

PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN REGULER RSUD AL IHSAN (*Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Al Ihsan Mobile*)

Dinni Mardiani¹, Dede Oktini²

Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Islam Bandung

Email: dinnimardiani@yahoo.com

ABSTRACT

Fast, efficient, and integrated healthcare services are essential in the digital era, especially for hospitals providing BPJS-based health services. RSUD Al Ihsan, West Java, has implemented the *Al Ihsan Mobile* application as part of its Service Information System to enhance the quality of outpatient care. This study aims to analyze the influence of human, organizational, and technological factors on patient satisfaction using the HOT-Fit (Human–Organization–Technology Fit) and EUCS (End-User Computing Satisfaction) models.

This quantitative study employed a causal-associative approach to determine the effects of independent variables human, organizational, and technological factors—on patient satisfaction as the dependent variable. Data were collected through questionnaires distributed to BPJS patients using *Al Ihsan Mobile* at the Regular Outpatient Department of RSUD Al Ihsan. The sample was selected using purposive sampling, and data were analyzed using multiple linear regression to examine the influence of each factor on patient satisfaction.

The results indicate that human, organizational, and technological factors significantly affect patient satisfaction, with technology being the most dominant factor. These findings highlight that the success of *Al Ihsan Mobile* depends not only on technological advancement but also on user competence and organizational support. The study recommends continuous training, improved system integration, and managerial commitment to strengthening digital transformation in healthcare services.

Keywords: Service Information System, Al Ihsan Mobile, HOT-Fit, EUCS, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan terintegrasi menjadi kebutuhan penting pada era digital, khususnya bagi rumah sakit penyelenggara layanan berbasis BPJS. RSUD Al Ihsan Jawa Barat telah mengimplementasikan aplikasi *Al Ihsan Mobile* sebagai bagian dari Sistem Informasi Pelayanan untuk meningkatkan mutu layanan di Instalasi Rawat Jalan Reguler. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor manusia, organisasi, dan teknologi terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan model HOT-Fit (Human–Organization–Technology Fit) dan EUCS (End-User Computing Satisfaction).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen faktor manusia, organisasi, dan teknologi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien BPJS pengguna aplikasi *Al Ihsan Mobile* di Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUD Al Ihsan, dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia, organisasi, dan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan teknologi sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *Al Ihsan Mobile* tidak hanya bergantung pada kecanggihan sistem, tetapi juga pada kompetensi pengguna dan dukungan organisasi. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan berkelanjutan, integrasi sistem yang

lebih optimal, serta komitmen manajemen dalam memperkuat transformasi digital di sektor layanan kesehatan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Pelayanan, Al Ihsan Mobile, HOT-Fit, EUCS, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor publik yang sangat strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1), setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan merata. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan berupaya menyediakan layanan kesehatan yang layak bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan biaya (Kemenkes RI, 2021).

Namun, implementasi program JKN di lapangan masih menghadapi tantangan seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta proses administrasi yang belum efisien (Jacobalis, 2023). Situasi ini menuntut adanya inovasi dalam penyelenggaraan layanan kesehatan agar lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan adalah digitalisasi layanan kesehatan, yang memungkinkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas informasi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menegaskan bahwa transformasi digital merupakan bagian dari agenda Transformasi Digital Kesehatan Nasional (TDKN) 2021–2024, yang mewajibkan setiap rumah sakit mengimplementasikan sistem informasi pelayanan berbasis digital (Kemenkes RI, 2021).

Dalam konteks ini, RSUD Al Ihsan Jawa Barat menjadi salah satu rumah sakit daerah yang telah menerapkan inovasi teknologi melalui aplikasi Al Ihsan Mobile. Aplikasi ini merupakan bagian dari Sistem Informasi Pelayanan yang dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran, pemantauan antrean, serta akses informasi bagi pasien. Implementasi aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja rumah sakit, mempercepat proses administrasi, serta memperbaiki pengalaman pasien dalam menerima pelayanan (Irawan & Fauzi, 2020).

