

---

---

# PERAN KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN *PERCEIVED USEFULNESS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SWASTA

Johansen

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
johansen.117222019@stu.untar.ac.id

Keni

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara  
keni@fe.untar.ac.id (*corresponding author*)

*Masuk: 09-10-2024, revisi: 07-11-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-11-2024*

---

**Abstract:** This research aims to analyze the influence of these factors on patient satisfaction in private hospitals in North Jakarta. By collecting primary data through a questionnaire distributed via social media, the study employs the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method to examine the relationships between these variables. The findings reveal a significant impact of information system quality and perceived usefulness on patient satisfaction, suggesting that private hospital management in North Jakarta can enhance these aspects to improve patient experiences and overall satisfaction.

**Keywords:** Informational System Quality, Perceived Usefulness, Patient Satisfaction

**Abstrak:** Penelitian ini berfokus untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner yang disebar melalui media sosial, penelitian ini menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel. Temuan ini mengungkapkan dampak yang signifikan dari kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit swasta di Jakarta Utara dapat meningkatkan aspek-aspek ini untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kepuasan secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness*, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah berdampak pada industri kesehatan. Rumah sakit sudah mengintegrasikan sistem manajemen dengan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Sarayar et al., 2023). Sistem tersebut berupa sistem informasi yang mengolah dan mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit ke dalam pelaporan, jaringan koordinasi, dan kegiatan administrasi untuk memperoleh informasi yang valid dan reliabel (Winarti, 2023).

Sistem tersebut tidak hanya ditujukan sebagai upaya adaptasi terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan pasien selama berobat di rumah sakit. Salah satu permasalahan yang dapat diselesaikan melalui sistem informasi tersebut adalah pasien dapat mengetahui kondisi antrean di rumah sakit, sehingga pasien dapat menentukan waktu yang tepat untuk datang ke rumah sakit dan tidak mengantre terlalu lama (Dipa, 2023).

Salah satu tujuan utama penerapan sistem informasi tersebut adalah peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh pasien, seperti yang disimpulkan oleh Elyanovianti et al. (2021). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi (kenyamanan akses, kemudahan akses, kecepatan akses, keandalan sistem, dan fleksibilitas sistem) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada penerapannya, kepuasan pasien sangat berkaitan dengan hasil pengobatan, tetapi kajian mengenai faktor tersebut tetap berperan penting untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga rumah sakit dapat mengembangkan faktor tersebut dalam rangka meningkatkan kapabilitas rumah sakit secara efektif. Aliman dan Keni (2023) menunjukkan bahwa *perceived value* dan *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sementara, Keni dan Sandra (2021) menyimpulkan bahwa *customer experience* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pasien karena berdasarkan observasi dan wawancara terhadap pasien rumah sakit swasta di Jakarta Utara, terdapat beberapa masalah yang dirasakan ketika menggunakan sistem informasi di rumah sakit tersebut yang dapat dirincikan, seperti terdapatnya gangguan pada kelengkapan data dan kualitas data pada sistem, jumlah data pada sistem rumah sakit masih terbatas, data yang belum disimpan secara tepat, para pengguna yang kesulitan untuk memasukkan data ke sistem, adanya pengguna yang menyatakan kurang puas dengan sistem, rendahnya kemampuan operator dalam menggunakan sistem, sistem yang hanya terhubung pada *billing system*, sehingga pasien masih memerlukan surat permintaan pemeriksaan pada instalasi radiologi dan laboratorium, dan sistem yang belum menyediakan fasilitas penulisan resep secara *online*, sehingga pasien perlu menghubungi dokter untuk konfirmasi obat lain jika obat yang diminta habis.

Kualitas sistem mengacu pada kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, dan kebijakan prosedural sistem informasi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Ariadanang & Chusumastuti, 2022). Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi rumah sakit tersebut belum sesuai dengan harapan pasien atau pengguna.

Elyanovianti et al. (2021), Abdulkarim dan Christiaan (2021), serta Sarayar et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien atau pengguna di rumah sakit, sehingga penelitian ini ingin mengkaji mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit tersebut untuk mengetahui secara lebih lengkap mengenai persepsi pasien terhadap sistem informasi tersebut dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Pengalaman pengguna ketika menggunakan suatu sistem dipengaruhi oleh aspek *intangible* (perasaan, emosi, dan psikologis), sehingga beberapa individu dapat merasakan pengalaman yang berbeda ketika menggunakan suatu sistem yang sama (*perceived usefulness*). Oleh sebab itu, penelitian ini juga mengidentifikasi pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pasien, sehingga kualitas sistem informasi berkaitan dengan kendala yang dirasakan oleh pengguna, sementara *perceived usefulness* menunjukkan manfaat yang dirasakan. *Perceived usefulness* merupakan kepercayaan pengguna bahwa menggunakan suatu sistem dapat mempermudah aktivitas yang dilakukan oleh pengguna (Wilson et al., 2021). Wijayanti dan Irianto (2022) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di rumah sakit, sehingga pengguna akan merasa puas dengan suatu sistem informasi jika manfaat sistem tersebut dapat dirasakan dengan baik oleh pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness* yang dirasakan dari sistem tersebut terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Jakarta Utara.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pasien rumah sakit swasta di Jakarta Utara.
2. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* yang dirasakan dari sistem informasi terhadap kepuasan pasien rumah sakit swasta di Jakarta Utara.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Technology Acceptance Model*

