

Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS Humana Prima Bandung

Nuzulul Ary Setiawan^{1*}, Alih Germas Kodyat², Tinon Ambarini³

^{1,2,3} Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia

Abstrak

Tujuan: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) wajib diterapkan untuk mengoptimalkan pelayanan, namun keberhasilannya sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kepuasan penggunanya. Penelitian ini menganalisis pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan pengguna SIMRS Teramedik di RS Humana Prima Bandung menggunakan pendekatan kuantitatif *cross-sectional* berbasis PLS-SEM.

Metode: Sampel melibatkan 130 responden dari 325 pengguna aktif yang ditentukan melalui analisis G*Power. Model TAM yang diadaptasi menguji hubungan antara Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use/PEOU*), Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness/PU*), Niat Perilaku (*Behavioral Intention to Use/BI*), dan Kepuasan Pengguna. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS, menggunakan *bootstrapping* dengan 5.000 sub-sampel.

Hasil: Hasil pengujian membuktikan instrumen valid (*loading* >0,70, AVE >0,50) dan reliabel (CR >0,90, α >0,85). Seluruh hipotesis terbukti signifikan ($p < 0,001$): PEOU memengaruhi PU ($\beta = 0,512$), PEOU dan PU memengaruhi BI ($\beta = 0,374; 0,391$), dan BI berpengaruh besar terhadap Kepuasan Pengguna ($\beta = 0,670$). Efek mediasi BI signifikan dengan jalur terkuat PEOU \rightarrow PU \rightarrow BI \rightarrow Kepuasan ($\beta = 0,385$), dan model ini mampu menjelaskan 44,9% varian kepuasan.

Kebaruan: Penelitian ini memperluas penerapan TAM pada lingkungan SIMRS wajib (*mandatory*) di rumah sakit tipe C, dengan mengganti *Actual Use* menjadi Kepuasan Pengguna sebagai variabel outcome — sebuah indikator yang lebih valid untuk sistem wajib di mana pengguna tidak memiliki pilihan selain menggunakan sistem tersebut.

Kata Kunci: TAM, SIMRS, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Rumah Sakit, PLS-SEM

Abstract

Objective: Hospital Management Information Systems (HMIS/SIMRS) are mandatory to optimize healthcare services; however, their success largely depends on user acceptance and satisfaction. This study analyzes the effect of the *Technology Acceptance Model* (TAM) on user satisfaction of the Teramedik HMIS at RS Humana Prima Bandung using a quantitative *cross-sectional* approach based on PLS-SEM.

Methods: The sample involved 130 respondents from 325 active users, determined through G*Power analysis. The adapted TAM model examined the relationships among *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU), *Behavioral Intention to Use* (BI), and *User Satisfaction*. Data were analyzed

using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software, applying bootstrapping with 5,000 subsamples.

Results: The measurement model demonstrated validity (loadings >0.70 , AVE >0.50) and reliability (CR >0.90 , $\alpha >0.85$). All hypotheses were supported ($p < 0.001$): PEOU significantly influenced PU ($\beta = 0.512$); both PEOU and PU influenced BI ($\beta = 0.374$; 0.391); and BI had a strong effect on User Satisfaction ($\beta = 0.670$). The mediating effect of BI was significant, with the strongest pathway being PEOU \rightarrow PU \rightarrow BI \rightarrow Satisfaction ($\beta = 0.385$). The model explained 44.9% of the variance in user satisfaction.

Novelty: This study extends the application of TAM in a mandatory HMIS environment within a Type C hospital by replacing Actual Use with User Satisfaction as the outcome variable—considered more appropriate in mandatory systems where users have no option but to use the system.