Data dari Instalasi Rekam Medik RSUD Al Ihsan (2020–2024) menunjukkan peningkatan signifikan pada jumlah kunjungan pasien rawat jalan, dari 204.989 pasien pada tahun 2020 menjadi 280.214 pasien pada tahun 2024. Peningkatan ini menandakan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit, tetapi juga menimbulkan tantangan baru dalam hal pengelolaan antrean dan kepuasan pasien.

Meskipun penerapan *Al Ihsan Mobile* dinilai cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat implementasi, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, koordinasi lintas unit yang belum optimal, serta gangguan teknis sistem (Suryaningsih et al., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Sistem Informasi Pelayanan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan aspek manusia dan organisasi (Laudon & Laudon, 2020).

Untuk memahami keterkaitan ketiga aspek tersebut, penelitian ini menggunakan model HOT-Fit (Human–Organization–Technology Fit) yang dikembangkan oleh Yusof et al. (2008). Model ini menekankan bahwa efektivitas sistem informasi dipengaruhi oleh kesesuaian antara faktor manusia, organisasi, dan teknologi. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna diukur menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) dari Doll dan Torkzadeh (1988), yang menilai kualitas sistem berdasarkan isi, akurasi, tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu informasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dukungan organisasi, kemampuan pengguna, dan kualitas teknologi yang digunakan (Alasmary et al., 2020; Gayo & Riski, 2021; Yuliani, 2023). Namun, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh penerapan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Al Ihsan

Mobile terhadap kepuasan pasien di rumah sakit daerah Jawa Barat masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor manusia, organisasi, dan teknologi terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi Al Ihsan Mobile di Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUD Al Ihsan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan model sistem informasi pelayanan kesehatan, serta kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan berbasis digital.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen—faktor manusia, organisasi, dan teknologi—terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menguji hubungan antarvariabel dan mengukur pengaruhnya secara statistik (Sugiyono, 2019; Creswell & Creswell, 2020).

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUD Al Ihsan, Provinsi Jawa Barat, yang merupakan rumah sakit rujukan tingkat provinsi dan telah menerapkan aplikasi Al Ihsan Mobile sebagai bagian dari Sistem Informasi Pelayanan. Objek penelitian difokuskan pada pasien pengguna aplikasi tersebut, khususnya peserta BPJS Kesehatan, yang melakukan kunjungan dan pendaftaran layanan secara daring.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna Al Ihsan Mobile di Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUD Al Ihsan. Mengingat populasi yang besar dan tidak diketahui secara pasti jumlah pastinya, maka penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden, yang dianggap mampu mewakili populasi secara proporsional (Riduwan, 2020).

Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria responden adalah pasien yang:

1. Telah menggunakan aplikasi *Al Ihsan Mobile* minimal satu kali,
2. Memiliki akun aktif dalam sistem pelayanan rumah sakit, dan
3. Bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

- Data primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien pengguna *Al Ihsan Mobile*.
- Data sekunder, diperoleh dari laporan internal RSUD Al Ihsan, seperti data kunjungan pasien rawat jalan, laporan rekam medis, dan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020–2024.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat (1–5) untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel manusia, organisasi, teknologi, dan kepuasan pasien. Indikator penelitian dikembangkan berdasarkan model HOT-Fit dan EUCS.

- Faktor manusia (Human) diukur melalui indikator kompetensi, pemahaman sistem, dan sikap terhadap penggunaan aplikasi.
- Faktor organisasi (Organization) diukur melalui indikator dukungan manajemen, koordinasi antarunit, dan kebijakan pelayanan.
- Faktor teknologi (Technology) diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan keandalan aplikasi.

- Kepuasan pasien (Patient Satisfaction) diukur berdasarkan indikator EUCS, yaitu isi, akurasi, tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu informasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi item-total, sedangkan reliabilitas dihitung menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2018).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua tahap:

1. Penyebaran kuesioner langsung kepada pasien pengguna aplikasi di area pelayanan rawat jalan.
2. Studi dokumentasi, dengan mengumpulkan data pendukung seperti laporan kinerja rumah sakit, data statistik kunjungan, serta hasil survei kepuasan pasien.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua tahapan, yaitu analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

1. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan persepsi mereka terhadap setiap variabel.
2. Analisis verifikatif dilakukan untuk menguji pengaruh antarvariabel menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik.

