



**PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, SERVICE QUALITY
MELALUI MEDIASI HUMAN SATISFACTION DAN ENVIRONMENT TERHADAP NET
BENEFIT DALAM IMPLEMENTASI RME**

Zuhriya Aryati*, Yeny Sulistyowati, Achda Ferdians

Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No.3 3 1, RT.7/RW.7, Bambu Apus, Kec. Cipayang, Kota Jakarta Timur,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13890, Indonesia

*Aryatizuhriya12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Melalui Mediasi Human Satisfaction Dan Environment Terhadap Net Benefit Dalam Implementasi RME Di RSUD HAMBА di Batang Hari. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif. Data dikumpulkan dari kuesioner yang dikirim ke sampel penelitian yaitu pegawai rumah sakit RSUD HAMBА berjumlah 191 dengan menggunakan metode *sampling* sensus. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS)*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel Environment memiliki pengaruh paling kuat dan signifikan terhadap peningkatan Net Benefit penggunaan RME, diikuti oleh Information Quality, Service Quality, dan System Quality yang berkontribusi melalui jalur mediasi seperti Satisfaction dan Environment. Secara langsung, Information Quality dan Service Quality tidak memberikan dampak langsung yang signifikan terhadap Net Benefit, keduanya efektif bila dimediasi oleh kepuasan pengguna dan lingkungan kerja. Satisfaction terbukti menjadi mediator penting dalam menghubungkan kualitas informasi dan layanan dengan manfaat sistem. Sebaliknya, System Quality tidak menunjukkan pengaruh langsung ataupun dengan mediasi yang signifikan terhadap Net Benefit, sehingga pendekatan berbasis sistem perlu dikombinasikan dengan strategi yang lebih berorientasi pada pengalaman pengguna dan dukungan organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi RME lebih ditentukan oleh faktor-faktor psikososial dan operasional daripada teknis semata.

Kata kunci: environment; net benefit; rekam medis elektronik; satisfaction; teknologi

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY
THROUGH HUMAN SATISFACTION AND ENVIRONMENT MEDIATION ON NET BENEFIT
IN RME IMPLEMENTATION***

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality, through the mediation of Human Satisfaction and Environment, on Net Benefit in RME Implementation at HAMBА Regional Hospital in Batang Hari. This study used a quantitative design. Data were collected from questionnaires sent to the study sample, consisting of 191 HAMBА Regional Hospital employees, using a census sampling method. Data were analyzed using Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS). Results [Reviewer 1.1][A1.2] of the study indicate that the Environment variable has the strongest and most significant influence on increasing Net Benefit from RME use, followed by Information Quality, Service Quality, and System Quality, which contribute through mediation pathways such as Satisfaction and Environment. While Information Quality and Service Quality do not directly impact Net Benefit, both are effective when mediated by user satisfaction and the work environment. Satisfaction has been shown to be an important mediator in linking information and service quality to system benefits. Conversely, System Quality does not demonstrate a significant direct or mediated effect on Net Benefit, suggesting that a systems-based approach needs to be combined with strategies more focused on user experience and organizational support. These findings confirm that the success of EMR implementation is determined more by psychosocial and operational factors than solely technical ones.

Keywords: electronic medical records; environment; net benefit; satisfaction; technology

PENDAHULUAN

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis kemudian berkembang menjadi Rekam Medis Elektronik (RME), yaitu rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Rekam Medis Elektronik memiliki beberapa keunggulan. Sistem elektroniknya mengatasi tantangan seperti interoperabilitas, efisiensi, dan fleksibilitas dalam mengatasi kemajuan yang terjadi (Asih H.A & Indrayadi, 2023). Kedua, RME meningkatkan kualitas perawatan, mengurangi biaya, mendukung mobilitas pasien, meningkatkan keandalan informasi, dan menyediakan akses ke informasi pasien ke berbagai penyedia layanan kesehatan. (WHO, 2017). Implementasi ini juga berdampak positif dalam mempercepat waktu layanan, menjaga kesinambungan perawatan, mencegah pemeriksaan yang berulang, dan meningkatkan efisiensi operasional. Secara keseluruhan, RME memberikan kontribusi besar dalam mewujudkan layanan kesehatan yang lebih efisien, bermutu, dan terintegrasi (Ariani, 2023).

Meski demikian, penerapan RME pada layanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan. Sebuah penelitian mengidentifikasi tujuh jenis hambatan RME, yaitu teknis, finansial, waktu, hukum, organisasi, psikologis, dan sosial. Hambatan yang paling sering disebutkan adalah teknis, finansial, waktu, dan hukum. Selain itu, hambatan privasi (Keshta & Odeh, 2021), organisasi, psikologis, dan sosial juga diidentifikasi (Jimma & Enyew, 2022). Di Indonesia, beragam pula hambatan yang ditemukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang menghambat pelaksanaan rekam medis berbasis elektronik adalah faktor material yang menjadi hambatan paling dominan. Selanjutnya, faktor manusia (*man*) menjadi hambatan kedua, dan yang terakhir adalah faktor finansial (*money*) (Laila et al., 2024).

RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Batanghari telah menggunakan Rekam Medis Elektronik sesuai dengan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis. Dalam pelaksanaannya sejak tahun 2023, RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Batanghari menggunakan SIMKES Khanza yang merupakan aplikasi sistem informasi manajemen kesehatan bersifat gratis serta *open source*. Selama pelaksanaan sejak tahun 2023 di unit rawat jalan, masih ditemukan beberapa poin evaluasi yang harus dibenahi. Berdasarkan beberapa wawancara singkat dengan tenaga kesehatan, terdapat beberapa keluhan. Keluhan paling umum adalah perasaan kesulitan saat memakai sistem RME dan *software* yang kadang tidak berfungsi baik. Kemudian ada keluhan tentang kesenjangan kemampuan dalam pengoperasian RME. Keluhan lain yang muncul adalah *error software* yang menghambat kinerja, hambatan pengembangan dikarenakan sulitnya mendapat dukungan jika mengalami masalah, sulitnya penyesuaian fitur yang harus dikerjakan sendiri, informasi yang kurang lengkap, pelatihan yang tidak mengikuti *update*, Hambatan tersebut pada akhirnya menyebabkan melambatnya kinerja dan ketidakpuasan pada sistem RME.

Dari masalah-masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat evaluasi dari *system quality*, *information quality*, *service quality*, *human satisfaction*, dan *environment* yang menghambat tercapainya manfaat optimal dari RME. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Salah satunya yaitu menggunakan metode HOT-Fit. Metode ini merupakan salah satu kerangka teori yang digunakan untuk evaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan. Metode HOT-Fit juga ditujukan pada komponen inti dalam sistem informasi yaitu *Human* (Manusia) – *Organization* (Organisasi) - *Technology* (Teknologi) dan kesesuaian hubungan diantara ketiga komponen tersebut (Franki & Irda S, 2022).

Metode Hot-FIT merupakan pengembangan dari teori sebelumnya, yaitu, IS (*Information System*) Success Model and the IT-Organization Fit Model. IS (*Information System*) Success Model diadopsi karena kategori evaluasinya yang komprehensif dan spesifik, validasi yang luas dan penerapannya pada evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Izza & Lailiyah, 2024). Kemudian IT-Organization Fit Model digunakan untuk melengkapi IS Success Model dengan mengintegrasikan faktor-faktor organisasi yang menjadi unggulannya dan konsep kesesuaian antara faktor manusia, organisasi dan teknologi (Xu & Lu, 2022). Teori Hot-Fit yang menggabungkan IS (*Information System*) Success Model and the IT-Organization Fit Model. IS (*Information System*) Success Model menjadi model yang lebih komprehensif dengan empat faktor utama yang terdiri dari Human, Organization, System dan Benefit. Faktor tersebut kemudian bisa diturunkan kembali menjadi faktor *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *System Use*, *User Satisfaction*, *Organizational Structure*, *Organizational Environment and Net Benefits* yang saling berhubungan (Xu & Lu, 2022).

Faktor Human berkaitan dengan penggunaan dan kepuasan terhadap sistem. Kepuasan ini didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas pengalaman interaksi pengguna dengan sistem, serta pengaruh potensial sistem terhadap aktivitas pengguna. Tingkat kepuasan tersebut juga berkorelasi dengan persepsi terhadap kegunaan sistem dan sikap pengguna terhadap teknologi. Faktor *Organization* jadi faktor penting karena karakter lembaga kesehatan dapat dianalisis melalui dua aspek utama: *struktur organisasi* dan *lingkungan eksternal* (Nadirah et al., 2025). Dalam Faktor *Technology*, di konteks layanan kesehatan, Kualitas Sistem SIM RS menilai aspek teknis seperti performa, fleksibilitas, dan kemudahan penggunaan. Kualitas Informasi mencakup keakuratan, kelengkapan, dan relevansi data yang dihasilkan. Sementara itu, Kualitas Layanan mengukur dukungan teknis dari penyedia HIS, seperti kecepatan respons dan layanan purna jual (Nadirah et al., 2025). Tiga faktor dan turunannya ini akan berujung pada *net benefit* atau dampak positif terhadap institusi kesehatan secara keseluruhan. Pada tingkat individu, manfaat ini tercermin dalam pengaruh informasi terhadap perilaku kerja, seperti peningkatan efisiensi, efektivitas, kualitas keputusan, serta penurunan tingkat kesalahan dalam praktik klinis (Xu & Lu, 2022).