Keywords: TAM, HMIS, User Satisfaction, Hospital Information System, PLS-SEM.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi yang memerlukan tenaga kerja, modal, serta teknologi dan informasi yang tinggi. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan merupakan dua aspek penting yang sangat menentukan reputasi dan kinerja rumah sakit. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi informasi telah menjadi elemen penting dalam mendukung operasional rumah sakit, dengan implementasi sistem informasi yang berfungsi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan mengoptimalkan manajemen data pasien. Sistem informasi rumah sakit (SIMRS) memungkinkan integrasi data yang lebih baik,

meminimalkan kesalahan administratif, serta meningkatkan kenyamanan pasien melalui layanan yang lebih cepat dan akurat.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dianggap sebagai komponen krusial dalam sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Implementasi SIMRS meningkatkan efisiensi dengan mengurangi waktu dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan survei di beberapa rumah sakit, penggunaan SIMRS terbukti mampu mengurangi waktu tunggu pasien, mempercepat pengambilan keputusan medis, serta memberikan kemudahan bagi staf medis dan administrasi dalam mengelola data pasien. Namun, implementasi SIMRS di beberapa rumah sakit masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakmampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna, kurangnya

pelatihan bagi staf, serta masalah keamanan dan privasi data pasien. Ketidakmampuan sistem untuk beradaptasi dengan kebutuhan rumah sakit dan harapan pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan serta menurunkan efisiensi layanan .

Sejak diberlakukannya Permenkes No. 82 Tahun 2013, maka setiap rumah sakit wajib menggunakan SIMRS dalam pelayanannya sehari-hari. Namun demikian, data dari Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) tahun 2022 menunjukkan bahwa dari 2.800 rumah sakit di Indonesia, hanya 1.120 rumah sakit (40%) yang telah mengimplementasikan SIMRS, dan hanya 16% yang mencapai utilisasi optimal . Rendahnya persentase ini disebabkan oleh berbagai hambatan implementasi serius, diantaranya: keterbatasan sumber daya manusia, biaya implementasi dan pemeliharaan yang tinggi, masalah integrasi sistem, resistensi terhadap perubahan, keamanan dan privasi data pasien, serta stabilitas infrastruktur teknologi .

Untuk memahami dan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, berbagai peneliti menggunakan kerangka teoritis yang dapat

mengidentifikasi faktor-faktor penentu penerimaan teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model yang paling relevan. TAM diciptakan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dan berfokus pada dua komponen utama: *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) . TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi dan mampu menjelaskan determinasi penerimaan komputer secara umum serta perilaku sikap pengguna dalam suatu populasi .

Penelitian empiris terdahulu di RSUD Lombok Tengah menggunakan TAM menemukan bahwa PEOU memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* (BI), dengan nilai $\beta=0,791$, $p<0,001$. Kesuksesan implementasi SIMRS tidak hanya diukur dari aspek teknis seperti ketersediaan, kecepatan akses, atau keandalan sistem, tetapi lebih penting lagi dari seberapa puas pengguna terhadap sistem yang mereka gunakan setiap hari . Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana SIMRS memenuhi kebutuhan, harapan, dan

ekspektasi pengguna dalam menjalankan pekerjaan .

RS Humana Prima Bandung adalah Rumah Sakit Umum (RSU) tipe C yang telah melalui perjalanan transformasi panjang. Institusi ini dimulai sebagai Balai Pengobatan di tahun 2000–2009, kemudian berkembang menjadi Rumah Bersalin, selanjutnya menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) pada tahun 2012, dan akhirnya resmi beroperasi sebagai RSU Kelas C pada tahun 2021 . SIMRS yang digunakan adalah Teramedik, sebuah sistem informasi berbasis web yang dikembangkan oleh PT Terakorp Indonesia, diimplementasikan sejak tahun 2019 . Dengan total 325 pengguna aktif SIMRS dari 330 karyawan rumah sakit yang menggunakan 24 modul aktif mencakup seluruh lini pelayanan rumah sakit, belum pernah dilakukan evaluasi komprehensif terkait tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna . Oleh karena itu, penelitian ini dirancang untuk mengukur pengaruh TAM terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RS Humana Prima Bandung.

