

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kinerja layanan sistem informasi merupakan elemen penting dalam sebuah organisasi, sebagai roda penggerak untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Ketika kebutuhan pelanggan dan keinginan mereka terpenuhi dengan baik, mereka merasa puas. Kinerja layanan sistem informasi yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan pelanggan, pelanggan yang diperlakukan dengan baik dan dilayani dengan profesional lebih percaya pada organisasi. Kepercayaan ini adalah fondasi dari hubungan jangka panjang yang kuat dalam meningkatkan loyalitas. Pelanggan yang puas menjadi pelanggan yang loyal, mereka lebih sering membeli produk atau layanan organisasi serta merekomendasikannya kepada orang lain (Nuseir & Madanat, 2017). Dan dapat mengurangi tingkat kehilangan pelanggan, karena pelanggan yang puas cenderung bertahan lebih lama. Serta dapat meningkatkan reputasi organisasi, pelanggan yang puas akan menyebarkan kabar positif tentang organisasi, hal ini dapat meningkatkan reputasi organisasi di mata publik. Dalam pasar yang kompetitif, kinerja layanan sistem informasi yang unggul dapat menjadi pembeda yang signifikan dengan pesaing (Lam et al., 2018).

Kinerja layanan sistem informasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja layanan sistem informasi merujuk pada seberapa baik suatu sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari segi kecepatan, akurasi, ketersediaan, dan kemudahan penggunaan. Sementara kinerja organisasi mengacu pada seberapa efektif dan efisien suatu organisasi dalam mencapai tujuannya (Quan et al., 2023). Keterkaitan keduanya sangat erat, dikarenakan sistem informasi yang baik menyediakan data yang akurat, relevan, dan terkini. Data ini memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih informatif dan strategis (Al-Zu'bi & Al-Gasawneh, 2022). Keputusan yang tepat berdampak langsung pada kinerja organisasi, sehingga kualitas layanan sistem informasi mempunyai peranan yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, ia

mencerminkan seberapa baik organisasi memenuhi ekspektasi pelanggan dalam aspek seperti ketepatan waktu, kualitas, dan keramahan (Thai, 2015).

Kinerja layanan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang unggul adalah kunci untuk membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan citra organisasi, ketika suatu organisasi mampu memberikan layanan SIMRS yang melebihi harapan pelanggan dapat meningkatkan kualitas layanan sistem informasi sehingga organisasi harus dapat mengelola data pasien dengan lebih baik, memantau kondisi kesehatan secara real-time, dan memberikan perawatan yang lebih terpersonalisasi (H. S. Rahayu et al., 2021). Oleh karena itu layanan kesehatan yang didukung oleh kinerja layanan SIMRS yang baik dapat menawarkan pengalaman pasien yang lebih baik, termasuk kemudahan akses ke data medis, jadwal perawatan yang terkoordinasi, dan layanan yang lebih cepat.

Kepuasan pasien yang tinggi cenderung meningkatkan retensi pasien dan mendapatkan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang pada gilirannya dapat mendorong pertumbuhan bisnis (Ben Amara & Chen, 2021). Memahami dimensi, metode pengukuran, dan strategi peningkatannya, organisasi dapat memberikan layanan yang prima dan memuaskan pelanggan, sehingga mengantarkan mereka menuju kesuksesan (Kanji & Wallace, 2000).

Oleh karena itu, kinerja layanan SIMRS di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan yang kompleks (Afidah, 2013). Hal ini berakibat pada belum optimalnya pemenuhan hak masyarakat atas kesehatan yang berkualitas, yang dilatarbelakangi oleh inefisiensi dan inefektivitas sistem informasi, seperti proses yang rumit dan berbelit-belit dalam pelayanan yang panjang dan prosedur yang kompleks dapat menghambat akses dan kualitas layanan SIMRS (Widarno, 2008; F. Putri et al., 2024). Manajemen yang belum optimal, seperti kekurangan sistem pengelolaan yang terintegrasi dan berbasis data, serta lemahnya akuntabilitas dan transparansi, dapat menyebabkan inefisiensi dalam penggunaan sumber daya (Paolo et al., 2018; Hougbo et al., 2017). Banyak keluhan masyarakat terkait dengan kualitas layanan kesehatan, seperti waktu tunggu yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, dan kurangnya informasi yang memadai yang dihasilkan oleh SIMRS (Susanti et al., 2023).

Kosidin, 2024

PERAN MOTIVATION, TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP, HUMAN, ORGANIZATION, TECHNOLOGY-FIT FRAMEWORK DALAM PENINGKATAN KINERJA LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Permasalahan tersebut perlu segera ditangani secara komprehensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja layanan sistem informasi dan mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional melalui sistem informasi (Madiistriyatno & Setiawan, 2021). Upaya-upaya strategis perlu dilakukan, termasuk memperkuat sistem pengelolaan layanan kesehatan dengan menerapkan SIMRS yang terintegrasi, berbasis data, transparan, dan akuntabel (Ismail et al., 2020). Kinerja SIMRS masih tidak kompatibel antara kualitas sistem dengan proses pemberian layanan pada pasien, dan intensitas penggunaan sistem oleh pengguna masih kurang dalam mengimplementasikan SIMRS melalui berbagai peralatan yang telah disediakan rumah sakit (H P et al., 2017).