Di Indonesia, telah dilaksanakan beberapa penelitian sebelumnya mengenai penggunaan metode Hot-Fit baik secara kualitatif (Franki & Irda S, 2022) maupun kuantitatif (Dewi et al., 2021; Gultom et al., 2023; Saputra et al., 2023). Dari segi analisis, faktor-faktor hot-fit telah melalui uji korelasional (Dewi et al., 2021) maupun uji model (Abda'u et al., 2018; Gabriella et al., 2023). Sejauh ini penelitian sebelumnya memiliki hasil bervariasi. Mulai dari faktor *technology* yang rendah (Ketut Juliantari et al., 2023), faktor *human* yang tidak berpengaruh (Saputra et al., 2023), faktor orga (Situmorang & Fatikasari, 2023) (Situmorang & Fatikasari, 2023), dan keterhubungan seluruh faktor dalam Hot-Fit (Dewi et al., 2021). Dari perbedaan hasil, dapat diasumsikan tiap rumah sakit memiliki situasi dan kondisi yang berbeda sehingga memunculkan perbedaan dalam hasil analisis Hot-Fit. Mempertimbangkan evaluasi dari pegawai mengenai 2 tahun penggunaan ERM tetapi masih ditemukan kendala dan belum menunjukkan hasil *net benefit* yang maksimal yang disebabkan oleh beberapa hal antara lain terhambatnya kinerja yang merupakan indikator *Net Benefit*, RME yang tidak memuaskan (*Human Satisfaction*), kesulitan saat memakai sistem RME dan *error software* (*System Quality*), sulitnya mendapat dukungan jika mengalami masalah dan penyesuaian fitur yang harus dikerjakan sendiri (*Service Quality*), informasi yang kurang lengkap (*Information Quality*), dan pelatihan yang tidak mengikuti *update* (*Organization*), maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh mediasi *human satisfaction dan environment* pada hubungan *system quality, information quality, dan service quality dengan net benefit* dalam implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Batanghari.

METODE

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional untuk menganalisis pengaruh mediasi human satisfaction dan environment terhadap hubungan antara system quality, information quality, dan service quality dengan net benefit dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Haji Abdoel Madjid Batoe Batanghari. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berbasis instrumen HOT-Fit yang telah divalidasi dan reliabel, melibatkan seluruh tenaga kesehatan pengguna RME sebagai sampel melalui metode sensus. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS dan SEM-PLS, dengan tahapan analisis meliputi deskriptif, bivariat, dan multivariat untuk menguji hubungan antar variabel laten secara simultan, serta mengevaluasi model pengukuran dan struktural guna memperoleh pemahaman komprehensif terhadap efektivitas implementasi RME.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Construct Reliability dan Validity

	Alpha	(rho_a)	(rho_c)	(AVE)	
E		0.879	0.888	0.925	0.804
IQ		0.858	0.862	0.913	0.778
NB		0.886	0.886	0.929	0.815
S		0.874	0.874	0.922	0.799
SeQ		0.875	0.879	0.923	0.800
SyQ		0.719	0.753	0.844	0.648

Keterangan : E (Environment), IQ (Information Quality), S (Satisfaction), SeQ (Service Quality), SyQ (System Quality), dan NB (Net Benefit)

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam model memiliki reliabilitas dan validitas yang baik, walaupun konstruk SyQ yang menunjukkan performa relatif lebih rendah.

Tabel 2.
Discriminant Validity

	E	IQ	NB	S	SeQ	SyQ
E						
IQ	0.87					
NB	0.87	0.80				
S	0.83	0.86	0.81			
SeQ	0.83	0.89	0.75	0.87		
SyQ	0.75	0.93	0.72	0.85	0.85	

Keterangan : E (Environment), IQ (Information Quality), S (Satisfaction), SeQ (Service Quality), SyQ (System Quality), dan NB (Net Benefit)

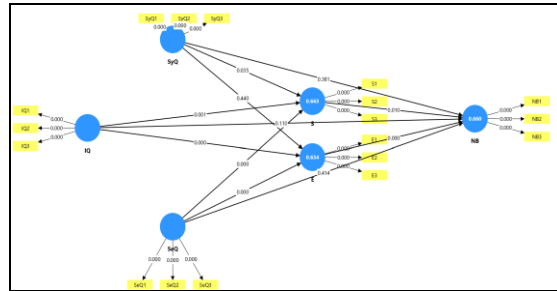
Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan menggunakan pendekatan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) sebagaimana ditampilkan dalam tabel di atas sebagian pasangan konstruk menunjukkan nilai HTMT yang berada di bawah ambang batas 0,90, yang menandakan bahwa konstruk-konstruk tersebut secara empiris dapat dibedakan satu sama lain.

Tabel 3 .
Uji Multikolinearitas

	E	IQ	NB	S	SeQ	SyQ
E			2.99			
IQ	3.20		3.91	3.2		
NB						
S			3.20			
SeQ	2.67		3.33	2.6		
SyQ	2.33		2.44	2.33		

Keterangan : E (Environment), IQ (Information Quality), S (Satisfaction), SeQ (Service Quality), SyQ (System Quality), dan NB (Net Benefit)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditampilkan dalam bentuk nilai Variance Inflation Factor (VIF) antar konstruk, dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai VIF berada di bawah ambang batas kritis 5, bahkan sebagian besar berada di bawah 3. Jika nilai VIF berada di antara 3 dan 5, maka meskipun model masih bisa digunakan, terdapat indikasi bias minimal. Ini berarti bahwa beberapa konstruk mungkin memiliki overlap informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model struktural, sehingga hubungan antar konstruk laten dapat dianalisis lebih lanjut tanpa kekhawatiran adanya distorsi akibat korelasi tinggi antar prediktor.



