

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT BERDASARKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN *TASK-TECHNOLOGY FIT* PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD KOTA SALATIGA

Malchiana Desmitha Sari<sup>1\*</sup>, Aries Widiyoko<sup>2</sup>, Wahyu Wijaya Widiyanto<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

\*Email korespondensi: [wahyuwijaya@poltekindonusa.ac.id](mailto:wahyuwijaya@poltekindonusa.ac.id)

Received: 6 April 2026; Revised: 9 April 2026; Accepted: 14 April 2026

### Abstract

The implementation of Hospital Management Information Systems (SIMRS) is essential to improve the quality and efficiency of hospital services. However, its implementation in outpatient services still faces technical and functional barriers that may affect user satisfaction. This study aimed to analyze the relationship between factors in the Technology Acceptance Model (TAM) and Task-Technology Fit (TTF) with SIMRS user satisfaction. This was a quantitative study with a cross-sectional design conducted at Salatiga City Hospital. The target population was 105 SIMRS users, and a sample of 30 respondents was selected using purposive sampling. The dependent variable was user satisfaction. The independent variables were perceived usefulness, perceived ease of use, behavioral intention to use, Task-Technology Fit, and task characteristics. Data were collected using a validated and reliable Likert-scale questionnaire and analyzed using the Spearman rank correlation test at  $\alpha=0.05$ . Perceived usefulness ( $r=0.175$ ;  $p=0.356$ ), perceived ease of use ( $r=0.154$ ;  $p=0.416$ ), and task characteristics ( $r=0.289$ ;  $p=0.122$ ) were not significantly associated with SIMRS user satisfaction. Behavioral intention to use was significantly associated with user satisfaction ( $r=0.365$ ;  $p=0.047$ ). Task-Technology Fit had the strongest and statistically significant association with user satisfaction ( $r=0.562$ ;  $p=0.001$ ). SIMRS user satisfaction was more strongly related to Task-Technology Fit than to perceived usefulness or perceived ease of use. These findings indicate that the success of SIMRS implementation in outpatient services is largely determined by the system's ability to support users' work tasks.

**Keywords:** SIMRS; user satisfaction; Technology Acceptance Model; Task-Technology Fit; outpatient services.

### Abstrak

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Namun, implementasi SIMRS pada pelayanan rawat jalan masih menghadapi kendala teknis dan fungsional yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan faktor-faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task-Technology Fit* (TTF) dengan kepuasan pengguna SIMRS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang dilakukan di RSUD Kota Salatiga. Populasi sasaran berjumlah 105 pengguna SIMRS, dengan sampel 30 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Variabel dependen adalah kepuasan pengguna. Variabel independen meliputi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention to use*, *Task-Technology Fit*, dan *task characteristics*. Data dikumpulkan menggunakan

kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* pada  $\alpha=0,05$ . *Perceived usefulness* ( $r=0,175$ ;  $p=0,356$ ), *perceived ease of use* ( $r=0,154$ ;  $p=0,416$ ), dan *task characteristics* ( $r=0,289$ ;  $p=0,122$ ) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS. *Behavioral intention to use* berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna ( $r=0,365$ ;  $p=0,047$ ). *Task-Technology Fit* memiliki hubungan paling kuat dan signifikan dengan kepuasan pengguna ( $r=0,562$ ;  $p=0,001$ ). Kepuasan pengguna SIMRS lebih berkaitan dengan kesesuaian teknologi terhadap tugas dibandingkan dengan persepsi manfaat atau kemudahan penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIMRS pada pelayanan rawat jalan sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan kerja pengguna.

**Kata kunci:** SIMRS; kepuasan pengguna; *Technology Acceptance Model*; *Task-Technology Fit*; rawat jalan

## PENDAHULUAN

Era digital telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Transformasi digital di rumah sakit menjadi strategi penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan mutu pelayanan, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, keamanan data, literasi teknologi, dan resistensi terhadap perubahan (Hidayatulloh, 2025; Sugiyantoro & Apriliantoni, 2025). Digitalisasi telah mengubah cara organisasi mengelola data, menyediakan layanan, dan berinteraksi dengan pengguna secara lebih cepat, tepat, dan efisien. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, dituntut untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Darmawan et al., 2026). Sistem informasi rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional, pengelolaan data pasien, dan pengambilan keputusan pelayanan maupun manajerial (Bahari et al., 2025; Hafni et al., 2025).