Penelitian ini dilakukan berdasarkan *technology acceptance model* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Teori tersebut menjelaskan bahwa masyarakat akan memiliki kecenderungan yang tinggi untuk menggunakan suatu teknologi jika mereka dapat merasakan manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) ketika menggunakan teknologi tersebut.

Teknologi yang diidentifikasi pada penelitian ini berupa sistem informasi yang dikembangkan oleh Rumah Sakit Husada. Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap pasien rumah sakit tersebut, mereka sudah menggunakan sistem informasi tersebut. Namun, mereka tidak merasa puas dengan sistem tersebut karena terdapat beberapa kendala selama menggunakannya, seperti terjadi gangguan pada sistem.

Penelitian ini ingin mengetahui tingkat *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dirasakan oleh pasien ketika menggunakan sistem tersebut, serta pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pasien. *Perceived usefulness* berkaitan dengan manfaat yang dirasakan ketika menggunakan sistem informasi, sementara *perceived ease of use* berkaitan dengan kemudahan yang dirasakan ketika menggunakannya.

Penelitian ini mengkaji faktor *perceived ease of use* melalui variabel kualitas sistem informasi karena kemudahan yang dirasakan oleh setiap pasien dapat sangat bervariasi, terlebih pada pasien dengan kelompok usia yang berbeda. Selain itu, penelitian ini ingin mengumpulkan informasi yang lebih lengkap mengenai kualitas sistem tersebut untuk mengetahui aspek yang perlu dikembangkan pada sistem tersebut.

### **Kepuasan Pasien**

Kitsios et al. (2023) mendefinisikan kepuasan terhadap sistem informasi sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan suatu sistem layanan elektronik, kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai perasaan dan pengalaman pasien setelah menggunakan sistem informasi suatu rumah sakit yang setidaknya sama dengan ekspektasi pasien terhadap sistem tersebut (Ariadanang & Chusumastuti, 2022). Sementara itu, Kawi dan Keni (2024) menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah menggunakan suatu layanan yang memenuhi kebutuhan pasien.

Berdasarkan definisi di atas, penelitian ini mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan positif yang dirasakan oleh pasien setelah menggunakan layanan sistem informasi yang disediakan oleh suatu rumah sakit. Kepuasan tersebut dapat dirasakan ketika sistem tersebut sesuai ataupun melebihi ekspektasi pasien terhadap layanan tersebut.

### **Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem informasi mengacu pada kemampuan perangkat lunak, perangkat keras, dan kebijakan prosedural sistem tersebut untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Rukmiyati dan Budiarta (2016) menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berkaitan dengan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan sistem tersebut, sehingga semakin tinggi kemudahan yang dirasakan, semakin tinggi kualitas tersebut.

Penelitian ini menyimpulkan kualitas sistem informasi sebagai kemampuan sistem informasi untuk memberikan informasi ataupun layanan yang dibutuhkan oleh pengguna, dimana semakin mudah pengguna menggunakan sistem tersebut, semakin tinggi kualitas sistem tersebut. Selanjutnya, menurut Ariadanang dan Chusumastuti (2022), kualitas sistem informasi dapat dinilai melalui beberapa faktor, seperti fleksibilitas, yaitu kapasitas sistem informasi untuk menyesuaikan sistem dengan kebutuhan pengguna; ketersediaan (*availability*), yaitu kemampuan sistem untuk menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna; waktu respons (*response time*), yaitu durasi yang diperlukan oleh sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna; kegunaan (*usability*), yaitu seberapa baik pengguna dapat memanfaatkan sistem informasi secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu; dan keandalan (*reliability*),

yaitu seberapa baik suatu sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna tanpa mengalami gangguan pada sistem.

### ***Perceived Usefulness***

Lestari et al. (2023) menyatakan bahwa *perceived usefulness* adalah keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat mengembangkan kinerjanya. Selain itu, Riztyawan et al. (2023) berpendapat bahwa *perceived usefulness* adalah tingkat kepercayaan individu terhadap kegunaan suatu produk. Keni (2020) menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* adalah penilaian pengguna terhadap keyakinan mereka bahwa suatu teknologi dapat mengembangkan kualitas pekerjaan ataupun aktivitas yang dilakukan.

Berdasarkan definisi di atas, penelitian ini mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat mengembangkan aktivitas yang sedang dilakukan melalui sistem tersebut. Pada sistem informasi rumah sakit, pengembangan tersebut dapat berupa informasi mengenai antrean yang reliabel ataupun metode pendaftaran yang dapat dilakukan secara mudah.

