

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem yang terdapat pada sebuah organisasi sebagai alternatif dalam melakukan tindakan proses konfigurasi manajemen dengan menggabungkan sistem manusia dan mesin (Nugroho, 2018). Adapun gambaran dari sistem informasi manajemen dapat digambarkan melalui sebuah susunan piramida yang terdiri dari empat tingkatan seperti berikut.



Gambar 2. 1
Tingkatan Sistem Informasi Manajemen (Nugroho, 2018)

b. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengirimkan data merupakan sumber kekuatan dalam menciptakan dan meningkatkan sebuah organisasi. Ketika aplikasi sistem informasi fokus pada penyediaan informasi dan dukungan pengambilan keputusan yang efektif oleh organisasi, maka mereka disebut sistem pendukung manajemen. Fungsi utama yang harus diterapkan pada sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut (Nugroho, 2018) :

- 1) Sebagai salah satu instrumen dalam mempermudah pihak manajemen dalam melakukan fungsi manajemen yang terdiri dari *planning, organizing, actuating, dan controlling*.
- 2) Terciptanya sistem organisasi yang akurat dan tepat waktu berdasarkan orientasi dari penggunaan data yang efektif dan efisien.
- 3) Membentuk suatu pola kreativitas dalam organisasi dengan berorientasi pada daya produktivitas dan penghematan biaya penggunaan sumber daya organisasi.
- 4) Terbentuknya sistem kerja yang terkoordinasi dan terorganisasi sehingga dapat membentuk karakter sumber daya manusia yang memiliki kualitas.

- 5) Sebagai salah satu instrumen dalam mempermudah pihak manajemen dalam melakukan fungsi manajemen yang terdiri dari *planning, organizing, actuating, dan controlling*.
 - 6) Terciptanya sistem organisasi yang akurat dan tepat waktu berdasarkan orientasi dari penggunaan data yang efektif dan efisien.
 - 7) Membentuk suatu pola kreativitas dalam organisasi dengan berorientasi pada daya produktivitas dan penghematan biaya penggunaan sumber daya organisasi.
 - 8) Terbentuknya sistem kerja yang terkoordinasi dan terorganisasi sehingga dapat membentuk karakter sumber daya manusia yang memiliki kualitas.
- c. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Permenkes No. 82, 2013).

Menurut Ery Rustiyanto (2018:36) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yaitu suatu rangkaian kegiatan yang mencakup semua pelayanan kesehatan (rumah sakit) disemua tingkatan administrasi yang dapat memberikan informasi kepada

pengelola untuk proses manajemen (berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, dan analisa) pelayanan kesehatan di rumah sakit. Peran sistem informasi di dalam kegiatan manajemen rumah sakit sangatlah membantu dan mempunyai peran yang sangat efektif dalam proses pelayanan kesehatan dirumah sakit, dengan sistem informasi seorang pimpinan rumah sakit dapat mengambil kebijakan secara cepat, tepat dan akurat berdasarkan informasi yang didapat dari pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

d. Tujuan dan Manfaat SIMRS

Tujuan informasi manajemen rumah sakit secara umum yaitu dapat memberikan informasi yang akurat, tepat waktu untuk pengambilan keputusan diseluruh tingkat administrasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian (evaluasi) di rumah sakit. Sedangkan manfaat SIMRS antara lain digunakan untuk:

1) Meningkatkan kualitas pelayanan

Memberikan nilai tambah dengan meningkatkan:

- a) Efisiensi.
- b) Kemudahan.
- c) Standar praktek kedokteran yang baik dan benar.
- d) Dokumentasi yang *Auditable* dan *Accountable*.

- e) Mendukung pemasaran jasa RS ditinjau dari aspek mutu, kecepatan, kenyamanan, kepastian, biaya.
- f) Mendukung koordinasi antar bagian dalam rumah sakit.
- g) Meningkatkan akses dan pelayanan rumah sakit.
- h) Meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen rumah sakit.

2) Mengambil Keputusan

Dengan sistem manual, manajer seringkali mengambil keputusan berdasarkan informasi yang mungkin sudah tidak relevan lagi. Namun dengan SIM, informasi yang disajikan bersifat *real time*, bahkan kita dapat membuat tabulasi dari informasi tersebut.

3) Menjadi fungsi kontrol yang konsisten

- a) Budaya kerja.
- b) Pemahaman *system*.
- c) Mengurangi biaya administasi.
- d) Meningkatkan pendapatan.
- e) Bagian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang Terintegrasi.