Diantara organisasi yang lain, Rumah Sakit memiliki lingkungan yang kompleks, banyak ketidakjelasan informasi namun rumah sakit harus sudah mengimplementasikan SIMRS sebagai layanan kesehatan sebagaimana peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, setiap rumah sakit harus mengimplementasikan SIMRS (McKee & Healy, 2000). Dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.01.07/MENKES/1559/2022 perihal transformasi digital kesehatan dan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang SIMRS. SIMRS mempunyai peran yang sangat strategis dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan sebagai upaya meningkatkan daya saing yang semakin ketat dengan kompetitor rumah sakit lain (Darmawan & Hendyca Putra, 2020).

SIMRS memiliki peranan yang sangat penting dalam mengembangkan struktur dan fungsi industri kesehatan (Rumah Sakit). Peran sistem informasi guna memperoleh keunggulan kompetitif dalam bisnis organisasi mendapat perhatian khusus dalam literatur-literatur yang sudah banyak dibahas untuk menilai dampak sistem informasi terhadap kinerja organisasi (Rouibah et al., 2020). Hampir satu miliar dollar dihabiskan dalam pengadaan dan pembuatan teknologi baru dengan tujuan meningkatkan kinerja organisasi serta kualitas layanan kepada pasien (Mohamadali & Garibaldi, 2010). SIMRS merupakan salah satu komponen yang penting dalam pelaksanaan proses bisnis sebuah rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas mutu. Memiliki tujuan dalam mengintegrasikan seluruh

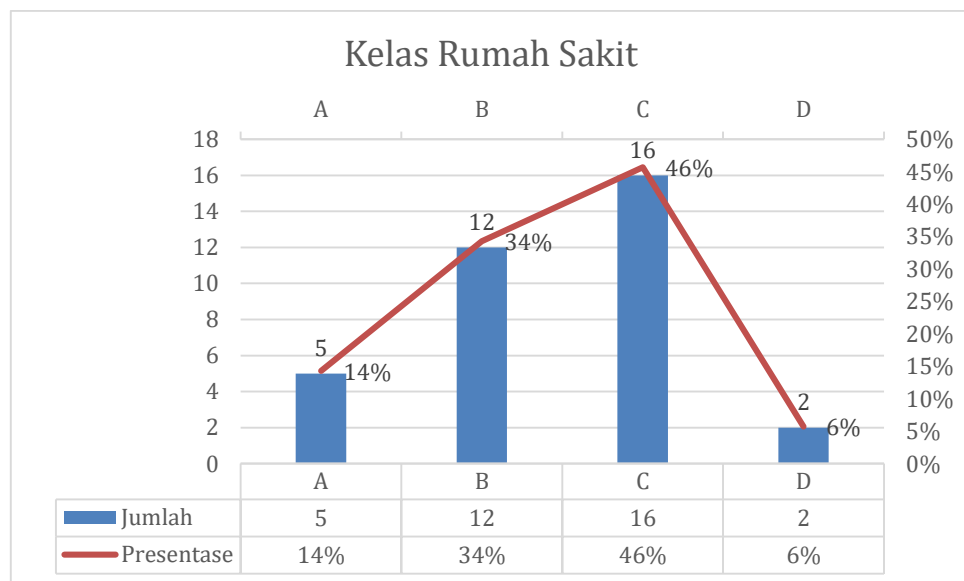
Kosidin, 2024

PERAN MOTIVATION, TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP, HUMAN, ORGANIZATION, TECHNOLOGY-FIT FRAMEWORK DALAM PENINGKATAN KINERJA LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

komponen sistem informasi untuk mengolah data menjadi informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan (Puspitasari et al., 2013).

Data rumah sakit di Kota Bandung berdasarkan Dinas Kesehatan Kota Bandung, terdapat 35 Rumah Sakit, terdiri dari kelas A, B, C, dan D baik itu rumah sakit swasta dan rumah sakit milik Pemerintah sebagaimana dijelaskan pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1. Data Jumlah Rumah Sakit di Kota Bandung

(Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandung 2024)

Berdasarkan gambar 1.1. di atas, jumlah rumah sakit pada kelas A baru 5 rumah sakit atau sekitar 14% dari jumlah total rumah sakit di Kota Bandung. Menunjukkan bahwa rumah sakit di Kota Bandung yang memiliki fasilitas memadai untuk sebuah pelayanan kesehatan masih kecil persentasenya dibandingkan dengan jumlah kebutuhan layanan kesehatan setiap hari dengan jumlah masyarakat Kota Bandung sebanyak 2.506.603 penduduk (<http://bps.go.id>). Rumah Sakit kelas B sebanyak 12 rumah sakit atau sebesar 34%, rumah sakit kelas C dengan jumlah terbanyak 16 rumah sakit atau 46%, dan kelas D sebanyak 2 rumah sakit, 6%. Rumah sakit tersebut harus melayani penduduk Kota Bandung yang berjumlah sebanyak 2.506.603 orang pada tahun 2023 (<https://bps.go.id>). Proyeksi tahun 2024 (<https://worldpopulationreview.com>) jumlah penduduk kota bandung 2.714.215 orang, mengalami kenaikan sebesar 1.5%. Jika dilihat jumlah rumah sakit di kota

bandung berjumlah 35, maka rasio 1 rumah sakit melayani 77.549 orang. Berdasarkan data profile kesehatan kota bandung, jumlah tempat tidur rumah sakit sebanyak 6.057. Rasio tempat tidur per 1.000 populasi adalah sebesar 2,34. Angka ini berarti 2 tempat tidur melayani 1.000 populasi (<https://dinkes.bandung.go.id>).