Regulasi yang mendorong pemanfaatan teknologi di rumah sakit di Indonesia, salah satunya adalah Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Regulasi ini menjadi dasar bagi rumah sakit di Indonesia untuk mengimplementasikan SIMRS agar berbagai proses pelayanan dapat dikelola secara digital dan terintegrasi. Meskipun implementasi SIMRS telah diterapkan secara luas di berbagai rumah sakit di Indonesia, berbagai kendala masih tetap ada. Penelitian Hafni et al., (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SIMRS dipengaruhi oleh dimensi isi dan ketepatan waktu, sedangkan penelitian Sugiyantoro & Apriliantoni, (2025) pada konteks rumah sakit menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, diketahui bahwa tidak semua dimensi evaluasi sistem berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS, karena dalam penelitiannya hanya kualitas layanan yang terbukti signifikan (Hermawan et al., 2026; Kanthi & Aminah, 2023; Sitompul et al., 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada 14 Oktober–03 November 2025 di RSUD Kota Salatiga, ditemukan bahwa implementasi Sistem

Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis web “*Medify*” pada pelayanan rawat jalan masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan yang muncul meliputi kinerja sistem yang lambat pada jam sibuk, *error* saat proses input data, ketidaksinkronan data antarunit, serta gangguan saat maintenance atau pembaruan fitur. Selain itu, sistem belum sepenuhnya terintegrasi dengan database eksternal seperti BPJS, sehingga petugas harus menggunakan aplikasi tambahan untuk memastikan kelengkapan data pasien. Dari aspek fungsionalitas dan kemudahan penggunaan, beberapa fitur dinilai kurang responsif, menu tidak intuitif, serta alur kerja yang cukup kompleks sehingga memperlambat proses pelayanan. Perubahan fitur tanpa sosialisasi yang memadai serta kurangnya komunikasi antara pihak rumah sakit dan vendor turut memengaruhi pengalaman pengguna. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pasien dan menurunnya kenyamanan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas (Bagus & Kresnapati, 2024).

Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, sebagian besar studi terbaru tentang SIMRS masih berfokus pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, atau kepuasan pengguna dengan pendekatan EUCS dan PIECES, sedangkan kajian yang secara khusus mengintegrasikan faktor penerimaan teknologi dan kesesuaian teknologi dengan tugas dalam satu model analisis masih terbatas, terutama pada konteks pelayanan rawat jalan rumah sakit (Hadi, n.d.; Silvia et al., 2024). Dengan kata lain, penelitian sebelumnya belum secara tegas menjelaskan bagaimana persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, niat menggunakan, serta kesesuaian teknologi dengan tugas secara simultan berhubungan dengan kepuasan pengguna SIMRS pada layanan rawat jalan. Padahal, hasil tinjauan

sistematis terbaru menunjukkan bahwa penerimaan teknologi kesehatan sangat dipengaruhi oleh niat penggunaan dan kesesuaian teknologi dengan karakteristik tugas, yang pada akhirnya berkaitan dengan kemanfaatan, usability, dan kepuasan pengguna (Widyanti et al., 2025).

Meskipun SIMRS membantu mengurangi pekerjaan manual dan mendukung pencatatan data secara digital, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal. Berbagai kendala tersebut berpotensi memengaruhi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*), serta kesesuaian teknologi dengan tugas (*Task-Technology Fit*). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan faktor-faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task-Technology Fit* (TTF) terhadap kepuasan pengguna SIMRS pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Salatiga.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang bertujuan untuk mengkaji hubungan antara variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task-Technology Fit* (TTF) terhadap kepuasan pengguna SIMRS. Penelitian dilaksanakan di RSUD Kota Salatiga pada unit rawat jalan dalam rentang waktu Oktober 2025 hingga April 2026. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna SIMRS sebanyak 105 orang, sedangkan sampel penelitian berjumlah 30 responden. Jumlah sampel tersebut dipilih karena penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, tidak seluruh