Gambar 1 Path Coefficient Model

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS, terdapat beberapa hubungan yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi RME. E memiliki dampak paling kuat terhadap NB dengan path coefficient sebesar 0,498 ($p < 0,000$), menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik secara signifikan meningkatkan Net Benefit penggunaan RME. IQ juga berpengaruh signifikan terhadap Environment (0,475; $p < 0,000$) dan Satisfaction (0,298; $p < 0,001$), yang berarti kualitas informasi mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan kepuasan pengguna. Satisfaction sendiri terbukti meningkatkan Net Benefit (0,228; $p < 0,010$), menegaskan pentingnya pengalaman pengguna dalam memaksimalkan manfaat sistem. Selain itu, SeQ berpengaruh signifikan terhadap Environment (0,358; $p < 0,000$) dan Satisfaction (0,407; $p < 0,000$), serta SyQ berpengaruh terhadap Satisfaction (0,187; $p < 0,035$), menunjukkan bahwa kualitas layanan dan sistem turut memperkuat kepuasan pengguna RME. Sebaliknya, terdapat beberapa hubungan yang tidak menunjukkan pengaruh signifikan. IQ tidak secara langsung memengaruhi Net Benefit (0,118; $p = 0,110$), begitu pula SeQ terhadap Net Benefit (0,018; $p = 0,414$), dan System Quality (SyQ) terhadap Environment (0,013; $p = 0,440$) maupun Net Benefit (0,023; $p = 0,381$). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas informasi, layanan, dan sistem penting, dampaknya terhadap Net Benefit RME lebih bersifat tidak langsung dan dimediasi oleh variabel seperti Environment dan Satisfaction.

Tabel 4.

Path Coefficient Mediasi

	O (O)	(M)	(STDEV)	(O /STDEV)	P values
IQ -> E -> NB	0.236	0.231	0.058	4.072	0.000
SeQ -> S -> NB	0.093	0.098	0.047	1.971	0.024
SyQ -> S -> NB	0.043	0.044	0.033	1.291	0.098
SeQ -> E -> NB	0.178	0.178	0.057	3.113	0.001
SyQ -> E -> NB	0.007	0.010	0.044	0.151	0.440
IQ -> S -> NB	0.068	0.070	0.035	1.923	0.027

Keterangan : E (Environment), IQ (Information Quality), S (Satisfaction), SeQ (Service Quality), SyQ (System Quality), dan NB (Net Benefit)

Hasil analisis menunjukkan adanya beberapa pengaruh mediasi yang signifikan dalam meningkatkan net benefit penggunaan RME. E secara signifikan memediasi hubungan antara IQ dan NB, dengan path coefficient sebesar 0,236 ($p < 0,000$), serta antara SeQ dan NB sebesar 0,178 ($p < 0,001$), menandakan bahwa peningkatan kualitas informasi dan layanan akan lebih efektif bila didukung oleh lingkungan

kerja yang kondusif. Selain itu, S juga berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara SeQ dan NB (0,093; $p < 0,024$), serta antara IQ dan NB (0,068; $p < 0,027$), menunjukkan bahwa kepuasan pengguna menjadi jalur penting dalam mengoptimalkan manfaat sistem RME. Sebaliknya, terdapat dua hubungan mediasi yang tidak signifikan. Satisfaction (S) tidak memediasi secara berarti hubungan antara System Quality (SyQ) dan Net Benefit (0,043; $p = 0,098$), dan E juga tidak memediasi hubungan antara SyQ dan NB (0,007; $p = 0,440$). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem, meskipun penting, tidak memberikan kontribusi mediatif yang kuat terhadap peningkatan manfaat RME melalui kepuasan atau lingkungan kerja, sehingga intervensi berbasis sistem perlu dikombinasikan dengan pendekatan lain yang lebih berdampak secara psikososial dan operasional.