METODE

Desain Penelitian dan Populasi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh staf di RS Humana Prima Bandung yang secara aktif menggunakan SIMRS dalam rutinitas pekerjaan sehari-hari, meliputi unit rekam medis, unit pendaftaran (*admission*), poli rawat jalan, dan farmasi. Dari hasil observasi dan analisis data, diketahui jumlah pegawai yang aktif menggunakan SIMRS sebanyak 325 pegawai .

Penentuan Sampel

Mengingat metode analisis data menggunakan PLS-SEM, jumlah sampel ditentukan menggunakan pendekatan G*Power (*Generalized Power Analysis*) dibandingkan rumus Slovin, karena penelitian ini bertujuan menguji hubungan sebab-akibat (kausal-eksplanatori) dalam model TAM. Parameter yang digunakan: *Effect Size* $f^2 = 0,15$ (kategori medium), α *err prob* = 0,05, *Power* ($1-\beta$ *err prob*) = 0,95, dan *Number of Predictors* = 4. Berdasarkan perhitungan, didapatkan jumlah sampel minimal sebesar 129 responden, dan peneliti menetapkan target 130 responden untuk mengantisipasi *non-response* .

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Kriteria inklusi meliputi: (1) bekerja di RS Humana Prima Bandung selama minimal 6 bulan, (2) merupakan *user* yang mengoperasikan SIMRS secara langsung untuk *input*, proses, atau *output* data pasien setiap hari kerja, dan (3) bersedia mengisi kuesioner penelitian secara lengkap .

Variabel dan Instrumen

Variabel penelitian terdiri dari: (1) Variabel independen (eksogen): Persepsi Kemudahan/PEOU diukur dengan 12 indikator; (2) Variabel mediator (*intervening*): Persepsi Manfaat/PU dengan 12 indikator dan Niat Perilaku/BI dengan 10 indikator; (3) Variabel dependen (endogen): Kepuasan Pengguna dengan 10 indikator. Seluruh item menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) .

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Analisis terdiri atas dua tahapan utama: (1) Evaluasi *Outer Model*, mencakup validitas

konvergen (*outer loading* >0,70, AVE >0,50) dan reliabilitas konstruk (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* >0,70); dan (2) Evaluasi *Inner Model*, mencakup analisis *R-Square*, uji hipotesis pengaruh langsung, dan uji pengaruh tidak langsung (mediasi). Pengujian signifikansi menggunakan *bootstrapping* dengan 5.000 sub-sampel, dengan kriteria penerimaan *T-statistics* >1,96 dan *P-values* <0,05 pada taraf signifikansi 5% .

Model Penelitian

Model TAM yang diadaptasi dalam penelitian ini mengajukan hipotesis berikut :

- H₁: PEOU berpengaruh langsung terhadap PU
- H₂: PEOU berpengaruh langsung terhadap BI
- H₃: PU berpengaruh langsung terhadap BI
- H₄: BI berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pengguna
- H₅: PEOU berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pengguna melalui BI

- H₆: PEOU berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pengguna melalui PU dan BI
- H₇: PU berpengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pengguna melalui BI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 130 responden dengan profil demografis sebagai berikut :

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	Rentang 22–51 tahun	Rata-rata = 33,61	SD = 6,359
Jenis Kelamin	Perempuan	87	66,9%
Jenis Kelamin	Laki-laki	43	33,1%
Unit Kerja	Poliklinik/Rawat Jalan	40	30,8%
Unit Kerja	Rekam Medis	30	23,1%
Unit Kerja	Farmasi	26	20,0%
Unit Kerja	Pendaftaran	21	16,2%
Unit Kerja	Lainnya	13	10,0%
Masa Kerja	6 bulan–1 tahun	30	23,1%
Masa Kerja	1–3 tahun	52	40,0%
Masa Kerja	>3 tahun	48	36,9%
Penggunaan SIMRS	Setiap hari kerja	103	79,2%
Penggunaan SIMRS	Beberapa kali/minggu	23	17,7%
Penggunaan SIMRS	Jarang	4	3,1%

Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (66,9%), berasal dari Poliklinik/Rawat Jalan (30,8%), dengan masa kerja 1–3 tahun (40,0%), dan 79,2% menggunakan SIMRS setiap hari kerja

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif menunjukkan pola yang menarik di seluruh variabel :

Variabel	Skor Rata-rata	Kategori
Persepsi Kemudahan (PEOU)	4,07	Tinggi
Persepsi Manfaat (PU)	2,90	Sedang/Netral
Niat Perilaku (BI)	2,79	Sedang/Netral
Kepuasan Pengguna (KP)	2,20	Rendah

Ditemukan sebuah "Paradoks Kemudahan vs. Kepuasan": meskipun pengguna mempersepsikan SIMRS sebagai sistem yang relatif mudah digunakan (PEOU rata-rata = 4,07), tingkat kepuasan mereka justru sangat rendah (KP rata-rata = 2,20). Paradoks ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan saja tidak cukup

untuk menghasilkan kepuasan — diperlukan persepsi manfaat dan niat perilaku intrinsik sebagai mediator menuju kepuasan .

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Seluruh indikator menunjukkan *outer loading* yang valid melebihi 0,70 . Hasil validitas konvergen dan reliabilitas konstruk disajikan pada tabel berikut:

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Niat Perilaku (BI)	0,690	0,950	0,957
Kepuasan Pengguna (KP)	0,665	0,944	0,952
Persepsi Kemudahan (PEOU)	0,597	0,939	0,947
Persepsi Manfaat (PU)	0,643	0,949	0,956

Seluruh nilai AVE melebihi 0,50, mengkonfirmasi validitas konvergen.

Seluruh nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability melebihi 0,70, mengkonfirmasi reliabilitas konstruk.

Dengan demikian, model pengukuran telah valid dan reliabel untuk analisis model struktural .

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*):

Analisis R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Kriteria
Persepsi Manfaat (PU)	0,262	0,256	Lemah–Moderat

Niat Perilaku (BI)	0,443	0,434	Moderat
Kepuasan Pengguna (KP)	0,449	0,445	Moderat

Nilai R^2 untuk Kepuasan Pengguna (0,449) menunjukkan bahwa 44,9% varian kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel model TAM, sementara 55,1% dipengaruhi oleh faktor di luar model. Nilai R^2 yang meningkat secara progresif dari PU (0,262) ke BI (0,443) ke KP (0,449) mengkonfirmasi efektivitas mekanisme mediasi dalam model.

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Jalur	Koefisien	T-Statistic	P-Values	Keputusan
H ₁	PEOU → PU	0,512	8,868	0,000	Diterima
H ₂	PEOU → BI	0,374	5,573	0,000	Diterima
H ₃	PU → BI	0,391	5,531	0,000	Diterima
H ₄	BI → Kepuasan Pengguna	0,670	14,654	0,000	Diterima

Seluruh jalur pengaruh langsung menunjukkan *T-statistics* >1,96 dan *P-values* <0,05 (seluruh *P-values* = 0,000, menunjukkan signifikansi pada $p < 0,001$), sehingga keempat hipotesis pengaruh langsung (H₁–H₄) diterima.

Pengaruh langsung terkuat adalah BI → Kepuasan Pengguna ($\beta=0,670$, $t=14,654$), mengindikasikan bahwa Niat Perilaku merupakan determinan paling dominan terhadap kepuasan pengguna SIMRS. Setiap

kenaikan satu unit Niat Perilaku meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,670 unit. Pengaruh PEOU terhadap PU ($\beta=0,512$, $t=8,868$) mengkonfirmasi bahwa antarmuka SIMRS yang lebih intuitif mendorong pengguna untuk merasakan manfaat sistem yang lebih besar. PEOU dan PU memberikan kontribusi yang relatif seimbang terhadap pembentukan BI ($\beta=0,374$ dan $0,391$).

Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Jalur Mediasi	Koefisien	T-Statistics	P-Values	Keputusan
PEOU → BI → Kepuasan Pengguna	0,200	4,483	0,000	Diterima
PEOU → PU → BI → Kepuasan Pengguna	0,385	7,958	0,000	Diterima
PU → BI → Kepuasan Pengguna	0,262	4,985	0,000	Diterima

Seluruh jalur pengaruh tidak langsung signifikan ($T\text{-statistics} > 1,96$ dan $P\text{-values} < 0,05$), mengkonfirmasi bahwa Niat Perilaku berperan sebagai mediator yang signifikan.

Jalur mediasi terkuat adalah $PEOU \rightarrow PU \rightarrow BI \rightarrow$ Kepuasan Pengguna ($\beta=0,385$, $t=7,958$), yang mencerminkan urutan klasik TAM: kemudahan penggunaan mendorong persepsi manfaat, yang memperkuat niat penggunaan, dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengguna, membuat SIMRS mudah digunakan saja tidak cukup — diperlukan proses penerimaan yang utuh, di mana kemudahan harus terlebih dahulu diterjemahkan menjadi persepsi manfaat, kemudian diperkuat menjadi niat perilaku positif, dan akhirnya bermuara pada kepuasan.

Pembahasan

Temuan penelitian mengkonfirmasi bahwa model TAM yang diadaptasi bersifat aplikatif dan valid untuk menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna SIMRS dalam konteks sistem wajib (*mandatory*) di rumah sakit tipe C.

$PEOU \rightarrow PU (\beta=0,512)$. Semakin mudah SIMRS dipahami, dipelajari, dan dioperasikan, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat sistem. Dalam konteks rumah sakit, SIMRS yang mudah digunakan mengurangi beban kognitif, meminimalisir kesalahan *input* data, dan mempercepat proses pelayanan sehingga manfaat sistem menjadi lebih terasa nyata. Temuan ini sejalan dengan Davis (1989) dan konsisten dengan Nugroho et al. (2021) yang menyatakan bahwa pada sistem informasi kesehatan wajib, kemudahan penggunaan tetap krusial dalam membentuk persepsi manfaat pengguna.

$PEOU \rightarrow BI (\beta=0,374)$. Kemudahan penggunaan SIMRS secara signifikan memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan sistem. Meskipun penggunaan SIMRS bersifat wajib, kemudahan penggunaan tetap memainkan peran penting dalam menentukan kualitas niat penggunaan — apakah pengguna memanfaatkan sistem secara optimal dan sukarela, atau sekadar memenuhi kewajiban formal secara minimal (*compliance without engagement*).

PU → BI ($\beta=0,391$). Persepsi pengguna terhadap manfaat SIMRS memainkan peran kritis dalam menentukan niat penggunaan. Ketika pengguna merasa bahwa SIMRS dapat meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat proses pelayanan, dan membantu menyelesaikan tugas dengan lebih akurat, mereka mengembangkan kecenderungan yang lebih kuat untuk menggunakan SIMRS secara berkelanjutan.

BI → Kepuasan Pengguna ($\beta=0,670$). Ini merupakan hubungan terkuat dalam model. Pengguna dengan niat dan komitmen yang kuat untuk terus menggunakan SIMRS cenderung lebih menerima sistem, lebih adaptif terhadap fitur-fitur yang tersedia, dan lebih mampu menyesuaikan diri dengan *workflow* yang diterapkan sistem, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini konsisten dengan Puspitasari et al. (2019) yang menemukan bahwa intensitas penggunaan dan niat penggunaan SIMRS secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna.

Temuan signifikan lainnya adalah "Paradoks Kemudahan vs. Kepuasan." Meskipun persepsi kemudahan penggunaan tinggi (PEOU rata-rata = 4,07), kepuasan pengguna

tetap sangat rendah (KP rata-rata = 2,20). Paradoks ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan saja tidak cukup untuk menghasilkan kepuasan — diperlukan kemanfaatan fungsional dan niat perilaku yang kuat sebagai mediator. Rendahnya kepuasan terutama disebabkan oleh ketidaklengkapan data/informasi yang dihasilkan SIMRS (KP1, rata-rata = 2,17), tampilan visual *layout* dan warna yang belum memuaskan (KP5, rata-rata = 2,17), serta rendahnya kepuasan keseluruhan terhadap kinerja SIMRS (KP9, rata-rata = 2,17).