Sebelum dilakukan regresi, data diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Kemudian dilakukan uji t untuk menguji pengaruh parsial setiap variabel independen terhadap kepuasan pasien, uji F untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

ANALISIS

Penerapan aplikasi *Al Ihsan Mobile* di RSUD Al Ihsan Jawa Barat memberikan dampak yang signifikan terhadap sistem pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan bagi pasien pengguna BPJS Kesehatan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar pasien merasakan manfaat positif dari penggunaan aplikasi tersebut. Pasien menilai bahwa sistem ini mempermudah proses pendaftaran, penyampaian informasi jadwal dokter, serta pemantauan antrian secara daring. Fitur-fitur yang disediakan dianggap mampu menghemat waktu tunggu dan meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan rumah sakit.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi pelayanan berbasis digital ini juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja pegawai. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan terintegrasi melalui sistem rumah sakit. Petugas administrasi menyatakan bahwa sistem ini mempermudah penginputan data pasien, mempercepat proses verifikasi, serta mengurangi potensi kesalahan pencatatan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan telah berhasil meningkatkan produktivitas dan akurasi dalam manajemen data pasien.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa penerapan aplikasi *Al Ihsan Mobile* belum sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Beberapa pasien mengeluhkan adanya gangguan teknis seperti keterlambatan pembaruan antrian, kesulitan saat melakukan login, atau keterbatasan akses jaringan pada jam-jam sibuk. Selain itu, masih terdapat tenaga kesehatan dan staf administrasi yang belum sepenuhnya memahami seluruh fitur dalam aplikasi, sehingga terkadang memerlukan bantuan teknis dari unit teknologi informasi. Faktor ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia masih menjadi aspek penting yang perlu diperkuat dalam proses transformasi digital pelayanan kesehatan.

Dari sisi organisasi, tantangan yang dihadapi terletak pada koordinasi lintas unit yang belum sepenuhnya optimal. Meskipun dukungan manajemen terhadap implementasi aplikasi ini cukup kuat, masih diperlukan penyesuaian kebijakan antarbagian agar sistem dapat berjalan lebih efektif. Selain

itu, infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh bagian rumah sakit juga menjadi kendala dalam penerapan sistem secara menyeluruh. Misalnya, keterbatasan perangkat dan kapasitas jaringan di beberapa ruang pelayanan menyebabkan kecepatan akses sistem tidak selalu stabil.

Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi *Al Ihsan Mobile* telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap kinerja rumah sakit. Aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan interaksi antara rumah sakit dan pasien, sekaligus mendukung prinsip pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan sumber daya, sistem informasi pelayanan berbasis *Al Ihsan Mobile* terbukti menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital di bidang kesehatan daerah.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *Al Ihsan Mobile* di RSUD Al Ihsan Jawa Barat memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, terutama bagi pengguna layanan rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. Berdasarkan analisis data dan temuan lapangan, ketiga faktor utama dalam model HOT-Fit — yaitu manusia, organisasi, dan teknologi — terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi pelayanan tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi dalam mengelola sistem secara efektif.