### **Kaitan Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pasien**

Elyanovianti et al. (2021) menyimpulkan bahwa dimensi kualitas sistem informasi, yaitu kenyamanan, kemudahan, kecepatan akses, keandalan, dan fleksibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Sinjai, Sulawesi Selatan. Selain itu, Ishak et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Gorontalo, sementara Kurniawan et al. (2021) menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Malang.

Berbagai penelitian tersebut mengimplikasikan bahwa walaupun sistem informasi pada suatu rumah sakit tidak berhubungan secara langsung dengan layanan kesehatan yang diperoleh pasien, tetapi variabel tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Kepuasan tersebut dapat dirasakan melalui berbagai efisiensi yang diberikan oleh sistem tersebut sejak pasien mengumpulkan informasi mengenai rumah sakit sampai dengan pasien memperoleh layanan kesehatan.

H<sub>1</sub>: Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

### **Kaitan *Perceived Usefulness* dan Kepuasan Pasien**

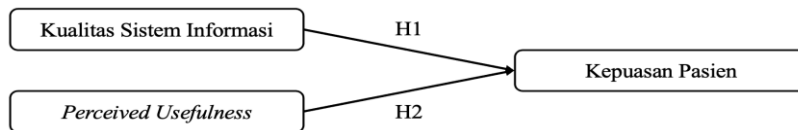
Kitsios et al. (2023) menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Yunani. Wilson et al. (2021) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen komputer di China. Selain itu, Wijayanti dan Irianto (2022) menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Jawa Barat.

Sistem informasi yang disediakan oleh rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien jika sistem tersebut dapat mengembangkan pengalaman yang dirasakan oleh pasien. Pengalaman tersebut dapat berupa sistem yang dapat digunakan secara lancar ataupun penyediaan informasi mengenai antrean, sehingga pasien dapat menentukan saat yang tepat untuk datang ke rumah sakit dan tidak perlu menunggu terlalu lama di rumah sakit.

H<sub>2</sub>: *Perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan kaitan antar variabel dan hipotesis di atas, model penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.

**Gambar 1**  
**Model Penelitian**



Sumber: Peneliti (2024)

**METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Faktor tersebut berupa kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness*. Penelitian ini berupa penelitian kualitatif yang menjelaskan hubungan antar variabel, dimana data dikumpulkan secara *cross-sectional*, yaitu hanya dilakukan sebanyak satu kali selama penelitian. Sementara itu, penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Oktober 2024.

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dari sumber data, yaitu 100 responden yang pernah menjadi pasien rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Data tersebut dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan Google Form. Bougie dan Sekaran (2019) berpendapat bahwa populasi adalah seluruh kelompok orang, peristiwa, atau fenomena yang ingin diteliti. Populasi penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit swasta di Jakarta Utara.

Menurut Sugiyono (2017), sampel merupakan bagian populasi yang menjadi sumber data penelitian. Sampel penelitian ini adalah pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan di beberapa rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Sampel tersebut dipilih secara *non-probability sampling*, sehingga setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sementara itu, teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu pemilihan sampel yang mudah untuk diakses oleh peneliti (Bougie & Sekaran, 2019).

Roscoe (1975) berpendapat bahwa jumlah sampel sebaiknya sebanyak lebih dari 30 responden dan kurang dari 500 responden, sehingga sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Data yang diperoleh dari responden dianalisis dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Metode tersebut terdiri atas tiga bagian, yaitu analisis *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis.

**Tabel 1**  
**Operasionalisasi Variabel Perceived Usefulness**

Variabel	Indikator	Kode	Skala
<i>Perceived Usefulness</i>	Sistem informasi rumah sakit memudahkan saya.	PU1	Likert
	Sistem informasi rumah sakit memiliki informasi yang saya butuhkan.	PU2	
	Menggunakan sistem informasi rumah sakit meningkatkan efektivitas saya.	PU3	
	Menggunakan sistem informasi rumah sakit menghemat waktu saya.	PU4	
	Menggunakan sistem informasi rumah sakit mempermudah pekerjaan saya.	PU5	

Sumber: Tyas (2017); Halim & Keni (2023)

**Tabel 2**  
**Operasionalisasi Variabel Kualitas Sistem Informasi**

Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Skala
Kualitas Sistem Informasi	<i>Flexibility</i>	Sistem informasi rumah sakit dapat digunakan dengan baik pada alat lain selain komputer di rumah sakit.	KSI1	Likert
		Sistem informasi rumah sakit dapat merespons kebutuhan saya dengan baik.	KSI2	