Berdasarkan peraturan Pemerintah nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal, bahwa kinerja pelayanan rumah sakit yang ideal berada pada kisaran 60 – 85% dari aspek *bed occupancy rate* (BOR), persentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu digunakan untuk mengukur pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Data kinerja layanan kesehatan rumah sakit di Kota Bandung dengan jumlah rata-rata sebesar 54,40%. Jumlah persentase yang paling besar adalah rumah sakit RSIA Humana Prima sebesar 82,67%, RS Hermina Arcamanik 81,85%, jumlah rata-rata kinerja pelayanan yang paling kecil adalah RSGM Maranata sebesar 1,10%. Data kinerja layanan rumah sakit di kota bandung disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1. Data Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Tahun 2022-2023

No	Rumah Sakit	Presentase
1	RSIA HUMANA PRIMA	82,67
2	RS HERMINA ARCAMANIK	81,85
3	RSU AL ISLAM	66,01
4	PMN RS MATA CICENDO	65,43
5	RSUP HASAN SADIKIN	64,28
6	RSUD KOTA BANDUNG	62,52
7	RSU SANTOSA CENTRAL	62,28
8	RSU ST BORROMEUS	62,14
9	RSU HERMINA PASTEUR	59,43
10	RSU SANTOSA KOPO	57,35
11	RSU IMMANUEL	56,91
12	RSP DR. H.A. ROTINSULU	54,72
13	RSU DR. SALAMUN	53,93
14	RSIA LIMIJATI	52,18
15	RSIA GRHA BUNDA	51,96
16	RS PINDAD	49,00
17	RSIA MELINDA	47,86
18	RSU MUHAMMADIYAH	46,06
19	RSU SANTO YUSUP	45,70
20	RSU SARTIKA ASIH	45,44
21	RSU ADVENT	45,14
22	RSIA AL-ISLAM	45,00

Kosidin, 2024

PERAN MOTIVATION, TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP, HUMAN, ORGANIZATION, TECHNOLOGY-FIT FRAMEWORK DALAM PENINGKATAN KINERJA LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Rumah Sakit	Presentase
23	RSU MELINDA 2	42,70
24	RSKGM KOTA BANDUNG	38,26
25	RSU KEBON JATI	38,00
26	RSIA HARAPAN BUNDA	33,26
27	RSK BEDAH HALMAHERA SIAGA	29,02
28	RSU BUNGSU	19,25
29	RSK GINJAL NY. R.A. HABIBIE	11,73
30	RSGM UNPAD	10,76
31	RS BANDUNG EYE CENTER	4,68
32	RSGM MARANATA	1,10
Jumlah Rata Rata Kinerja		54,40%

Sumber: Profil kesehatan Kota Bandung tahun 2022 (Dinas Kesehatan Kota Bandung).

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa Rumah Sakit di Kota Bandung masih didominasi oleh Rumah Sakit yang memiliki kinerja dibawah 50% berada pada klaster C, menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan kinerja dari berbagai faktor, seperti sumber daya manusia, teknologi, organisasi, dan sistem informasi yang mampu melayani keseluruhan *stakeholder*. Tentunya dalam kegiatan pelayanan kesehatan memerlukan sebuah sistem informasi manajemen rumah sakit yang efektif efisien sehingga mampu memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan manfaat pada pengguna untuk meningkatkan kinerja layanan sistem informasi manajemen rumah sakit (Supriyanti & Cholil, 2017; Wirajaya & Nugraha, 2022).

Berdasarkan indikator kinerja pelayanan kesehatan di kota bandung tahun 2022-2023 sebesar 54.40%, ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum mencapai kinerja yang optimal dikarenakan kurangnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat, dan tentunya dilatarbelakangi oleh faktor lain seperti faktor peraturan dan kebijakan dari masing-masing rumah sakit yang berbeda terkait kebijakan implementasi dan pengembangan sistem informasi manajemen rumah sakit, meskipun untuk implementasi dan pengembangan sistem informasi sudah ada peraturan Kementerian Indonesia yang mewajibkan setiap rumah sakit harus menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit. Kinerja pelayanan kesehatan tersebut dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

SIMRS di Kota Bandung memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Namun, kinerjanya masih memiliki beberapa plus dan minus yang perlu diperhatikan. SIMRS telah membantu meningkatkan efisiensi proses pelayanan di rumah sakit, seperti pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan pengolahan data. Hal ini dapat mempercepat waktu tunggu pasien dan meningkatkan akurasi data. SIMRS memungkinkan integrasi data dari berbagai departemen di rumah sakit, sehingga memudahkan pengambilan keputusan dan monitoring kinerja. SIMRS menyediakan akses informasi yang lebih mudah bagi pasien, seperti jadwal dokter, riwayat kesehatan, dan informasi lainnya. Serta SIMRS memungkinkan pelaksanaan telemedicine, sehingga pasien dapat berkonsultasi dengan dokter dari jarak jauh (Gultom et al., 2023).