Tidak terdapat pengaruh mediasi Satisfaction (S) yang signifikan terhadap hubungan antara System Quality (SyQ) dan Net Benefit (NB) penggunaan RME. Nilai path coefficient sebesar 0.043 dengan p-value 0.098 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memberikan kontribusi mediatif yang berarti terhadap peningkatan net benefit penggunaan RME melalui kepuasan. Pegawai baru lebih mudah puas bila sistem sederhana, responsif, dan membantu mereka beradaptasi, sehingga manfaat cepat dirasakan dalam bentuk percepatan belajar dan kinerja. Sedangkan pegawai senior biasanya menilai kepuasan dari konsistensi dan keandalan sistem dalam mendukung rutinitas kerja jangka panjang; jika kepuasan ini terpenuhi, maka *net benefit* tercapai melalui peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kepercayaan terhadap sistem. Hasil ini tidak sama dengan penelitian oleh Pratiwi (Pratiwi et al., 2021) dimana hasil menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan Net Benefit dari SIMRS. Secara teoritis, model DeLone & McLean IS Success (DeLone & McLean, 2003) menjelaskan bahwa System Quality memengaruhi User Satisfaction, yang kemudian berdampak pada Net Benefit. Kualitas sistem yang baik dalam hal keandalan, kemudahan penggunaan, dan waktu respons mendorong kepuasan pengguna karena sistem menjadi lebih efisien dan mendukung tugas mereka secara optimal. Kepuasan ini kemudian menjadi landasan bagi peningkatan produktivitas, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan penghematan waktu atau biaya, yang semuanya berkontribusi pada Net Benefit (Vantissha et al., 2022).

Pada penelitian ini asumsi mengapa mediasi kepuasan tidak signifikan dalam konteks RME dapat dijelaskan dari beberapa faktor. Pertama, user RME belum sepenuhnya merasakan manfaat langsung dari sistem meskipun sistem yang tersedia sudah berkualitas. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan user dalam memahami dan kurangnya pelatihan, adaptasi, atau integrasi dengan alur kerja klinis. Kedua, pengguna tidak memiliki wewenang dalam memilih atau memodifikasi sistem, sehingga persepsi terhadap kualitas sistem tidak selalu berujung pada kepuasan yang bermakna. Dengan demikian, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual dan psikologis yang memengaruhi kepuasan pengguna, serta mengevaluasi apakah sistem benar-benar mendukung kebutuhan kerja mereka secara praktis. Pendekatan yang lebih holistik terhadap implementasi RME di RSUD HAMBIA dapat membantu menjembatani kesenjangan antara kualitas sistem dan Net Benefit yang diharapkan.

Terdapat pengaruh mediasi yang signifikan melalui Satisfaction (S) pada hubungan antara Information Quality (IQ) dan Net Benefit (NB) rumah sakit. Nilai path coefficient sebesar 0.068 dengan p-value 0.027 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi, melalui mediasi kepuasan, akan meningkatkan net benefit penggunaan RME. Idealnya, pegawai baru akan merasa puas jika kualitas informasi membantu mereka mengurangi ketidakpastian dalam penyesuaian tugas baru, sehingga manfaat terlihat dari rasa percaya diri dan kecepatan belajar. Sementara pegawai senior menilai kepuasan lebih pada aspek keberlanjutan informasi yang konsisten dan andal membuat mereka yakin sistem bisa menopang pengalaman panjang yang dimiliki, sehingga manfaat lebih terlihat pada

peningkatan efisiensi, penghematan waktu, dan penguatan standar kerja jangka panjang. (Sitompul et al., 2024) menemukan bahwa meskipun pengaruh langsung tidak signifikan, kualitas informasi tetap berkontribusi terhadap kepuasan pengguna yang berdampak pada net benefit secara tidak langsung. Studi oleh Pratiwi dan Hutami (2021) menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi tidak memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap Net Benefit, kepuasan pengguna terhadap sistem memiliki pengaruh paling besar terhadap Net Benefit yang dirasakan. Hal ini terjadi karena informasi yang disajikan secara akurat dan mudah diakses meningkatkan kenyamanan pengguna, mempercepat proses pelayanan, dan mengurangi kesalahan dokumentasi, sehingga manfaat sistem dapat dirasakan secara nyata (Franki & Irda S, 2022).

Secara teoretis, model Hot Fit (Yusof, 2015) menjelaskan bahwa Information Quality mempengaruhi User Satisfaction yang kemudian akan berdampak pada Net Benefit. Kualitas informasi yang relevan, akurat, lengkap, dan mudah dipahami akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap sistem sehingga mereka lebih cenderung menggunakan sistem secara optimal. Kepuasan yang timbul dari pengalaman penggunaan yang baik akan mendorong pemanfaatan sistem secara konsisten, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperkuat koordinasi antar unit, yang pada akhirnya menghasilkan Net Benefit bagi organisasi (Septiyani & Sulistiadi, 2022). Dari temuan ini, rumah sakit HAMBBA perlu memprioritaskan peningkatan kualitas informasi dalam sistem RME sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyempurnaan format tampilan data, penyederhanaan akses informasi klinis, dan pelatihan pengguna dalam interpretasi data. Dengan meningkatkan kepuasan melalui kualitas informasi yang baik, rumah sakit dapat memaksimalkan manfaat sistem RME secara tidak langsung termasuk efisiensi operasional, peningkatan mutu pelayanan, dan penguatan akuntabilitas organisasi.