Variabel	Dimensi	Indikator	Kode	Skala
	Availability	Sistem informasi rumah sakit dapat menyesuaikan dengan perawatan saya.	KSI3	
		Sistem informasi rumah sakit menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan saya.	KSI4	
		Sistem informasi rumah sakit menyediakan layanan yang sesuai dengan permintaan saya.	KSI5	
		Sistem informasi rumah sakit memberikan layanan yang sesuai dengan permintaan saya.	KSI6	
	Response time	Sistem informasi rumah sakit dapat merespons kebutuhan saya dengan cepat.	KSI7	
		Sistem informasi rumah sakit dapat memberikan respons dengan cepat.	KSI8	
		Sistem informasi rumah sakit dapat diakses secara cepat.	KSI9	
	Usability	Sistem informasi rumah sakit dapat dengan mudah dipelajari.	KSI10	
		Sistem informasi rumah sakit memiliki tampilan yang memudahkan saya.	KSI11	
		Saya dapat dengan mudah menguasai sistem informasi rumah sakit.	KSI12	
	Reliability	Tidak ada hambatan dalam mengakses sistem informasi rumah sakit.	KSI13	
		Sistem informasi rumah sakit tidak mudah terputus.	KSI14	
		Sistem informasi rumah sakit tidak pernah memberikan informasi yang tidak tepat.	KSI15	
		Sistem informasi rumah sakit stabil.	KSI16	

Sumber: Risdianto (2014)

**Tabel 3**  
**Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pasien**

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Kepuasan Pasien	Kualitas sistem informasi rumah sakit membuat saya memberi penilaian berupa puas.	KP1	Likert
	Kualitas sistem informasi rumah sakit sesuai dengan ekspektasi saya.	KP2	
	Saya memilih rumah sakit ini karena sistem informasinya sangat memuaskan.	KP3	
	Saya merasa senang dengan kualitas sistem informasi rumah sakit.	KP4	
	Saya merasa memilih rumah sakit ini adalah keputusan yang tepat.	KP5	

Sumber: Bramasta & Keni (2024); Royan & Setyawan (2023)

## HASIL DAN KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis data dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) yang dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Metode tersebut terdiri atas tiga bagian, yaitu analisis *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis.

### Hasil Analisis Data

#### Analisis Outer Model

##### Uji Validitas Dimensi

Penelitian ini menganalisis data dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) melalui *software* SmartPLS. Metode tersebut terdiri dari analisis *outer model* dan analisis *inner model*. Analisis *outer model* terdiri dari analisis validitas dan reliabilitas. Analisis validitas terdiri dari analisis *convergent validity* dan *discriminant validity*. Analisis *convergent validity* berupa uji *loading factor* dan nilai Average Variance Extracted (AVE).

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis Loading Factor Dimensi**

	<i>Availability</i>	<i>Flexibility</i>	<i>Reliability</i>
KSI1		0,826	
KSI2		0,911	
KSI3		0,850	
KSI4	0,861		
KSI5	0,812		
KSI6	0,877		
KSI7			
KSI8			
KSI9			
KSI10			
KSI11			
KSI12			
KSI13			0,867
KSI14			0,864
KSI15			0,846
KSI16			0,802

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4, semua indikator dengan *loading factor* kurang dari 0,70 tidak didapatkan.

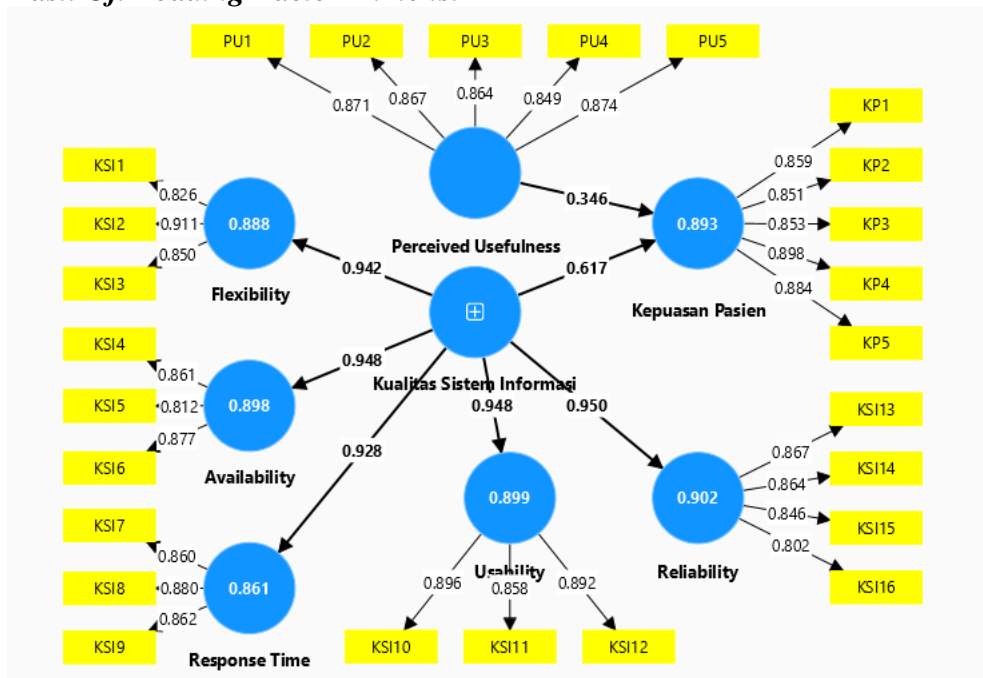
**Tabel 5**  
**Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) Dimensi**

	<i>Availability</i>	<i>Flexibility</i>	<i>Reliability</i>
<b>AVE</b>	0.723	0,745	0,714

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 5, semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, sehingga menyatakan variabel tersebut valid.