populasi memiliki intensitas penggunaan SIMRS yang sama pada pelayanan rawat jalan, sehingga hanya pengguna yang memenuhi kriteria penelitian yang dijadikan sampel. Jumlah 30 responden dipandang memadai untuk analisis korelasi bivariat pada penelitian pendahuluan dengan mempertimbangkan keterjangkauan responden, waktu penelitian, serta kesesuaian dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, jumlah sampel yang relatif kecil ini menjadi salah satu keterbatasan penelitian dalam hal generalisasi hasil.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah: (1) petugas rawat jalan yang menggunakan SIMRS dalam pelaksanaan tugas, (2) telah menggunakan SIMRS minimal 6 bulan, dan (3) bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi adalah petugas yang sedang cuti, tidak aktif bekerja pada saat penelitian, atau tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *behavioral intention to use*, *Task-Technology Fit*, dan *task characteristics*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna SIMRS. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert dengan rentang jawaban 1–5, yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju, yang dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung. Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Task-Technology Fit* (TTF) yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Kuesioner terdiri atas 6 item *perceived usefulness*, 6 item *perceived ease of use*, 3 item *behavioral intention to use*, 8 item *Task-Technology*

*Fit*, 5 item *task characteristics*, dan 12 item kepuasan pengguna. Pengembangan item TAM mengacu pada Davis (1989), konstruk TTF mengacu pada Goodhue dan Thompson (1995), sedangkan instrumen kepuasan pengguna mengacu pada Doll dan Torkzadeh (1988) melalui pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

Instrumen penelitian telah melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment serta uji reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha. Uji validitas dilakukan untuk menilai ketepatan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi internal instrumen. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan perangkat lunak SPSS, meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan data dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui hubungan antar variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi/Proporsi
Jenis kelamin	Perempuan	73,3%
Usia	30–39 tahun	56,7%
Pekerjaan	Perawat dan petugas pendaftaran	Mayoritas
Pendidikan	S1 dan D3	Mayoritas
Masa kerja	> 6 bulan	Hampir seluruh responden

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas pengguna SIMRS berjenis kelamin perempuan (73,3%) dan berada pada rentang usia 30–39 tahun (56,7%). Sebagian besar responden merupakan perawat dan petugas pendaftaran, sehingga penggunaan sistem didominasi oleh tenaga pelayanan dan administrasi. Dari sisi pendidikan, mayoritas berpendidikan S1 dan D3, serta hampir seluruh responden memiliki masa kerja lebih dari 6 bulan. Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden merupakan tenaga kerja usia produktif yang berpengalaman dan memiliki kompetensi memadai dalam penggunaan SIMRS.

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Hasil uji validitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
TAM	r hitung = 0,596–0,894; seluruh item valid	0,912	Reliabel
TTF	r hitung = 0,426–0,834; seluruh item valid	0,899	Reliabel
Kepuasan Pengguna	r hitung = 0,660–0,972; seluruh item valid	0,923	Reliabel

Berdasarkan hasil uji validitas tabel 2, pada taraf signifikansi 0,05 dan r tabel sebesar 0,361, seluruh item pada variabel TAM, TTF, dan kepuasan pengguna memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel serta nilai signifikansi kurang dari 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Pada variabel TAM, nilai r hitung berkisar antara 0,596–0,894, pada variabel TTF antara 0,426–0,834, dan

pada variabel kepuasan pengguna antara 0,660–0,972. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap item memiliki hubungan yang cukup kuat hingga sangat kuat dengan skor total variabelnya. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel TAM memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,912, variabel TTF sebesar 0,899, dan variabel kepuasan pengguna sebesar 0,923. Seluruh nilai tersebut berada di atas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