Terdapat pengaruh mediasi yang signifikan melalui Satisfaction (S) pada hubungan antara Service Quality (SeQ) dan Net Benefit (NB) penggunaan RME. Nilai path coefficient sebesar 0.093 dengan p-value 0.024 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, melalui mediasi kepuasan, akan meningkatkan net benefit penggunaan RME. Pratiwi & Hutami (Pratiwi et al., 2021) juga mencatat bahwa kualitas layanan memiliki korelasi positif dengan kepuasan pengguna, yang menjadi prediktor kuat terhadap manfaat sistem. Secara teoretis, model Delone dan McLean (2003) menempatkan Service Quality sebagai salah satu dimensi penting dalam evaluasi sistem informasi, yang memengaruhi User Satisfaction dan pada akhirnya berdampak pada Net Benefit. Kualitas layanan mencakup responsivitas, keandalan dukungan teknis, empati staf IT, dan kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara konsisten. Ketika pengguna merasa didukung secara teknis dan operasional, mereka cenderung lebih dihargai dan puas sehingga memacu lebih aktif menggunakan sistem yang akhirnya akan meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan. Dukungan teknis yang cepat, pelatihan yang memadai, dan komunikasi yang efektif antara tim IT dan tenaga medis menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas sistem. Sementara itu, studi oleh (Fajriah Istiqamah, 2025) menunjukkan bahwa di fasilitas pelayanan primer, RME berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien melalui efisiensi waktu pelayanan dan kemudahan akses informasi, meskipun tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan pelatihan SDM tetap menjadi hambatan (Gultom et al., 2023).

Tidak terdapat pengaruh mediasi Environment (E) yang signifikan terhadap hubungan antara System Quality (SyQ) dan Net Benefit (NB) rumah sakit. Nilai path coefficient sebesar 0.007 dengan p-value 0.440 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memberikan kontribusi mediatif yang berarti terhadap peningkatan net benefit penggunaan RME melalui lingkungan. Secara teoritis, pendekatan HOT-Fit (Human, Organization, Technology Fit) (Yusof, 2015) menjelaskan bahwa kualitas sistem

dapat memengaruhi lingkungan kerja melalui kemudahan akses, kecepatan proses, dan integrasi antar unit kerja. Lingkungan yang mendukung baik secara fisik maupun sosial mendorong adopsi sistem yang lebih efektif, meningkatkan komunikasi lintas fungsi, dan mempercepat pengambilan keputusan, yang semuanya berkontribusi terhadap Net Benefit. Namun pada penelitian ini asumsi mengapa mediasi lingkungan tidak signifikan dalam konteks RME di RSUD HAMBTA dapat dijelaskan dari beberapa faktor. Pertama, lingkungan kerja di rumah sakit lebih dipengaruhi dan didominasi oleh struktur komando dan regulasi daripada fleksibilitas sistem. Kedua, jika sistem belum sepenuhnya terintegrasi dengan proses kerja antar unit atau tidak mendukung adaptasi fitur sesuai kebutuhan, maka dampaknya terhadap lingkungan kerja menjadi terbatas. Ketiga, persepsi terhadap lingkungan yang mungkin lebih dipengaruhi oleh faktor interpersonal dan budaya organisasi daripada kualitas teknis sistem itu sendiri. Dengan demikian penting bagi manajemen rumah sakit untuk meninjau kembali bagaimana sistem RME berinteraksi dengan dinamika lingkungan kerja, serta mempertimbangkan pendekatan integratif diantaranya melakukan pelatihan penggunaan SIMRS yang berkelanjutan, meningkatkan kemampuan komunikasi antar unit, dan dukungan manajerial untuk memperkuat efek sistem terhadap lingkungan dan Net Benefit rumah sakit.

Terdapat pengaruh mediasi yang signifikan dari Environment (E) pada hubungan antara Information Quality (IQ) dan Net Benefit (NB) penggunaan RME. Nilai path coefficient sebesar 0.236 dengan p-value 0.000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi, melalui mediasi lingkungan rumah sakit, akan secara signifikan meningkatkan net benefit penggunaan RME. Ketika tenaga medis dan manajerial telah terbiasa dengan sistem informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, mereka cenderung lebih efisien dalam pengambilan keputusan, koordinasi lintas unit, dan respons terhadap situasi klinis maupun administratif. Lingkungan kerja yang telah terbangun selama bertahun-tahun memungkinkan pemanfaatan informasi berkualitas secara optimal—karena staf sudah memahami alur kerja, budaya organisasi, dan kebutuhan spesifik pasien serta institusi. Dengan demikian, kualitas informasi tidak hanya meningkatkan efektivitas operasional, tetapi juga memperkuat adaptabilitas lingkungan kerja, yang pada akhirnya menghasilkan net benefit berupa peningkatan kinerja, kepuasan pasien, dan efisiensi sumber daya (Vantissha et al., 2022). (Herwati et al., 2022) menekankan bahwa informasi yang akurat dan tepat waktu memperkuat proses manajerial dan pengambilan keputusan lintas unit, yang memperkuat lingkungan organisasi dan berdampak pada net benefit.