Bagian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang terintegrasi meliputi bagian (Ery Rustyanto, 2018:37):

1) Sistem Informasi Billing System, Meliputi

- a) Sistem Informasi Registrasi.
- b) Sistem Informasi Poliklinik.
- c) Sistem Informasi Gawat Darurat.
- d) Sistem Informasi Laboratium.
- e) Sistem Informasi Radiologi.
- f) Sistem Informasi Kamar Operasi.
- g) Sistem Informasi Rawat Inap.
- h) Sistem Informasi Rehab Medik.

2) Sistem Informasi Farmasi

- a) Sistem Informasi Gudang.
- b) Sistem Informasi Apotek.

3) Sistem Informasi Rekam Medis.

4) Sistem Informasi Kepegawaian.

5) Sistem Informasi Keuangan & Akuntansi.

6) Sistem Informasi Summary Eksekutif.

7) Sistem Informasi Administrator.

2. Efektivitas dan Pengukurannya

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Richard M. Steers (1985:46) dalam bukunya menyatakan bahwa efektivitas memiliki pengertian sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasaran, sedangkan Menurut Handyaningrat dalam Nuraida (2019) bahwa efektivitas merupakan ketercapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana apabila sasaran dan tujuan tercapai sesuai yang telah ditentukan sebelumnya maka program dikatakan efektif, namun apabila sasaran dan tujuannya tidak sesuai maka dikatakan tidak efektif suatu program.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

b. Ukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Membahas mengenai ukuran efektivitas bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang serta tergantung pada siapa yang menilai dan menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Pendapat Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) Kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) sasaran merupakan target yang kongktit, (3) dasar hukum (Duncan, dalam Steers 1985:53).

a. Kurun waktu pencapaian

Menurut teori Duncan, kurun waktu adalah durasi yang ditetapkan untuk melaksanakan tugas, proyek, atau mencapai tujuan organisasi. Kurun waktu yang terdefinisi dengan baik sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi operasional, mendukung pengambilan keputusan, dan menyediakan mekanisme kontrol.

b. Sasaran konkrit

Sasaran konkrit adalah tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan memiliki batas waktu yang jelas. Sasaran ini penting untuk memberikan arah, motivasi, dan dasar untuk evaluasi kinerja dalam organisasi. Dengan menetapkan sasaran yang jelas dan terukur, organisasi dapat memastikan bahwa semua tindakan yang dilakukan selaras dengan tujuan strategis, meningkatkan efisiensi, dan memastikan pencapaian tujuan secara efektif.

c. Dasar hukum

Dasar hukum adalah fondasi yang memberikan legitimasi dan otoritas bagi tindakan, kebijakan, prosedur, dan keputusan organisasi. Dasar hukum memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, memberikan perlindungan hukum, dan membantu organisasi beroperasi dengan cara yang konsisten dan adil.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) prosedur (2) proses sosialisai (Nazarudin, dalam Claude 1994:13).

a. Prosedur

Dalam teori Duncan, prosedur adalah instruksi atau pedoman formal yang mengarahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau tugas dalam organisasi. Prosedur menjelaskan urutan tindakan yang perlu diambil, siapa yang bertanggung jawab, dan bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan.

b. Proses sosialisasi

Menurut teori Duncan, proses sosialisasi adalah upaya sistematis untuk memperkenalkan, mendidik, dan menanamkan nilai-nilai, norma, pengetahuan, keterampilan, dan budaya organisasi kepada anggota baru maupun yang sudah ada.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa

faktor, yaitu: (1) peningkatan kemampuan (2) sarana dan prasarana (Duncan, dalam Steers 1985:53).

a. Peningkatan kemampuan

Peningkatan kemampuan adalah proses sistematis untuk memperkuat dan memperluas keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas dalam organisasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja, memperkuat daya saing, meningkatkan adaptabilitas, dan mengurangi kesenjangan keterampilan. Duncan menekankan pentingnya pendekatan yang berkelanjutan dan berorientasi pada masa depan untuk memastikan bahwa organisasi siap menghadapi tantangan yang berubah dengan cepat.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah komponen penting yang mendukung pelaksanaan tugas dan aktivitas dalam organisasi. Sarana mencakup alat dan perlengkapan yang digunakan langsung untuk operasional, sementara prasarana mencakup infrastruktur fisik dan sistem yang mendukung penggunaan sarana tersebut. Duncan menekankan pentingnya ketersediaan, kualitas, adaptabilitas, fleksibilitas, dan efisiensi biaya dalam pengelolaan sarana dan prasarana.

