2021). ANALYSIS OF HOSPITAL INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM USING HUMAN ORGANIZATION FIT MODEL. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *9*(1).

Haryawan, C. (2013). *Sistem informasi manajemen*.

Igiany, P. D. (2019). Systematic Review: Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Prosiding Seminar Nasional INAHCO 2019*, *1*.

Ilyas, D. F., & Asriati, Alifariki, L. . (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya, Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, *18*(2), 119–130.

Mudiono, D. R. P. (2018). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Model Human Organization Technology (HOT)-Fit di RSU Dr. H. Koesnadi Bondowoso*.

Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, *13*(1), 50–69.

Rusdiana, A., Irfan, M., & Irfan, M. (2014). *Sistem informasi manajemen*. Pustaka Setia.

Saliha, D. A. (2018). *Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan menggunakan model human organization and technology fit (studi kasus: rumah sakit ibu dan anak grand family)*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah ….

Saputra, A. B. (2016). Indentifikasi Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, *19*(3), 135–148.

Sari, A. P. (2019). *Pengukuran keberhasilan penerapan sistem Institutional repository di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menggunakan human organization technology (hot) fit model*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah ….

Sutabri, T. (2016). *Sistem informasi manajemen*.

Tenggara, D. K. P. S. (2019). *Profil Kesehatan Propinsi Sulawesi Tenggara*. Bidang P2PL Dinas Kesehatan Prov. Sultra.

Yulianto, D., Utami, E., & Nasiri, A. (2021). Evaluasi Tingkat Kesuksesan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Hot Fit. *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, *4*(1), 11–20.