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Loading Factor Dimensi**



Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4 dan Gambar 2, didapatkan seluruh dimensi memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,70 dan telah memenuhi kriteria. Berdasarkan Tabel 5, dinyatakan semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, sehingga menyatakan variabel tersebut valid. Uji reliabilitas kemudian dilakukan.

### Uji Reliabilitas Dimensi

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), analisis reliabilitas menguji konsistensi instrumen dalam mengukur dimensi. Analisis tersebut dilakukan berdasarkan nilai *composite reliability* yang harus lebih dari 0,6 dan Cronbach's alpha yang harus lebih dari 0,70 supaya dapat dinyatakan reliabel (Hair, Jr. et al., 2019).

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Dimensi**

Dimensi	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Availability</i>	0,809	0,887
<i>Flexibility</i>	0,828	0,898
<i>Reliability</i>	0,866	0,909
<i>Response Time</i>	0,836	0,901
<i>Usability</i>	0,858	0,913

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada Tabel 6, *composite reliability* setiap dimensi bernilai lebih dari 0,60 dan Cronbach's alpha setiap dimensi bernilai lebih dari 0,7, sehingga seluruh dimensi dapat dinyatakan reliabel dan analisis data dapat dilanjutkan dengan analisis variabel.

### Uji Validitas Variabel

Metode uji validitas terdiri dari analisis *outer model* dan analisis *inner model*. Analisis *outer model* terdiri dari analisis validitas dan reliabilitas. Analisis validitas terdiri dari analisis *convergent validity* dan *discriminant validity*. Analisis *convergent validity* berupa uji *loading factor* dan nilai Average Variance Extracted (AVE). Analisis *discriminant validity* terdiri dari *cross loading* dan Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT).

**Tabel 7**  
**Hasil Analisis Loading Factor Variabel**

	Kepuasan Pasien	Kualitas Sistem Informasi	Perceived Usefulness
KP1	0,887		
KP3	0,844		
KP4	0,911		
KP5	0,898		
PU1			0,871
PU2			0,867
PU3			0,863
PU4			0,851
PU5			0,873
<i>Reliability</i>		0,944	
<i>Response Time</i>		0,930	
<i>Usability</i>		0,949	
<i>Availability</i>		0,950	
<i>Flexibility</i>		0,944	

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 7 dan Gambar 3, semua indikator dengan *loading factor* kurang dari 0,70 tidak didapatkan.



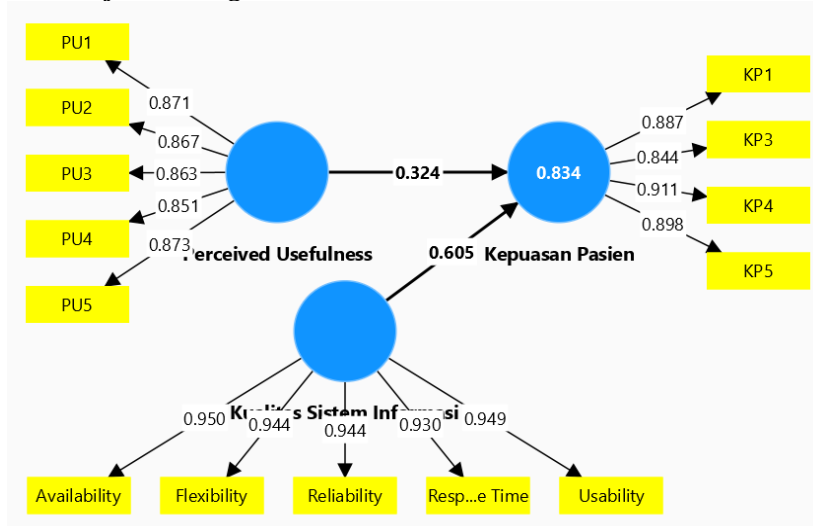
**Tabel 8**  
**Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) Variabel**

	Kepuasan Pasien	Kualitas Sistem Informasi	Perceived Usefulness
AVE	0,756	0,890	0,748

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 8, semua variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5, sehingga menyatakan variabel tersebut valid. Analisis *discriminant validity* kemudian dilakukan dengan menilai *cross loading* dan HTMT (Sekaran & Bougie, 2016).