Secara teoretis, model HOT-FIT (Yusof, 2015) menjelaskan bahwa Information Quality tidak hanya memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi juga berinteraksi dengan faktor lingkungan organisasi, seperti budaya kerja, struktur komunikasi, dan dukungan manajerial, yang menjadi katalisator dalam pemanfaatan sistem secara optimal. Contoh konkret dapat ditemukan dalam studi di Rumah Sakit X, yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi dan layanan berada pada kategori baik ($>98\%$), manfaat sistem belum maksimal (55%) karena masih terdapat hambatan pada aspek lingkungan, seperti belum optimalnya integrasi antarunit dan penggunaan dokumen manual. Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit dapat memperkuat lingkungan organisasi sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas informasi. Hal ini dapat dilakukan melalui penguatan koordinasi lintas unit, digitalisasi alur kerja, peningkatan literasi digital staf, dan dukungan kebijakan manajerial yang mendorong pemanfaatan data secara real-time. Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung, informasi berkualitas tinggi dapat diolah dan dimanfaatkan secara optimal, menghasilkan keputusan yang lebih tepat, efisiensi operasional, dan peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh (Saputra et al., 2023).

Terdapat pengaruh mediasi yang signifikan dari Environment (E) pada hubungan antara Service Quality (SeQ) dan Net Benefit (NB) rumah sakit. Nilai path coefficient sebesar 0.178 dengan p-value 0.001 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, melalui mediasi lingkungan rumah

sakit, akan meningkatkan net benefit penggunaan RME. Pengalaman kerja yang panjang di lingkungan rumah sakit serta kualitas layanan (service quality) terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap net benefit melalui dimensi environment. Ketika standar pelayanan dijaga secara konsisten meliputi responsivitas, empati, keandalan, dan jaminan mutu maka lingkungan kerja cenderung menjadi lebih kondusif, kolaboratif, dan berorientasi p(Amalia & Ferdianto, 2022). (Amalia & Ferdianto, 2022)) menemukan bahwa kualitas layanan berdampak signifikan terhadap struktur organisasi, yang merupakan bagian dari lingkungan organisasi, dengan nilai signifikansi. Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan kerangka kerja Delone dan McLean (2003).

Kepuasan pengguna mencerminkan persepsi positif terhadap dimensi-dimensi lain seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan. Ketika pengguna merasa puas, mereka lebih cenderung menggunakan sistem secara optimal, memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia, dan berkontribusi pada efisiensi serta efektivitas operasional rumah sakit. Kepuasan juga meningkatkan komitmen terhadap sistem, mengurangi resistensi, dan mempercepat adopsi teknologi secara menyeluruh (Situmorang & Fatikasari, 2023). Penelitian lain oleh Rahayu et al. (2023) juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan signifikan dengan Net Benefit karena kepuasan mencerminkan keberhasilan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Mereka menekankan bahwa pengguna yang puas akan lebih aktif dalam mengeksplorasi dan memanfaatkan sistem, sehingga manfaat yang diperoleh tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berdampak pada aspek strategis seperti peningkatan mutu layanan dan efisiensi organisasi. Manajemen rumah sakit perlu menjadikan kepuasan pengguna sebagai indikator kunci dalam evaluasi keberhasilan sistem RME. Upaya peningkatan kepuasan melalui pendekatan partisipatif dalam pengembangan sistem, penyediaan umpan balik dua arah, dan penguatan dukungan operasional akan berkontribusi langsung pada peningkatan Net Benefit yang diperoleh rumah sakit.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara Information Quality, System Quality, dan Service Quality terhadap Net Benefit (NB) melalui mediasi Environment dan Human Satisfaction dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME), ditemukan bahwa sebagian besar pengaruh yang signifikan berasal dari Information Quality, baik secara langsung terhadap NB maupun melalui mediasi Environment dan Satisfaction. Service Quality juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Environment dan NB melalui mediasi, namun tidak berpengaruh langsung terhadap Satisfaction maupun NB. Sebaliknya, System Quality hanya berpengaruh signifikan terhadap Satisfaction, namun tidak terhadap Environment, NB, maupun melalui mediasi. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kualitas informasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan manfaat bersih dari penggunaan RME, sementara kualitas sistem dan layanan perlu ditingkatkan agar kontribusinya terhadap outcome organisasi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- 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, 46–56.
- Amalia, R., & Ferdianto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Implementasi SIMRS dengan Penggunaan Sistem dan Struktur Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(2), 110–117. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v5i2.9251>