Teori pengukuran efektivitas organisasi menurut Richard Duncan berfokus pada bagaimana organisasi dapat mencapai tujuan mereka melalui interaksi yang efektif dengan lingkungan mereka. Duncan menggunakan pendekatan "teori kontingensi" dan "teori sistem terbuka" untuk mengukur efektivitas organisasi. Berikut adalah penjelasan tentang teori pengukuran efektivitas Duncan terhadap sistem, Teori kontingensi Duncan menyatakan bahwa efektivitas organisasi bergantung pada sejauh mana karakteristik internal organisasi sesuai dengan tuntutan lingkungan eksternalnya. Artinya, tidak ada satu cara terbaik untuk mengukur atau mencapai efektivitas; melainkan, efektivitas organisasi tergantung pada kondisi spesifik yang dihadapi oleh organisasi tersebut.

- a) Kesesuaian dengan Lingkungan: Duncan menekankan bahwa untuk mencapai efektivitas, organisasi harus mengembangkan struktur, proses, dan strategi yang sesuai dengan kondisi lingkungan eksternal. Lingkungan organisasi dapat mencakup faktor-faktor seperti pasar, teknologi, regulasi, dan perubahan sosial.
- b) Adaptabilitas: Efektivitas organisasi diukur melalui kemampuannya untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Organisasi yang lebih fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan dianggap lebih efektif.

3. Metode *HOT-Fit*

a. Pengertian

Metode *HOT-Fit* merupakan model kesuksesan yang dapat dipergunakan dalam melakukan penilaian sistem informasi yang dikemukakan oleh Yusof, Paul, dan Stergioulas. Model ini dipilih karena lengkap dalam aspek penilaian yang dilakukan dan paling sesuai dengan permasalahan yang ada dibandingkan dengan model lain, di mana model ini menempatkan tiga bagian penting yaitu Manusia (*Human*) Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*).

Model *HOT-FIT* menjelaskan secara komprehensif berupa interpretasi kompleksitas, hubungan timbal balik antara orang, organisasi, proses, dan teknologi. Model *HOT-Fit* menempatkan manusia (*Human*), organisasi (*Organization*), dan teknologi (*Technology*) sebagai komponen penting dalam sistem informasi. Ketiga faktor dalam model HOT Fit tersebut berhubungan dalam delapan dimensi relasi atas kesuksesan implementasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi dan manfaat.

Menurut Yusof (2008), faktor – faktor yang membentuk kerangka *HOT-Fit* adalah sebagai berikut:

1. Faktor Sumber Daya Manusia (*Human*)

Berdasarkan teori Bloom *et al* (1956) mengasumsikan bahwa pengetahuan pengguna tentang suatu sistem informasi mempengaruhi sikap mereka terhadap sistem tersebut, yang pada gilirannya mempengaruhi perilaku mereka dalam penggunaan sistem. Faktor sumber daya manusia (*human*) menilai penerapan sistem informasi kesehatan dari pengetahuan pengguna dan kepuasan pengguna, hal tersebut menjadi indikator faktor sumber daya manusia dalam menilai penerapan sistem informasi kesehatan.

a. Pengetahuan pengguna

Pengetahuan pengguna merupakan pengetahuan yang dimiliki pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dan pengetahuan akan tugas dari pekerjaan sebagai pengguna sistem informasi kesehatan, termasuk keterampilan yang dimiliki oleh pengguna, keterampilan merupakan kemampuan pengguna sistem informasi dapat ditinjau dari kemampuan menjalankan sistem informasi, kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi, dan kemampuan menyelesaikan tugas dari pekerjaan.

b. Kepuasan pengguna (*user satisfying*)

Pada sistem dapat dihubungkan dengan perspektif manfaat dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Terdapat penambahan dalam framework dari framework- framework sebelumnya yaitu memasukkan pengembangan sistem (*System Development*) kedalamnya. Pengembangan sistem tersebut terdiri dari perencanaan, manajemen, jadwal, dan hubungan dengan strategi TI dengan tujuan untuk membangun lingkungan sistem yang sangat kolaboratif untuk memaksimalkan efisiensi dan akurasi pemantauan proyek (Yusof & Yusuff, 2013).