## 3. Ringkasan Hasil Analisis Univariat dan Bivariat

Tabel 3. Ringkasan Hasil Analisis Univariat dan Bivariat

Variabel	Hasil univariat dominan	rank Spea rman	p-value	Keterangan
<i>Perceived usefulness</i>	Setuju 66,7%; sangat setuju 23,3%	0,17 5	0,356	Tidak signifikan
<i>Perceived ease of use</i>	Setuju 66,7%; sangat setuju 13,3%; cukup setuju 20,0%	0,15 4	0,416	Tidak signifikan
<i>Behavioral intention to use</i>	Setuju 63,3%; sangat setuju 13,3%	0,36 5	0,047	Signifikan
<i>Task-Technology Fit</i>	Setuju 53,3%; sangat setuju 20,0%	0,56 2	0,001	Signifikan
<i>Task characteristics</i>	Setuju 60,0%; sangat setuju 30,0%	0,28 9	0,122	Tidak signifikan

Berdasarkan Tabel 3, secara deskriptif sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh variabel penelitian. Namun, hasil uji bivariat menunjukkan bahwa hanya *behavioral intention to use* dan *Task-*

*Technology Fit* yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS. Sementara itu, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *task characteristics* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

## PEMBAHASAN

### 1. *Perceived usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS ( $r = 0,175$ ;  $p = 0,356$ ). Nilai korelasi tersebut menunjukkan hubungan positif yang sangat lemah. Artinya, meskipun sebagian besar responden menilai SIMRS bermanfaat dalam mendukung pekerjaan, persepsi tersebut belum secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna.

Temuan ini dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa manfaat sistem sering kali berhubungan dengan penerimaan teknologi. Namun, pada konteks SIMRS yang bersifat wajib digunakan di rumah sakit, hubungan tersebut tidak selalu muncul secara signifikan. Pada sistem yang bersifat mandatory, pengguna tetap harus menggunakan sistem meskipun tingkat manfaat yang dirasakan berbeda-beda.

Kondisi ini kemungkinan disebabkan oleh fakta bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh manfaat sistem, tetapi juga oleh faktor operasional seperti stabilitas sistem, kecepatan akses, *error* saat input data, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan kerja. Dalam konteks pelayanan rawat jalan yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan, manfaat umum sistem belum cukup untuk membentuk kepuasan jika pengalaman penggunaan sehari-hari masih terganggu.

Implikasinya, pengelola rumah sakit dan vendor sistem tidak cukup hanya

menekankan bahwa SIMRS bermanfaat, tetapi perlu memastikan bahwa manfaat tersebut benar-benar dirasakan dalam praktik kerja melalui sistem yang stabil, responsif, dan mendukung alur pelayanan.

### 2. *Perceived ease of use* terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Hasil analisis menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS ( $r = 0,154$ ;  $p = 0,416$ ). Meskipun sebagian besar responden menilai SIMRS relatif mudah digunakan, kemudahan penggunaan belum menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa kemudahan penggunaan lebih dominan pada tahap awal penerimaan teknologi, tetapi ketika sistem sudah digunakan secara rutin, faktor tersebut menjadi standar minimum yang diharapkan pengguna, bukan lagi faktor pembeda utama kepuasan. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, pengguna cenderung lebih menekankan keandalan sistem, stabilitas, dan dukungan terhadap proses kerja.

Kemungkinan penyebabnya adalah walaupun menu dan penggunaan sistem dianggap cukup mudah, masih terdapat kendala seperti fitur kurang responsif, alur kerja yang kompleks, dan perubahan fitur tanpa sosialisasi memadai. Keadaan ini membuat pengguna tetap merasa kurang puas meskipun sistem tidak terlalu sulit digunakan.

Implikasinya, perbaikan SIMRS sebaiknya tidak berhenti pada kemudahan antarmuka, tetapi juga diarahkan pada penyederhanaan alur kerja, peningkatan stabilitas fitur, serta komunikasi perubahan sistem yang lebih baik kepada pengguna.

### 3. *Behavioral intention to use* terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention to use* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS ( $r = 0,365$ ;  $p = 0,047$ ), meskipun kekuatan hubungannya tergolong lemah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakan sistem, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Hasil ini dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa niat menggunakan mencerminkan sikap positif, kesiapan, dan komitmen pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Pengguna yang memiliki niat penggunaan tinggi cenderung lebih terbuka terhadap adaptasi dan lebih siap menerima perubahan dalam sistem.