Rumah sakit di Kota Bandung memiliki kendala dalam implementasi SIMRS, seperti tidak semua rumah sakit di Kota Bandung memiliki infrastruktur yang memadai untuk menjalankan SIMRS dengan optimal. Hal ini dapat menyebabkan kendala dalam operasional dan integrasi data. Kurangnya keterampilan SDM dalam menggunakan SIMRS dapat menghambat efektivitas penggunaannya seperti kurangnya motivasi dan pengguna. Diperlukan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan staf rumah sakit. Keamanan data pasien perlu menjadi perhatian utama dalam implementasi SIMRS. Perlu ada langkah-langkah yang kuat untuk mencegah kebocoran data dan penyalahgunaan informasi seperti memperkuat kualitas teknologi. Terakhir biaya implementasi dan pemeliharaan SIMRS dapat menjadi beban bagi rumah sakit, terutama bagi rumah sakit kecil, maka dari itu perlu adanya perhatian khusus dari organisasi dan bagaimana peran kepemimpinan dalam upaya menyikapi masalah-masalah tersebut (Sari & Suar, 2023).

SIMRS memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja layanan di Rumah Sakit. SIMRS berperan sebagai tulang punggung dalam mengoptimalkan operasional rumah sakit dengan mengintegrasikan berbagai fungsi administratif dan klinis ke dalam satu platform. Hal ini penting untuk mempermudah pengelolaan data, meningkatkan koordinasi, mengotomatisasi proses, dan memberikan analisis kinerja, SIMRS tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga

memperbaiki kualitas layanan kesehatan dan pengalaman pasien. Penerapan SIMRS yang efektif dapat menghasilkan manfaat jangka panjang bagi rumah sakit, termasuk peningkatan kepuasan pasien, pengurangan biaya operasional, dan kepatuhan yang lebih baik terhadap regulasi (Sakti Hadiwijyo & Hergianasari, 2021).

Namun, perlu ada upaya berkelanjutan untuk mengatasi berbagai kendala yang ada, seperti ketersediaan infrastruktur, keterampilan SDM, keamanan data, dan biaya implementasi. Dengan optimalisasi SIMRS, diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan meningkatkan kinerja sistem kesehatan di Kota Bandung. Oleh karena itu mengukur dan mengevaluasi kinerja layanan SIMRS sangat penting dilakukan untuk mengetahui optimalisasi dan kinerja sebuah sistem informasi layanan kesehatan khususnya pada Rumah Sakit di Kota Bandung (Izadi et al., 2017).

Sebuah rumah sakit perlu mengorganisasi dan mengelola teknologi informasi dengan baik yang disebabkan oleh meningkatnya pelayanan kesehatan masyarakat karena demografi (Purnawan & Surendro, 2016). Perubahan teknologi layanan kesehatan, keraguan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan tidak sesuai dengan meningkatnya harapan masyarakat dan yang paling besar karena adanya transfer teknologi oleh manajemen merupakan masalah dalam pelayanan kesehatan (Neighbours & Pollitt, 2003). Oleh karena itu saat ini teknologi informasi dianggap sebagai tuntutan yang tidak bisa dielakkan untuk semua bidang industri (Gorla et al., 2010).

Setiap sistem informasi kesehatan baru yang dikembangkan dan diimplementasikan diperkirakan membutuhkan waktu sekitar 18 (delapan belas) bulan untuk dapat dioperasikan secara maksimal (T. T. Lee et al., 2008). Meskipun perubahan dan implementasi teknologi sudah dilakukan dengan tujuan memberikan manfaat yang baik, tetapi dalam pelaksanaan implementasinya gagal dikarenakan tingkat penerima penggunaanya rendah. Karena kegagalan atau keberhasilan suatu implementasi sistem informasi rumah sakit sangat bergantung pada penerima pengguna terhadap teknologi (Southon, 1999).

Dalam manajemen rumah sakit, pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (S. Jiang et al., 2020). Kinerja sistem informasi kesehatan dapat diukur dengan banyak indikator, namun sulit untuk meningkatkan kinerja secara bersamaan dikarenakan keterbatasan sumber daya (Si et al., 2017). Untuk membuktikan bahwa profesional bidang kesehatan enggan menerima dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Chau & Hu, 2002). Pengenalan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baru dalam pelayanan kesehatan sering dievaluasi secara tidak tepat. Pertanyaan yang diajukan tidak sesuai, metode yang digunakan tidak sesuai, dan hasil yang diperoleh salah tafsir, akibatnya evaluasi sering dianggap sebagai kegiatan yang berkontribusi negatif terhadap kemajuan teknologi informasi (Heathfield et al., 1998).