Adapun hubungan teori ini dengan faktor manusia atau *human* terhadap sistem yaitu semakin tinggi pengetahuan pengguna tentang sistem informasi, semakin positif sikap mereka terhadap sistem tersebut, yang akan meningkatkan penggunaan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Faktor Organisasi (*Organization*)

Berdasarkan teori Lawrance & Lorsch (1973) menyatakan bahwa organisasi merupakan sistem terbuka yang terus menerus berinteraksi dengan lingkungannya, struktur organisasi yang optimal tergantung pada situasi spesifik, termasuk teknologi yang

digunakan dan lingkungan organisasi. Faktor organisasi (*organization*) menilai sistem informasi kesehatan dari segi struktur atau hierarki organisasi dan lingkungan organisasi. Dukungan manajemen puncak dan dukungan petugas adalah bagian dari struktur organisasi dalam mengukur keberhasilan sistem. Lingkungan organisasi terdiri dari sumber pendanaan atau anggaran dan koordinasi dalam organisasi (Hakam, 2016).

a. Struktur Organisasi.

Struktur organisasi merujuk pada bagaimana sebuah organisasi diatur, termasuk hierarki, pembagian tugas, dan alur komunikasi. Ini mencakup peran dan tanggung jawab dari berbagai level manajemen dan staf, serta bagaimana keputusan dibuat dan dikoordinasikan termasuk dukungan pimpinan dan dukungan petugas.

b. Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi merupakan bagian dari elemen organisasi yang menggambarkan konteks eksternal dan internal di mana organisasi beroperasi. Lingkungan ini mencakup berbagai faktor diantaranya sarana prasarana, anggaran, dan koordinasi.

Adapun hubungan teori ini dengan faktor organisasi yaitu struktur organisasi yang terdiferensiasi memerlukan sistem yang mampu mendukung berbagai spesialisasi unit,

sedangkan struktur yang terintegrasi memerlukan sistem yang memungkinkan koordinasi dan komunikasi yang efektif. Lingkungan organisasi yang dinamis juga mempengaruhi kebutuhan sistem informasi, yang harus cukup fleksibel untuk menanggapi perubahan dan mendukung koordinasi antar unit. Dengan demikian, desain dan implementasi sistem informasi harus mempertimbangkan faktor-faktor ini untuk memastikan kesuksesan dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

3. Faktor Teknologi (*Technology*)

Sejalan dengan teori William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun (1992), menyebutkan bahwa kesuksesan teknologi atau sistem informasi dapat dilihat dari beberapa dimensi, termasuk kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*). Pada penelitian ini faktor teknologi (*technology*) ditinjau berdasarkan dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem faktor ini digunakan untuk mengukur kualitas sebuah sistem teknologi informasi. Indikator dalam proses untuk mengukur nilai dari kualitas sistem adalah sebagai berikut:

- 1) Indikator kemudahan yang meliputi: mudah digunakan (*ease of use*) dan mudah dipelajari (*ease of learning*),
- 2) Indikator efisiensi yang meliputi: waktu respon (*response time*) dan lama loading.
- 3) Indikator kehandalan sistem yang meliputi: fleksibel jika diintegrasikan dengan sistem lain (*availability*), teruji bebas dari error (*reliability*), dan keamanan sistem (*security*);
- 4) Indikator kelengkapan meliputi: fitur-fitur yang lengkap dan isi database yang lengkap.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran (*output*) dari sebuah sistem informasi. Beberapa indikator yang pernah diteliti Yusof, dkk (2001) untuk mengukur nilai dari kualitas informasi output adalah sebagai berikut:

- 1) Akurasi (*accuracy*), merupakan indikator informasi kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Kelengkapan (*completeness*), merupakan indikator informasi kesehatan yang lengkap dan utuh sesuai kebutuhan atau peraturan.
- 3) Ketepatan waktu (*timeliness*), merupakan indikator informasi kesehatan yang langsung muncul setelah dilakukan penginputan dan pengolahan.

- 4) Ketersediaan (*availability*), merupakan indikator informasi kesehatan yang tersedia kapanpun saat dibutuhkan.
- 5) Relevansi (*relevance*), merupakan indikator informasi kesehatan yang sesuai dengan waktu atau keadaan saat ini (*up to date*).
- 6) Tampilan (*format*), merupakan indikator informasi kesehatan dengan tampilan atau tata letak sederhana sehingga mudah dipahami.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan baik atau tidaknya dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan (*provider*) sistem informasi kesehatan. Kualitas layanan dapat dinilai dari:

- 1) Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan indikator respon *provider* terhadap masalah sistem informasi kesehatan.
- 2) Garansi (*assurance*), merupakan indikator jaminan *provider* untuk menangani masalah pada sistem informasi kesehatan.
- 3) Empati (*emphaty*), merupakan indikator kepedulian *provider* terhadap masalah yang dialami pengguna sistem informasi kesehatan.