Kondisi ini kemungkinan terjadi karena pengguna yang memiliki niat tinggi untuk menggunakan SIMRS umumnya lebih mampu menyesuaikan diri terhadap kendala teknis yang muncul, serta tetap melihat sistem sebagai bagian penting dari pekerjaannya. Namun, karena korelasi yang ditemukan masih lemah, niat menggunakan bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi kepuasan. Faktor lain seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kesesuaian teknologi dengan kebutuhan kerja juga berkontribusi.

Implikasinya, rumah sakit perlu meningkatkan komitmen dan keterlibatan pengguna terhadap SIMRS melalui pelatihan, pendampingan, serta pelibatan pengguna dalam evaluasi dan pengembangan sistem agar niat penggunaan dapat terpelihara dan berdampak pada peningkatan kepuasan.

#### **4. Task-Technology Fit terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Task-Technology Fit* memiliki hubungan yang paling kuat dan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS ( $r = 0,562$ ;  $p = 0,001$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat

kesesuaian antara sistem dengan kebutuhan tugas pengguna, semakin tinggi pula kepuasan pengguna terhadap SIMRS.

Temuan ini mendukung pandangan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mendukung tugas pengguna secara efektif, efisien, dan akurat. Dalam konteks rumah sakit, hal ini menjadi sangat penting karena pekerjaan di unit rawat jalan bersifat kompleks, membutuhkan ketelitian tinggi, dan melibatkan alur antarunit yang saling berkaitan.

Kemungkinan penyebab kuatnya hubungan ini adalah karena kendala utama yang ditemukan dalam studi pendahuluan berkaitan langsung dengan kesesuaian sistem terhadap tugas, seperti sistem lambat pada jam sibuk, *error* saat input data, ketidaksinkronan antarunit, dan belum optimalnya integrasi dengan BPJS. Masalah-masalah tersebut secara langsung memengaruhi kemampuan pengguna dalam menyelesaikan tugas. Sebaliknya, ketika sistem mampu mendukung kebutuhan kerja secara tepat, pengguna akan merasakan manfaat nyata dan tingkat kepuasan meningkat.

Implikasinya, pengembangan SIMRS perlu difokuskan pada peningkatan kesesuaian fitur dengan alur kerja nyata di lapangan, integrasi data antarunit, kecepatan sistem, dan ketepatan fungsi sesuai kebutuhan petugas pelayanan.

#### **5. Task characteristics terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS**

Hasil analisis menunjukkan bahwa *task characteristics* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS ( $r = 0,289$ ;  $p = 0,122$ ). Meskipun sebagian besar responden menilai karakteristik tugas mereka didukung oleh SIMRS, faktor ini belum

terbukti berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

Temuan ini menunjukkan bahwa kompleksitas atau variasi tugas tidak otomatis menentukan tingkat kepuasan. Hasil ini dapat dipahami karena karakteristik tugas baru akan bermakna apabila sistem teknologi mampu mengakomodasi kebutuhan tugas tersebut secara optimal. Dengan kata lain, yang lebih menentukan bukan hanya sifat tugasnya, tetapi apakah sistem benar-benar sesuai dengan tugas itu sendiri.

Kemungkinan penyebabnya adalah adanya perbedaan jenis pekerjaan antarresponden, tetapi semua tetap bergantung pada sistem yang sama. Jika sistem belum cukup adaptif terhadap kebutuhan tiap unit, maka perbedaan karakteristik tugas tidak akan langsung tercermin dalam kepuasan pengguna.

Implikasinya, evaluasi SIMRS sebaiknya tidak hanya memetakan jenis tugas pengguna, tetapi lebih jauh menilai apakah fungsi sistem sudah benar-benar mendukung kebutuhan spesifik tiap tugas dan unit pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SIMRS pada pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Salatiga lebih ditentukan oleh kesesuaian sistem dengan kebutuhan tugas pengguna daripada oleh persepsi manfaat atau kemudahan penggunaan semata. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks sistem yang digunakan secara wajib, pengguna tidak hanya membutuhkan sistem yang bermanfaat dan mudah dioperasikan, tetapi terutama sistem yang stabil, relevan, dan mampu mendukung alur kerja secara nyata. Dengan demikian, kesesuaian antara teknologi dan tugas menjadi faktor paling penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna SIMRS.