- Ariani, S. (2023). Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(2), 7–14. <https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i2.720>
- Asih H.A, & Indrayadi. (2023). Perkembangan Rekam Medis Elektronik di Indonesia: Literature Review Research On Electronic Medical Records in Indonesia: Literature Review. *JURNAL PROMOTIF PREVENTIF*, 6(1), 182–198. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, W. S., Ginting, D., & Gultom, R. (2021). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik Dengan Metode Human Organization Technology Fit (HOT-FIT) Tahun 2019*. 6(1), 2502–7786. <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>
<http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>
- Fajriah Istiqamah, N. (2025). Evaluasi Peran Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien: Literatur Review. In *Graha Medika Public Health Journal* (Vol. 4, Number 1). <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Franki, & Irda S. (2022). Evaluasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode HOT-fit di Klinik Saraf RS Mitra Plumbon. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13. <https://doi.org/10.33846/sf13108>
- Gabriella, T., Widiyaningsih, C., & Trigono, A. (2023). Analisis Pengaruh Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Terhadap Peningkatan Kualitas Mutu dan Keselamatan Pasien di RSIA Permata Sarana Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(4), 389–397. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i4.3568>
- Gultom, A., Rumengan, G., & Trigono, A. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia Jakarta Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(3), 227–235. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3384>
- Herwati, I., Ayu, J. P., Mustafidah, L., Ningrum, L. R., Aini, I. N., . M., & Kodriyah, L. (2022). Evaluation of the Implementation of Hospital Management Information Systems: Literature Review. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 12(7), 474–482. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.12.07.2022.p12754>
- Izza, A. Al, & Lailiyah, S. (2024). Kajian Literatur: Gambaran Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Indonesia berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Media Gizi Kesmas*, 13(1), 549–562. <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i1.2024.549-562>
- Jimma, B. L., & Enyew, D. B. (2022). Barriers to the acceptance of electronic medical records from the perspective of physicians and nurses:A scoping review. *Informatics in Medicine Unlocked*, 31, 100991. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.100991>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*.
- Keshta, I., & Odeh, A. (2021). Security and privacy of electronic health records: Concerns and challenges. *Egyptian Informatics Journal*, 22(2), 177–183. <https://doi.org/10.1016/j.eij.2020.07.003>

- Ketut Juliantari, N., Yulia Adiningsih, L., Chrisdayanti Suada Putri, P., Wirabuana Putra, G., & Erma Pradnyani, P. (2023). Gambaran Proses Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Unit Rawat Jalan Dengan Metode Hot-Fit Di Rumah Sakit Umum Ari Canti. *The Journal of Management Information and Health Technology*, 1(1).
- Laila, M. I. K. , Pribadi, M. S. W. , Ariyanto, O. S. , Yunita, P. N. , Rahayu, S. N. T. , Pujanggi, W. K. A. ", & Sutha, D. W. (2024). Faktor Penghambat Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit: Narrative Review. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 430–442.
- Nadirah, A., Tahier, I., Harahap, B., & Irawan, A. A. (2025). Analyzing Information Systems to Manage Hospitals Through Application Using the HOT-FIT (Human Organisation Technology-FIT) Concept. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 14(3), 341–364. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v14i3.627>
- Pratiwi, R. A., Rieka, R. R., & Hutami, F. (2021). The Impact Of System Quality, Information Quality, Service Quality, Use And User Satisfaction On Net Benefit Using The Delone And Mclean Model (Case Study Of Simponis Application At Rsud I. A. Moeis Samarinda). *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI) ISSN*, 28–34. <https://doi.org/10.35629/8028-1010012834>
- Rahayu, W., Sudarno, S., & Komardi, D. (2023). Measuring User Satisfaction And Net Benefit Of Sakti System: Lessons From Stakeholders Of Regional Treasury Office In Riau Province. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 21(1). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2023.021.1.18>
- Saputra, M. G., Munaa, N., Anggraini, Y., Ummah, F., Rahmawati, N. V., Kusdiyana, A., & Nuryati, N. (2023). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode HOT-Fit di RSUD Muhammadiyah Babat. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(4), 248–256. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i4.4047>
- Septiyani, S. N. D., & Sulistiadi, W. (2022). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Menggunakan Metode Hot-Fit: Systematic Review. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 136. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v8i2.3706>
- 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. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 826–842. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.285>
- Situmorang, M., & Fatikasari, S. (2023). Evaluasi Sistem Informasi (Electronic Medical Record) Dengan Metode Hot-Fit Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 17, 2716–3083.
- Vantissha, D., Azizah, A. H., & Arifin, S. (2022). Assessing Hospital Management Information Systems Success Using Human Organization and Technology Fit Model. *Applied Information System and Management (AISM)*, 5(1), 37–44. <https://doi.org/10.15408/aism.v5i1.24738>
- WHO. (2017). *Global diffusion of eHealth: making universal health coverage achievable: report of the third global survey on eHealth*. . World Health Organization,.
- Xu, J., & Lu, W. (2022). Developing a human-organization-technology fit model for information technology adoption in organizations. *Technology in Society*, 70, 102010. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102010>

Yusof, M. M. (2015). HOT-fit framework: Integrating human, organisation and technology factors and fit in Health Information Systems Evaluation. *Int J Med Informatics*, 84, 486-499.