KESIMPULAN

Pengujian penerimaan dan kepuasan pengguna SIMRS menggunakan model TAM yang diadaptasi dan analisis PLS-SEM menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Keempat hipotesis pengaruh langsung diterima: PEOU berpengaruh signifikan terhadap PU ($\beta=0,512$), PEOU berpengaruh signifikan terhadap BI ($\beta=0,374$), PU berpengaruh signifikan terhadap BI ($\beta=0,391$), dan BI berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna ($\beta=0,670$).

2. Ketiga hipotesis pengaruh tidak langsung diterima, mengkonfirmasi BI sebagai mediator yang signifikan. Jalur mediasi terkuat adalah $PEOU \rightarrow PU \rightarrow BI \rightarrow \text{Kepuasan Pengguna}$ ($\beta=0,385$).
3. Model TAM menjelaskan 44,9% varian kepuasan pengguna ($R^2=0,449$), terklasifikasi sebagai kemampuan prediktif moderat.
4. Niat Perilaku berperan sebagai mediator paling sentral dan prediktor terkuat terhadap kepuasan pengguna, menekankan bahwa peningkatan kepuasan pengguna memerlukan strategi intervensi komprehensif yang menyentuh tidak hanya aspek teknis sistem (kemudahan dan fitur) tetapi juga aspek psikologis (niat, motivasi, dan komitmen penggunaan).
5. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan variabel meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan faktor organisasi (dukungan manajemen, budaya organisasi) guna menggali 55,1% varian kepuasan yang belum terjelaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadilla, N., & Setyonugroho, W. (2021). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit.
- Suriani, et al. (2023). Kepuasan Pasien dan Efisiensi Pelayanan di Lingkungan Rumah Sakit.
- Wulandari, et al. (2024). Integrasi Sistem Informasi Rumah Sakit dan Manajemen Data Pasien.
- Nika Adiffa, et al. (2022). Survei Implementasi SIMRS di Rumah Sakit Indonesia.
- Permenkes No. 82 Tahun 2013. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
- Santoso, et al. (2022). Data PERSI tentang Implementasi SIMRS di Indonesia.
- Surahman & Setiatin. (2024). Analisis Optimalisasi Utilisasi SIMRS.
- Anggraeni, et al. (2025). Penerapan TAM pada SIMRS RSUD Lombok Tengah.
- Fauziah & Mulyanti. (2023). Hambatan Implementasi SIMRS di Rumah Sakit.

Saputra Mokoagow, et al. (2024). Analisis Biaya Implementasi dan Pemeliharaan SIMRS.

Putra, et al. (2022). *Technology Acceptance Model* dalam Sistem Informasi Kesehatan.

Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Krishnan & Wahab. (2019). Pengembangan TAM dari *Theory of Reasoned Action*.

Nugroho, et al. (2021). Sistem Wajib dan Penerimaan Pengguna dalam Sistem Informasi Kesehatan.

Kamila, et al. (2024). Keunggulan TAM dalam Evaluasi Sistem Informasi.

Hair, J.F., et al. (2019). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Puspitasari, et al. (2019). Penerapan TAM pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit.

Wati, Santoso, & Cahyono. (2025). Pengaruh PEOU dan PU terhadap Implementasi Sistem Informasi Rumah Sakit.

Rahman & Antu. (2025). Determinan Kepuasan Pengguna dalam Sistem Informasi Rumah Sakit.

DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *JMIS*, 19(4), 9–30.

Kasmianti & Iskandar. (2025). Kepuasan Pengguna sebagai Ukuran Pengganti pada Sistem Wajib.

Cohen, J. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Academic Press.

Chuah & Cham. (2020). Analisis G*Power untuk Penentuan Ukuran Sampel dalam Penelitian SEM.