## **Saran**

Rumah sakit perlu memprioritaskan pengembangan dan evaluasi SIMRS yang berorientasi pada kebutuhan kerja pengguna di lapangan, terutama pada aspek stabilitas sistem, kecepatan akses, integrasi data antarunit, dan kesesuaian fitur dengan proses pelayanan. Di sisi lain, pengguna perlu terus dilibatkan melalui pelatihan, sosialisasi, dan mekanisme umpan balik agar implementasi sistem berjalan lebih efektif. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan responden yang lebih luas serta mengembangkan variabel dan metode analisis agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna SIMRS.

## **Ucapan Terima Kasih**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada RSUD Kota Salatiga atas izin dan dukungan fasilitas selama penelitian berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan yang diberikan, serta kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Apresiasi turut disampaikan kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bagus, I. N., & Kresnapati, A. (2024). *Analisis tingkat pengetahuan penanganan asi seret menggunakan obat tanaman keluarga pada ibu menyusui di desa mesanggok kecamatan gerung*. 01(04), 205–210. <https://doi.org/https://doi.org/10.64094/50904812>
- Bahari, S., Irwan, M., Nasution, P., Islam, U., & Sumatera, N. (2025). *Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Optimalisasi Pengelolaan Data Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 4(5), 482–487.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joecy.v5i2.2243>
- Darmawan, M. A., Permanasari, A. E., & Sanjaya, G. Y. (2026). *Pengukuran Konstruksi SIMRS Menggunakan Model Mandatory Use of Software Technologies di RSUD Pasirian Lumajang*. 16(1), 75–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.36350/jbs.v16i1.338>
- Hadi, M. (n.d.). *Analisis Cross-Sectional Faktor Manusia, Organisasi Dan Kesesuaian Teknologi Terhadap Implementasi Electronic Medical Record Di RSUD Kota Tidore Kepulauan Cross-Sectional Analysis of Human, Organizational, and Technological Factors Affecting The Impleme*. 939–952. <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/bjmlt.v8i1.10711>
- Hafni, M., Triana, I., Purba, S. H., Panggabean, D. S., & Sari, F. (2025). *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Kinerja Karyawan: Tinjauan Literatur*. 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.62027/vitamedica.v3i1.250>
- Hermawan, R., Zaenudin, A. R., Soegoto, E. S., Sumitra, I. D., & Bachtiar, A. M. (2026). *Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Model DeLone & McLean Randy*. 5(2), 457–466. <https://rivierapublishing.id/JII/index.php/jii/index>
- Hidayatuloh, C. (2025). *Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Peningkatan Layanan Kesehatan Dalam Mendukung Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Era Digital*. 5, 11285–11303. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AAnalisis>
- Kanthy, Y. A., & Aminah, S. (2023). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang*. 9(2), 129–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.26905/jtmi.v9i2.11036>
- Silvia, S., Syaodih, E., Bagenda, W., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2024). *Evaluasi Implementasi SIMRS dengan Metode Teknologi Acceptance Model di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya*. 4, 8363–8381. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i6.16687>
- Sitompul, R. L., Yuniar, N., & Prasetya, F. (2024). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Khanza : Metode HOT FIT di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bahteramas Tahun 2024*. 5(2), 826–842. <https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal> Evaluasi
- Sugiyantoro, & Apriliantoni. (2025). *Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Manajemen Pendidikan: Peluang Dan Tantangan Di Era Digital*. 6(3), 500–513. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/nusra.v6i3.3803>
- Widyanti, N., Khoiri, A., & Dewanto, I. (2025). *Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Kesehatan Ditinjau Dari Perspektif Pengguna: Tinjauan Literatur Sistematis*. 6(3), 1241–1256. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/jige.v6i3.3863>