Keberhasilan implementasi sistem informasi dilihat dari manfaat yang diperoleh oleh organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan guna untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas pengguna dari sistem tersebut (Ghobakhloo & Tang, 2015). Semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pengguna maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan meningkatkan keinginan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut sehingga meningkatkan dampak kinerja dan nilai sebuah organisasi (Hamrul et al., 2013; Abda'u et al., 2018; Seddon & Kiew, 1992; Tamm et al., 2011).

Kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi SIMRS (Hakimi Ibrahim & Borhan, 2020). Kepuasan dan penerimaan pengguna menjadi salah satu penyebab peningkatan kinerja penggunaan sebuah sistem informasi klinik ditandai dengan performa kualitas sistem meningkat (Wendland et al., 2019). Pengguna yang puas dengan sistem informasi akan lebih termotivasi untuk menggunakannya secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengambilan keputusan di rumah sakit (N. S. Rahayu et al., 2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti kegunaan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), keandalan (*Reliability*), keakuratan (*Accuracy*), ketepatan waktu (*Timeliness*), kepuasan (*Satisfaction*) pengguna (Beatrix, 2022).

Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan sistem informasi dalam berbagai aspek, seperti struktur organisasi, struktur organisasi yang efektif dapat membantu memastikan koordinasi dan alur kerja yang efisien dalam memberikan layanan kesehatan (Macinati, 2008; Vos et al., 2011). Struktur yang fleksibel dan adaptif juga dapat membantu organisasi merespon perubahan kebutuhan pasien dan lingkungan layanan kesehatan dengan cepat (Chalab & Chraimukh, 2023). Faktor lain adalah kepemimpinan, kepemimpinan yang kuat dan visioner di dalam organisasi sangat penting untuk mendorong kinerja layanan sistem informasi kesehatan yang optimal (Taylor et al., 2014). Pemimpin yang efektif dapat memotivasi staf, menetapkan tujuan yang jelas, dan menciptakan budaya organisasi yang positif (Riyanto & Komala Sari, 2020). Pemimpin juga harus mampu mengalokasikan sumber daya secara efektif, mengelola perubahan, dan membangun hubungan dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal (Riwo-Abudho et al., 2012).

Motivasi sebagai karakter pengguna dalam menggunakan sistem dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi dilihat manfaat yang diterima dan niat untuk melanjutkan menggunakan aplikasi. (Kuo & Hsu, 2022). Pengguna sistem informasi yang memiliki karakter merupakan sumberdaya penting dalam menghasilkan informasi yang dapat mempengaruhi keberhasilan sistem (Petter et al., 2013). Karakteristik individu di lingkungan organisasi mempengaruhi interaksi antar pengguna sistem informasi, seperti karakter pemrosesan sistem informasi, karakter komunikasi, dan karakter kemampuan fisik penggunaan sistem (Despont-Gros et al., 2005). Sikap pengguna terhadap sistem dibangun berdasarkan interaksi saat ini dengan sistem informasi yang dievaluasi, interaksi masa lalu dengan sistem lain dan karakteristik individu yang dimiliki pengguna sistem informasi (Despont-Gros et al., 2005). Motivasi pengguna mempunyai efek kuat terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dalam pelaksanaan implementasi sistem informasi (Al-Azawei & Al-Azawi, 2021).

Peran Teknologi, perubahan organisasi, serta evolusi medis mempengaruhi layanan kesehatan, sebagai konsekuensinya layanan kesehatan menjadi semakin

komplek ditandai dengan semakin banyak hal yang harus dilakukan, semakin banyak hal yang harus dikelola, semakin banyak yang harus diperhatikan, dan semakin banyak orang yang terlibat (Hübner-Bloder & Ammenwerth, 2009). Teknologi telah menjadi pilar penting dalam transformasi layanan kesehatan modern. Dalam konteks sistem informasi kesehatan, teknologi berperan sangat krusial dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan. Memiliki peran utama, seperti: rekam medis, integrasi data, pemantauan kesehatan. Dalam peningkatan kualitas layanan mempunyai peran sebagai dukungan keputusan, komunikasi yang baik, efisiensi operasional, keamanan data, dan sebagai inovasi dalam pelayanan (Marsch & Gustafson, 2013). Fenomena Rumah Sakit di Kota Bandung sebagian besar masih terkendala dengan kualitas teknologi disebabkan oleh kurangnya faktor infrastruktur teknologi.

Kepemimpinan transformasional sangatlah penting, tidak hanya mencerminkan kreativitas transformasional yang kuat tetapi memotivasi semua individu dalam tim (A. Zhang et al., 2021). Sehingga permasalahan kritis dalam pelayanan kesehatan dapat diatasi oleh transformasi kepemimpinan pengguna untuk menumbuhkan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja penggunaan SIMRS (Jonngaddala et al., 2020; Moynihan et al., 2012). Kepemimpinan transformasional memiliki hubungan langsung dengan budaya organisasi, seperti budaya pengembangan, budaya kelompok, budaya hierarki, dan budaya rasional (Shao et al., 2012). Kepuasan pengguna dan manfaat kinerja layanan SIMRS yang dirasakan dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional, sedangkan keinginan untuk menggunakan dipengaruhi oleh kepemimpinan transaksional (Rezvani, Dong, et al., 2017). Kepemimpinan transformasional sangat penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi yang memediasi antara hubungan kualitas dengan pengguna sistem informasi (Faradina & Mabur, 2023).