**Gambar 3**  
**Hasil Uji Loading Factor Variabel**



Sumber: Peneliti (2024)

**Tabel 9**  
**Hasil Analisis Discriminant Validity Variabel**

Cross Loading	Kepuasan Pasien	Kualitas Sistem Informasi	Perceived Usefulness
KP1	0,859	0,798	0,757
KP3	0,853	0,748	0,779
KP4	0,899	0,861	0,810
KP5	0,884	0,791	0,780
PU1	0,771	0,797	0,871
PU2	0,828	0,826	0,867
PU3	0,768	0,787	0,864
PU4	0,818	0,788	0,849
PU5	0,762	0,792	0,874
Reliability	0,871	0,944	0,846
Response Time	0,875	0,930	0,862
Usability	0,891	0,949	0,881
Availability	0,892	0,950	0,888
Flexibility	0,886	0,944	0,877
HTMT	Kepuasan Pasien	Kualitas Sistem Informasi	Perceived Usefulness
Kepuasan Pasien			
Kualitas Sistem Informasi	0,964		
Perceived Usefulness	0,967	0,979	

Sumber: Peneliti (2024)

Uji *cross loading* menunjukkan nilai *cross loading* pada indikator dengan variabel yang sama lebih dari nilai *cross loading* pada indikator variabel lain pada semua *item*. Dengan hal

tersebut, nilai *cross loading* dinyatakan valid. Pada nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), masih dinyatakan  $< 1,0$  sehingga variabel valid. Uji reliabilitas kemudian dilakukan.

### Uji Reliabilitas Variabel

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), analisis reliabilitas menguji konsistensi instrumen dalam mengukur variabel. Analisis tersebut dilakukan berdasarkan nilai *composite reliability* yang harus lebih dari 0,6 dan Cronbach's alpha yang harus lebih dari 0,70 supaya dapat dinyatakan reliabel (Hair, Jr. et al., 2019).

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Kepuasan Pasien	0,919	0,939
Kualitas Sistem Informasi	0,969	0,976
<i>Perceived Usefulness</i>	0,916	0,937

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 10, *composite reliability* setiap variabel bernilai lebih dari 0,60 dan Cronbach's alpha setiap variabel bernilai lebih dari 0,7, sehingga seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel dan analisis data dilanjutkan dengan analisis *inner model*.

### Analisis Inner Model

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji R-Square ( $R^2$ )**

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Pasien	0,839	0,891

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 11, didapatkan nilai  $R^2$  sebesar 0,839, sehingga dapat disimpulkan 83,9% dari kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness* dan sisanya sebesar 16,1% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai  $R^2$  dapat dikategorikan menjadi memiliki korelasi yang besar dikarenakan memiliki nilai lebih dari 0,74 (Hair, Jr. et al., 2019).

#### Uji Effect Size ( $f^2$ )

Hair, Jr. et al. (2019) berpendapat bahwa nilai  $f^2$  menggambarkan perubahan nilai  $R^2$  ketika suatu variabel dieliminasi dari model penelitian.

**Tabel 12**  
**Hasil f-Square ( $f^2$ )**

Variabel	f-Square ( $f^2$ )
Kualitas Sistem Informasi	0,539
<i>Perceived Usefulness</i>	0,158

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 12, didapatkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki efek besar terhadap kepuasan pasien dikarenakan nilai  $f^2$  mencapai 0,539, menandakan hasil  $f^2$  variabel

lebih dari 0,35. *Perceived usefulness* memiliki efek kecil dikarenakan nilai  $f^2$  variabel tersebut bernilai 0,158 dimana hal tersebut lebih besar dari 0,02 dan kurang dari 0,15.

### Uji Goodness of Fit Index (GoF)

Menurut Ghozali dan Latan (2015), *GoF Index* mengevaluasi kesesuaian variabel dependen dalam memprediksi model penelitian. Berikut ini merupakan penghitungan nilai GoF dengan memperhitungkan rata-rata nilai AVE dan rata-rata nilai  $R^2$ .

$$\begin{aligned} \text{GoF} &= \sqrt{\text{AVE} \times R^2} \\ &= \sqrt{0,789 \times 0,839} \\ &= 0,818 \end{aligned}$$

Dapat disimpulkan berdasarkan penghitungan di atas, didapatkan nilai GoF sebesar 0,818 sehingga variabel kepuasan pasien dapat dengan baik memprediksi model penelitian dan termasuk dalam kategori besar karena lebih dari 0,36.

### Uji Analisis Path Coefficient

Hair, Jr. et al. (2019) berpendapat bahwa *path coefficient* bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel.

**Tabel 13**

**Hasil Analisis Path Coefficient**

Hipotesis	Path Coefficient
H <sub>1</sub> : Kualitas Sistem Informasi → Kepuasan Pasien	0,605
H <sub>2</sub> : <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pasien	0,324

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 13, kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,605 dan 0,324.

### Pengujian Hipotesis

Mengacu pada Hair, Jr. et al. (2019), analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji  $t$  untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan 95%, jika nilai  $t$ -statistik melebihi 1,96 dan  $p$ -value kurang dari 0,05, maka terdapat bukti yang cukup kuat untuk menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif. Sebaliknya, jika nilai  $t$ -statistik kurang dari 1,96 atau  $p$ -value lebih dari 0,05, maka tidak ada bukti yang cukup untuk menolak hipotesis l.