- 4) Tindak lanjut (*tangible*), merupakan indikator tindak lanjut dan bukti nyata *provider* menangani masalah pada sistem informasi kesehatan.

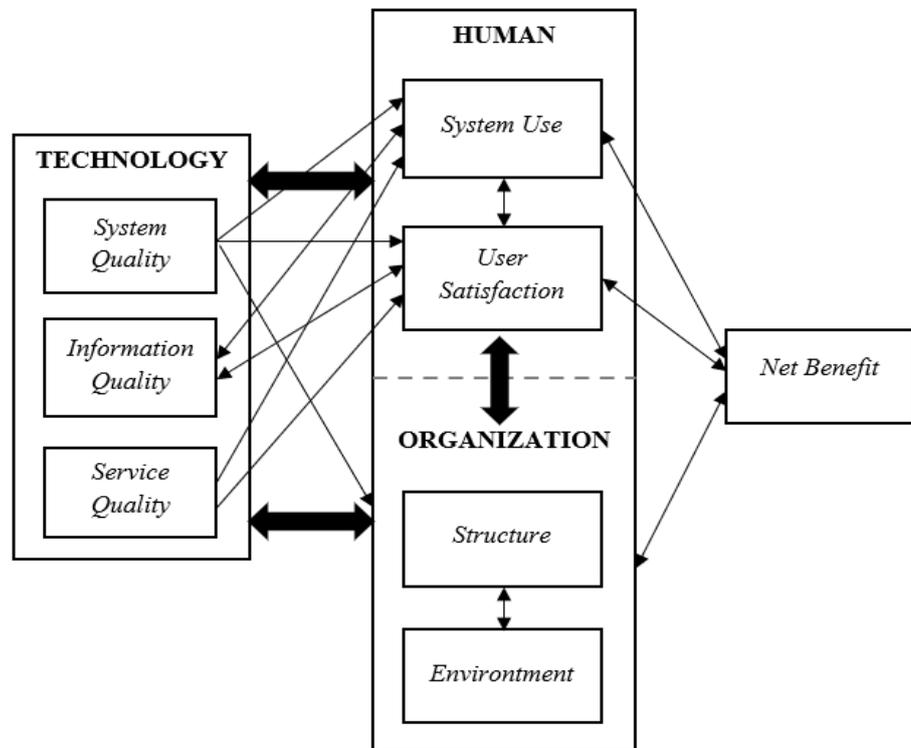
Adapun hubungan teori ini dengan faktor teknologi yaitu Kualitas sistem bergantung pada teknologi yang mendukung keandalan, performa, dan kemudahan penggunaan. Kualitas informasi terkait dengan teknologi yang memastikan akurasi, relevansi, dan pemrosesan data yang efisien. Kualitas layanan dipengaruhi oleh teknologi yang menyediakan dukungan teknis yang responsif dan sistem yang dapat diakses kapan saja. Dengan memahami hubungan ini, organisasi dapat merancang dan menerapkan sistem informasi yang lebih efektif, memenuhi kebutuhan pengguna, dan memastikan bahwa teknologi yang digunakan mendukung kualitas sistem, informasi, dan layanan yang tinggi.

Teori model *HOT-Fit* lainnya yang memperjelas bentuk evaluasi berdasarkan tiga komponen penting dalam suatu sistem informasi yaitu *human*, *organization*, dan *technology*, diantaranya (A Huda Sangga, 2020):

1. Komponen Manusia (*Human*) mengevaluasi sistem informasi dari segi penggunaan sistem (*System Use*). Penggunaan suatu sistem juga bergantung pada siapa yang menggunakannya (*who users it*),