Kepemimpinan transformasional memiliki implikasi terhadap efektivitas kepemimpinan yang lebih tinggi di lingkungan organisasi dapat mendorong penggunaan teknologi informasi yang lebih efektif, yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pengelolaan informasi sebagai pendorong kinerja organisasi (Ghasabeh et al., 2018; Ghasabeh, 2020). Keberhasilan

pengguna sistem informasi berhubungan positif dengan kepemimpinan transformasional dan dukungan organisasi yang memerlukan perhatian dari pimpinan (Cho et al., 2011).

Kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi perilaku pengguna berakibat perilaku tersebut berdampak positif bagi organisasi dan memiliki perhatian yang lebih besar kepada pengguna sistem untuk mendukung tujuan organisasi, sehingga pengguna mempunyai sikap positif terhadap organisasi (Gregory Stone et al., 2004; Sadeghi et al., 2002; Farahnak et al., 2020). Melalui konsep kepemimpinan transformasional dapat mengubah budaya organisasi yang sejalan dengan tujuan visi sehingga manfaat kinerja layanan dari penggunaan sistem tersebut dapat dirasakan (Ross, 2011).

Guna untuk meningkatkan kinerja layanan sebuah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) maka perlu adanya evaluasi terhadap sistem tersebut untuk mengetahui aspek kinerja pelayanan penggunaan SIMRS (Wirajaya & Nugraha, 2022). Penelitian penerimaan pengembangan model penggunaan teknologi kesehatan untuk menguji masalah penerimaan dan pemanfaatan diantara para pengguna sistem kesehatan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan. Dalam model yang dikembangkan ada tiga konteks, konteks teknologi mencakup faktor harapan kinerja, dan harapan usaha, konteks individu mencakup faktor kecemasan komputer, efikasi diri komputer, dan sikap komputer, dan konteks implementasi yang mencakup faktor sosial, fasilitas organisasi, dan kompatibilitas (Schaper & Pervan, 2007).

Penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan faktor-faktor penting yang mempengaruhi pengguna akhir pengguna sistem informasi sebagai salah satu penentu keberhasilan implementasi sistem informasi untuk meningkatkan kinerja layanan sistem informasi bagi organisasi mengevaluasi kerangka kerja sistem informasi kesehatan dilihat dari aspek *Human, Organization, and Technology (HOT-FIT)* model (Yusof et al., 2008). Dimana ketiga aspek tersebut sangat mempengaruhi terhadap kinerja sistem informasi. Model ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean 2003 dengan mengembangkan beberapa variabel tambahan (DeLone & McLean, 2003). Penelitian oleh Shaw

menganalisis tentang faktor manusia dan organisasi yang terlibat dalam desain, implementasi, dan penggunaan sistem harus diperhitungkan (Shaw, 2002). Ada enam aspek teknologi informasi dan komunikasi yang diidentifikasi dan dievaluasi seperti *Clinical, Human and Organisational, Educational, Administrative, Technical, Social (CHEAT'S)*. Faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kinerja sistem informasi ada pada faktor pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi bisa didapat jika sistem informasi memiliki isi informasi yang informatif, memiliki keakuratan data dan informasi, format informasi mudah dipahami, dan waktu responsif dari sistem sangat cepat (Doll et al., 2004).

Sedangkan penelitian Gross mengevaluasi interaksi pengguna dengan sistem informasi klinis dengan model berdasarkan model interaksi manusia dengan komputer. Dalam penelitiannya variabel didefinisikan sebagai properti yang diukur dalam evaluasi, dan dimensi didefinisikan sebagai faktor yang berkontribusi terhadap variabel yang diukur. Hasil tinjauan literatur mengarah pada identifikasi delapan variabel kunci, diantaranya karakteristik pengguna, kepuasan, penerimaan, dan kesuksesan (Despont-Gros et al., 2005).

Pengukuran kualitas sistem informasi kesehatan seperti penelitian yang dilakukan oleh Ahmadi 2018 mengembangkan kerangka evaluasi HOT-Fit model dengan menggabungkan model *Unified Theory of Technology Acceptance and Use Technology (UTAUT)*, *Delone & McLean IS Success Model* dan *Task Technology Fit* yang digunakan untuk menyesuaikan ketiga faktor manusia, teknologi, dan organisasi (Ahmadi et al., 2018). Hubungan model UTAUT dengan HOT-Fit adalah model UTAUT mempunyai variabel endogen sama dengan model kesuksesan *D&M IS Succes Model*. Variabel endogen yang sama dengan model UTAUT adalah *Behavioral Intention* dengan *Intention to Use* pada *D&M IS Succes Model* pada sektor aplikasi teknologi kesehatan.

Pada penelitian ini mengelaborasi model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Yusof et al yaitu *Human Organization Technology (HOT-FIT) Model* (Yusof et al., 2008), dan pengembangan model oleh (Mohamadali & Garibaldi, 2010), karakteristik pengguna (Despont-Gros et al., 2005), motivasi (Gill, 1996; Beard & Ragheb, 1983; Weissinger & Bandalos, 1995), dan

kepemimpinan transformasional (Bass, 1999); (A. Aldholay et al., 2020) sehingga variabel yang digunakan diambil dari variabel *HOT-FIT framework*, variabel motivasi, kualitas teknologi, dan kepemimpinan transformasional dalam menilai kinerja layanan SIMRS melalui pengguna dan organisasi yang kemudian diturunkan menjadi hipotesis penelitian.