**Tabel 14**

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	$t$ -statistic	$p$ -value	Hasil
H <sub>1</sub> : Kualitas Sistem Informasi → Kepuasan Pasien	5,162	0,000	Didukung
H <sub>2</sub> : <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pasien	2,732	0,006	Didukung

Sumber: Peneliti (2024)

### Uji Hipotesis Pertama

Hipotesis yang pertama (H<sub>1</sub>) adalah terdapat pengaruh positif dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan Tabel 14, nilai  $t$ -statistic sebesar 5,162 dan  $p$ -value sebesar 0,000, sehingga berdasarkan nilai tersebut, H<sub>1</sub> memenuhi kriteria dan dapat didukung, menyimpulkan adanya pengaruh positif dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pasien.

### Uji Hipotesis Kedua

Hipotesis yang kedua ( $H_2$ ) adalah terdapat pengaruh positif dari *perceived usefulness* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan Tabel 14, nilai *t*-statistic sebesar 2,732 dan *p*-value sebesar 0.006, sehingga berdasarkan nilai tersebut,  $H_2$  memenuhi kriteria dan dapat didukung, menyimpulkan adanya pengaruh positif dari *perceived usefulness* terhadap kepuasan pasien.

### Pembahasan

Pada pengujian hipotesis, hipotesis  $H_1$  didukung menandakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Ishak et al. (2022) dan Kurniawan et al. (2021) dimana kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada uji hipotesis  $H_1$ , ditemukan *p*-value sebesar 0,000 dan nilai *t*-statistic sebesar 5,162, sehingga hipotesis didukung, yang berarti kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan *p*-value kurang dari 0,05 dan nilai *t*-statistic lebih dari 1,96. Sementara itu, nilai uji *path coefficient* sebesar 0,605 yang berarti kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena nilai uji *path coefficient* bernilai lebih dari 0. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 didukung, yang menandakan kualitas sistem informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa berbagai layanan yang dirasakan oleh pasien dapat memengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah kualitas sistem informasi. Pasien dapat merasakan kualitas layanan sistem informasi yang disediakan.

Hipotesis  $H_2$  didukung menandakan *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut sesuai dengan Kitsios et al. (2023), Wilson et al. (2021), serta Wijayanti dan Irianto (2022), dimana *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bertentangan dengan pendapat Lestari et al. (2023) dimana *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Pada uji hipotesis  $H_2$ , ditemukan *p*-value sebesar 0,006 dan nilai *t*-statistic sebesar 2,732, sehingga hipotesis didukung, yang berarti *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan *p*-value kurang dari 0,05 dan nilai *t*-statistic lebih dari 1,96. Sementara itu, nilai uji *path coefficient* sebesar 0,324 yang *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena nilai uji *path coefficient* bernilai lebih dari 0. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 2 didukung, yang menandakan *perceived usefulness* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut mengimplikasikan bahwa layanan non-medis yang dirasakan oleh pasien dapat memengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah *perceived usefulness*. Pasien dapat merasakan kegunaan layanan sistem informasi yang tersedia.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan *perceived usefulness* juga berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pasien.

### Keterbatasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penelitian ini hanya mengkaji pengaruh dua variabel independen, yaitu kualitas sistem informasi dan *perceived usefulness*, terhadap kepuasan pasien, sehingga belum menjelaskan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap responden yang pernah menggunakan layanan kesehatan rumah sakit swasta di Jakarta Utara. Data responden yang diambil hanya responden yang berasal dari Jakarta dan dalam penelitian ini ada kesulitan untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria, sehingga jumlah sampel menjadi terbatas.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan di atas, dapat dirumuskan saran untuk penelitian berikutnya. Pada penelitian selanjutnya, dapat mengkaji variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti *perceived ease of use* (Wilson et al., 2021). Penelitian selanjutnya dapat meningkatkan durasi penelitian dan jumlah sampel, sehingga hasil yang diperoleh dapat semakin mewakili populasi yang menyeluruh. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di daerah yang lebih luas, sehingga lebih mewakili populasi yang lebih luas. Ditemukan pertentangan dengan penelitian sebelumnya dari pendapat Lestari et al. (2023) dimana *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut. Pada penelitian ini, dapat ditunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga penelitian ini menyarankan agar pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas sistem informasi rumah sakit demi meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pasien, dimana hal ini dapat menjadi saran kepada pihak rumah sakit agar dapat mengembangkan sistem informasinya agar dapat memudahkan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkarim, R., & Christiaan, P. (2021). Pengaruh sistem informasi akuntansi dan kualitas informasi terhadap kepuasan klien pengguna jasa akuntan (Studi empiris pada kantor jasa akuntan terampil di Kota Gorontalo). *AkMen JURNAL ILMIAH*, 18(2), 177–187. <https://doi.org/10.37476/akmen.v18i2.1710>
- Aliman, S. L., & Keni. (2023). Peran mediasi brand satisfaction terhadap faktor-faktor yang dapat memprediksi purchase decision. *Business Management Journal*, 19(1), 55–72. <https://doi.org/10.30813/bmj.v19i1.4063>
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi telemedicine Halodoc terhadap kepuasan pengguna pada follower akun twitter @halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*, 6(2), 119–136. <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- Bougie, R., & Sekaran, U. (2019). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Bramasta, A. A., & Keni. (2024). Studi mengenai kepuasan pasien rawat inap di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 443–454. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29692>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dipa, M. (2023, December 4). TeraMedik hadirkan aplikasi sistem informasi manajemen rumah sakit, ini deretan fitur inovatifnya. *Wartakotalive.com*. <https://wartakota.tribunnews.com/2023/12/04/teramedik-hadirkan-aplikasi-sistem-informasi-manajemen-rumah-sakit-ini-deretan-fitur-inovatifnya>
- Elyanovianti, Palu, M. B., & Batara, A. S. (2021). Pengaruh kualitas sistem informasi e-siantri terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sinjai. *An Idea Health Journal*, 1(1), 48–53. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i1.30>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Undip.
- Hair, Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Halim, A., & Keni. (2023). Pengaruh trust, perceived ease of use, dan perceived usefulness terhadap repurchase intention dengan menggunakan e-commerce. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(3), 650–662. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i3.23877>