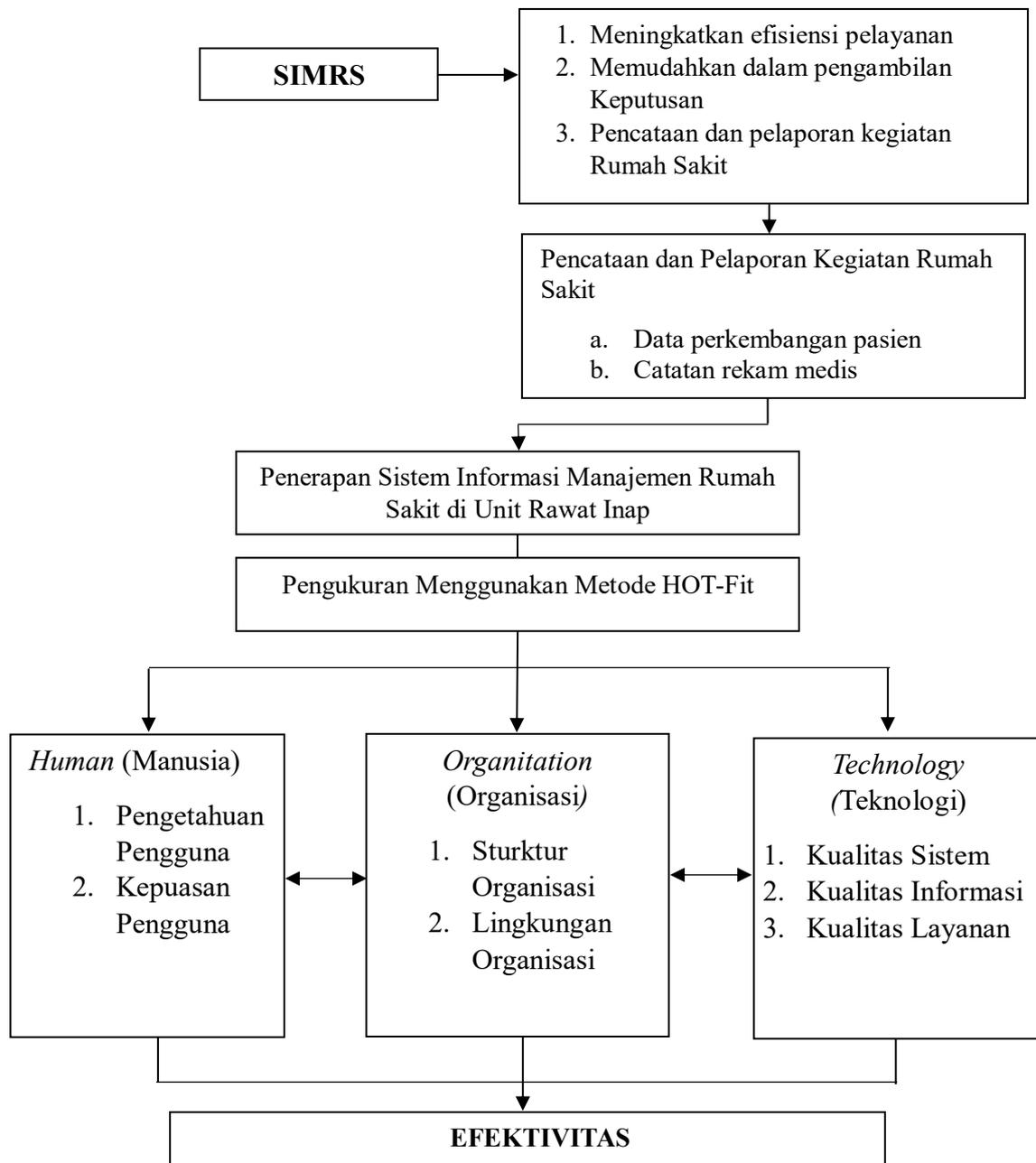
tingkat penggunaan (*level of use*), pendidikan, pengetahuan, harapan, dan sikap terhadap (*acceptance*) atau penolakan (*resistance*) terhadap sistem tersebut. Komponen ini juga dievaluasi dari segi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah penilaian keseluruhan pengguna atas pengalaman menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi tersebut.

2. Komponen organisasi mengevaluasi sistem dalam hal struktur organisasi dan lingkungan. Kepemimpinan, kebijakan yang baik, dukungan dari manajemen puncak, dan staf pendukung merupakan faktor kunci dalam mengukur keberhasilan suatu sistem. Lingkungan organisasi terdiri dari sumber pendanaan, pemerintahan, politik, kapabilitas, hubungan antar organisasi, dan komunikasi.
3. Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Kualitas sistem, sistem informasi fasilitas kesehatan terkait dengan keterkaitan fitur dalam sistem, seperti kinerja sistem dan antarmuka pengguna. Kemudahan penggunaan, kemampuan belajar, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, fleksibilitas, dan keamanan data merupakan variabel atau faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem.



Gambar 2. 2
Model Human Organization Technology (HOT) Fit (2008)

B. Kerangka Teori



Gambar 2. 3
Kerangka Teori

Sumber : Modifikasi Permenkes Nomor 82 tahun 2013, Metode *HOT-Fit* oleh Yusuf al.