Penelitian ini didesain untuk mengisi kesenjangan yang telah dideskripsikan dengan melakukan penelitian empiris mengkaji dampak positif manfaat motivasi, kualitas teknologi, dan kepemimpinan transformasional terhadap peningkatan kinerja layanan SIMRS, berdasarkan kepada indikator kualitas teknologi, organisasi, pengguna. Motivasi dan kepemimpinan transformasional dianggap sebagai variabel kritis dalam mendorong kinerja layanan SIMRS. Beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa motivasi memberikan kontribusi positif terhadap penggunaan sistem informasi, dan kepemimpinan transformasional memberikan kontribusi positif terhadap pengguna, organisasi, dan kinerja layanan sistem informasi, tetapi belum ada penelitian yang mengkaji pengaruh motivasi, kualitas teknologi, dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja layanan sistem informasi secara bersamaan. Berbeda pada penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya dengan adanya variabel motivasi, kualitas teknologi, dan kepemimpinan transformasional dalam mengukur kesuksesan sistem informasi. Hasil penelitian ini akan menghasilkan sebuah *framework* baru yaitu *Human, Organization, Technology, Motivation, Transformational Leadership and Fit (HOT MTL-FIT) Framework* sebagai kebaruan penelitian.

Kinerja layanan sistem informasi pada penelitian ini difokuskan kepada kinerja layanan SIMRS, hal ini disebabkan rumah sakit memerlukan SIMRS untuk peningkatan kinerja layanan dalam menghadapi daya saing sebagai solusi menghadapi kemajuan teknologi serta berperan penting meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Salah satunya dengan mengimplementasikan SIMRS, namun pada implementasinya harus memperhatikan konteks motivasi, kualitas teknologi dan kepemimpinan transformasional merupakan bagian dari organisasi sebagai pengguna akhir dari sistem informasi, maka motivasi pengguna berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja layanan (Suryana et al., 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas diduga kinerja layanan SIMRS dipengaruhi oleh faktor pengguna (*Human*), faktor organisasi (*Organization*), kualitas teknologi (*Technology*) faktor motivasi, faktor kepemimpinan transformasional, sehingga penting untuk dilakukan suatu penelitian mengenai **Peran *Motivation, Transformational Leadership, Human, Organization, Technology-Fit Framework* Dalam Peningkatan Kinerja Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Kota Bandung.**

1.2. Identifikasi Dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dipandang implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit telah dilakukan oleh seluruh rumah sakit di Kota Bandung, namun masih terdapat permasalahan khusus terkait kinerja layanan SIMRS. Manfaat yang diharapkan belum sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sehingga kinerja layanan SIMRS belum tercapai. Pengembangan HOT-Fit model dengan dipengaruhi oleh motivasi dan kepemimpinan transformasional dapat memperbaiki proses penggunaan sistem informasi yang sesuai sehingga bisa membantu rumah sakit untuk pencapaian kinerja layanan SIMRS yang diharapkan.

Dalam penelitian ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja layanan sistem informasi manajemen rumah sakit atau *Hospital Information System (HIS)* diantaranya faktor motivasi sebagai karakteristik pengguna (Kuo & Hsu, 2022), dan kepemimpinan transformasional (A. Aldholay et al., 2020; Shao et al., 2012). Kontek kualitas teknologi memiliki dimensi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kontek pengguna sistem terdapat dimensi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, (Petter, DeLone, & McLean, 2017), kontek organisasi terdapat dimensi struktur, lingkungan dan budaya organisasi (Mohamadali & Garibaldi, 2010; Yusof et al., 2006).

Berdasarkan fenomena yang menunjukkan bahwa faktor motivasi sebagai salah satu karakteristik pengguna, penggunaan teknologi, faktor kepemimpinan transformasional, dan organisasi, memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja layanan sistem informasi manajemen rumah sakit, maka permasalahan spesifik dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana pengguna dapat memediasi

motivasi, kualitas teknologi, kepemimpinan transformasional terhadap kinerja layanan, serta organisasi memediasi kualitas teknologi dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja layanan. Dari hasil paparan dalam latar belakang ada beberapa penelitian tentang kesuksesan sistem informasi dengan model yang berbeda dan sistem informasi juga berbeda sehingga ada beberapa identifikasi masalah seperti:

1. Tidak ada yang menyatakan faktor motivasi dan kepemimpinan transformasional untuk mendukung terhadap kesuksesan sebuah sistem informasi dalam satu model bersamaan.
2. Faktor *Human, Organization, Technology*, motivasi, organisasi, dan pengguna dapat mempengaruhi kinerja layanan SIMRS.
3. Faktor kualitas teknologi, kepemimpinan transformasional dimediasi oleh Faktor Organisasi dan pengguna.
4. Ada pengaruh karakteristik pengguna yang melibatkan motivasi dan keterlibatan emosi pengguna dalam kesuksesan sebuah sistem informasi.
5. Faktor kualitas teknologi dapat mempengaruhi terhadap peningkatan kinerja layanan SIMRS sebagai dampak manfaat yang dirasakan (*benefit*).