- Ishak, S., Koniyo, M. H., & Pakaya, N. (2022). Analisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi skripsi dan kerja praktek (SISKP) Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 2(1), 162–173. <https://doi.org/10.37031/diffusion.v2i1.13429>
- Kawi, J. S., & Keni. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 407–418. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Keni. (2020). How perceived usefulness and perceived ease of use affecting intent to repurchase? *Jurnal Manajemen*, 24(3), 481–496. <https://doi.org/10.24912/jm.v24i3.680>
- Keni, & Sandra, K. K. (2021). Prediksi customer experience dan service quality terhadap customer loyalty: Customer satisfaction sebagai variabel mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 191–204. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i1.11196>
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2023). Digital service platform and innovation in healthcare: Measuring users' satisfaction and implications. *Electronics (Switzerland)*, 12(3), 662. <https://doi.org/10.3390/electronics12030662>
- Kurniawan, I., Ardianto, Y. T., & Hidayatullah, S. (2021). The effect of the information system quality, service quality, and user satisfaction on academic information system user loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 10(5), 350–355. <https://www.ijstr.org/final-print/may2021/The-Effect-Of-The-Information-System-Quality-Service-Quality-And-User-Satisfaction-On-Academic-Information-System-User-Loyalty.pdf>
- Lestari, A. W., Mukti, A. H., & Christiningrum, M. . (2023). The effect of information system quality, perceived usability, and information quality on user satisfaction of finance management system (FMS) applications. *Basic and Applied Accounting Research Journal*, 3(1), 5–11. <https://doi.org/10.11594/baarj.03.01.02>
- Risdiyanto. (2014). *Rekayasa & manajemen lalu lintas: Teori dan aplikasi*. Leutikaprio.
- Riztyawan, I. I., Surachman, & Rahayu, M. (2023). The effect of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention with mediation of perceived value and customer satisfaction: Study on Netflix application users. *The International Journal of Social Sciences World (TIJOSSW)*, 5(1), 368–380. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8012094>
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). Holt, Rinehart & Winston.
- Royan, H. M. A., & Setyawan, A. A. (2023). The influence of customer satisfaction and service quality on customer loyalty at Moh Yamin's wedangan. *Enrichment: Journal of Management*, 13(5), 3323–3332. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v13i5.1779>
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi (Studi empiris pada hotel berbintang di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(1), 115–142. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eeb/article/view/17245>
- Sarayar, C. P., Suparlan, M. S., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Tomohon, G. M. (2023). Analisis hubungan kualitas sistem manajemen rumah sakit dengan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Umum Gunung Maria Tomohon. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 9(2), 1349–1360. <https://doi.org/10.37905/aksara.9.2.1349-1360.2023>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tyas, R. (2017). Kesulitan penerapan problem based learning dalam pembelajaran matematika. *Tecnoscienza*, 2(1), 43–52. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/TECNOSCIENZA/article/view/26>



- Wijayanti, D., & Irianto, B. S. (2022). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna SIM RS Khanza. *NSCOAB: 1st National Student Conference on Accounting and Business, 1*, 409–421. <https://conference.forkommsaunsoed.com/index.php/iscoab-psa/article/view/38>
- Wilson, N., Keni, & Tan, P. H. P. (2021). The role of perceived usefulness and perceived ease-of-use toward satisfaction and trust which influence computer consumers' loyalty in China. *Gajah Mada International Journal of Business, 23*(3), 262–294. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Winarti, G. (2023). Literature review: Faktor keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). *Communnity Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4*(1), 486–497. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i1.12291>