Beberapa batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Unit analisis yang digunakan sebagai studi kasus implementasi dan pengujian model penelitian dilakukan di rumah sakit Kota Bandung dengan klaster A sejumlah 2 rumah sakit, klaster B sejumlah 6 rumah sakit, dan klaster C sejumlah 7 rumah sakit.
2. Responden pada penelitian ini adalah pegawai rumah sakit yang menggunakan sistem informasi rumah sakit, seperti dokter, perawat, administrasi, dan pimpinan rumah sakit.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran motivasi, kualitas teknologi, *transformational leadership*, Pengguna, Organisasi dan kinerja Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh motivasi, kualitas teknologi, *transformational leadership*, pengguna, organisasi terhadap kinerja layanan SIMRS?
3. Bagaimana pengaruh pengguna, organisasi yang memediasi kualitas teknologi, *transformational leadership* terhadap kinerja layanan SIMRS?
4. Bagaimana pengaruh pengguna yang memediasi motivasi terhadap kinerja layanan SIMRS?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Kota Bandung sebagai berikut:

1. Guna untuk mendapatkan gambaran motivasi, kualitas teknologi, kepemimpinan transformasional, Pengguna/Manusia, Organisasi dan manfaat kinerja Layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Kota Bandung.
2. Memverifikasi apakah motivasi, kualitas teknologi, *transformational leadership*, pengguna, organisasi terhadap kinerja layanan SIMRS.
3. Memverifikasi apakah variabel pengguna, organisasi yang memediasi kualitas teknologi, *transformational leadership* terhadap kinerja layanan SIMRS.
4. Memverifikasi apakah variabel pengguna yang memediasi motivasi terhadap kinerja layanan SIMRS.

Tujuan lain pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menguji terhadap semua variabel laten yang terdapat dalam model hipotesis yang dirumuskan berdasarkan hasil dari analisis kerangka kesuksesan sistem informasi yang sudah ada sebelumnya dan ditambahkan dengan variabel lain dari motivasi dan kepemimpinan yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini. Kebaruan yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu terdapat variabel motivasi dan kepemimpinan transformasional dalam layanan sistem informasi manajemen rumah sakit.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki guna dan manfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Manfaat bisa diperoleh bilamana tujuan penelitian tercapai. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini diantara:

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Manfaat hasil penelitian secara teori yaitu bertambahnya pengetahuan tentang teori dan konsep kesuksesan implementasi sistem informasi dari teori dasar, model, kerangka kerja, dan teori model pengukuran sebuah sistem informasi berdasarkan pada Implementasi kinerja layanan sistem informasi di Rumah Sakit, melalui pengembangan framework *HOT-FIT* pada variabel kualitas teknologi, pengguna, organisasi, kinerja layanan dengan menambahkan variabel motivasi, dan kepemimpinan transformasional sehingga menghasilkan hipotesis-hipotesis penelitian.
2. Menghasilkan temuan sebuah model baru yang didapat dari pengembangan atau penambahan dari model penelitian-penelitian terdahulu untuk digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi diberbagai jenis sistem informasi.

1.5.2. Manfaat Praktis

Hasil pengujian teori yang dilakukan dapat memberikan informasi yang komprehensif dan menyeluruh guna dijadikan dasar dalam perbaikan, pengembangan, dan evaluasi sistem informasi sehingga kebermanfaatan sistem memberikan dampak positif terhadap kemajuan, ketercapaian tujuan dan kebermanfaatan sebuah sistem informasi bagi organisasi, khususnya organisasi Rumah Sakit.

1.6. Sistematika Penulisan Disertasi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN, DAN HIPOTESIS

Pada bab ini berisikan pembahasan secara rinci landasan teori yang terkait dengan penelitian untuk setiap variabel penelitian terkait, kerangka penelitian yang membahas keterkaitan antar variabel penelitian dan penelitian sebelumnya yang terkait serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metoda penelitian yang dilakukan, dimana berisikan objek dan subjek penelitian; desain dan jenis penelitian; operasionalisasi variabel dan penjelasannya; populasi, sampel dan teknik sampling yang dilakukan; penjelasan terkait jenis dan sumber data; instrumen penelitian; pengujian penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas; dan penjelasan proses analisis data.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan temuan dan pembahasan dari hasil pengolahan data dan analisa yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya. Pembahasan hasil penelitian dilakukan meliputi : hasil analisis deskriptif terhadap setiap variabel dan dimensi penelitian, hasil analisis verifikatif dari model pengukuran dan struktural untuk kemudian menguji hipotesis dari model penelitian, pembahasan terkait novelty penelitian serta penjelasan terkait keterbatasan penelitian yang dihadapi

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bagian bab ini membahas kesimpulan dari penelitian terkait analisa dari hipotesis akhir penelitian berupa hubungan kausal antar variabel penelitian, implikasi dari hasil penelitian bagi pihak-pihak terkait serta rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil kesimpulan penelitian untuk pengembangan kedepan.