Faktor manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan. Kompetensi dan sikap pengguna, baik dari pihak petugas rumah sakit maupun pasien, terbukti berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan aplikasi. Petugas yang memahami alur kerja digital dan mampu mengoperasikan sistem dengan baik dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pasien pun merasa lebih puas ketika berinteraksi dengan petugas yang sigap dan memahami penggunaan aplikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alasmery, El Metwally, dan Househ (2020) yang menegaskan bahwa literasi digital serta kesiapan pengguna merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan di berbagai institusi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan teknis menjadi aspek strategis yang perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Dari sisi organisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen, kebijakan pelayanan, dan koordinasi antarunit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pihak manajemen RSUD Al Ihsan telah menunjukkan komitmen dalam mengintegrasikan sistem pelayanan berbasis digital, namun efektivitas implementasi masih dipengaruhi oleh kemampuan setiap unit untuk beradaptasi terhadap perubahan prosedur kerja. Koordinasi lintas bagian yang baik mempercepat respons terhadap keluhan pasien, memperlancar alur pelayanan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan pandangan Gayo dan Riski (2021) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi dan kebijakan internal yang kuat menjadi fondasi utama dalam keberhasilan transformasi digital di sektor pelayanan publik. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu memastikan adanya keselarasan kebijakan dan komunikasi antarbagian agar sistem dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Sementara itu, faktor teknologi merupakan aspek yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Aplikasi *Al Ihsan Mobile* dinilai memiliki tampilan yang mudah dipahami, kecepatan akses yang memadai, serta fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna, seperti pendaftaran online, pemantauan antrian, dan informasi jadwal dokter. Sistem ini memudahkan pasien untuk mendapatkan layanan secara efisien tanpa harus menunggu lama di rumah sakit. Hal ini sesuai dengan teori End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang

dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh (1988), bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu isi, akurasi, tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu. Dengan terpenuhinya kelima aspek tersebut, pengguna akan merasa lebih puas dan percaya terhadap kualitas sistem yang digunakan. Hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan Laudon dan Laudon (2020) bahwa efektivitas sistem informasi sangat bergantung pada sejauh mana teknologi mampu mendukung proses kerja dan pengalaman pengguna. Secara simultan, ketiga faktor dalam model HOT-Fit terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan akan berfungsi optimal apabila terdapat keseimbangan dan sinergi antara manusia, organisasi, dan teknologi (Yusof et al., 2008). Kinerja sistem tidak hanya ditentukan oleh perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan, tetapi juga oleh cara pengguna mengoperasikannya serta sejauh mana organisasi menyediakan lingkungan yang mendukung penerapan teknologi tersebut. Dengan demikian, keberhasilan *Al Ihsan Mobile* di RSUD Al Ihsan merupakan hasil dari kombinasi antara kesiapan pengguna, dukungan manajerial, dan kualitas teknologi yang digunakan. Secara komprehensif, penelitian ini mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan kesehatan melalui *Al Ihsan Mobile* telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan rumah sakit. Namun, keberhasilan implementasi sistem ini juga menuntut penguatan berkelanjutan dari sisi sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi. Pelatihan teknis, evaluasi sistem secara periodik, serta integrasi antarunit perlu terus dilakukan untuk memastikan keberlanjutan transformasi digital. Dengan memperhatikan keseimbangan antara faktor manusia, organisasi, dan teknologi, RSUD Al Ihsan dapat mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan di era pelayanan kesehatan berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh aplikasi *Al Ihsan Mobile* sebagai sistem informasi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Reguler RSUD Al Ihsan Jawa Barat, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan berbasis digital telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan mutu layanan rumah sakit. Faktor manusia, organisasi, dan teknologi terbukti berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien, dengan faktor teknologi sebagai variabel yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *Al Ihsan Mobile* tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kompetensi pengguna dan dukungan organisasi dalam menjalankan sistem secara efektif dan berkelanjutan.

Faktor manusia berperan penting dalam mendukung efektivitas sistem melalui peningkatan kemampuan, pemahaman, dan sikap positif terhadap penggunaan teknologi informasi. Faktor organisasi berkontribusi melalui dukungan manajemen, koordinasi antarunit, serta kebijakan yang mendukung integrasi sistem pelayanan. Sementara itu, faktor teknologi memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien karena kemampuannya dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan akurat. Sinergi antara ketiga faktor tersebut membentuk kesesuaian sebagaimana dijelaskan dalam model HOT-Fit, di mana keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh keselarasan antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi (Yusof et al., 2008).

Sebagai rekomendasi, RSUD Al Ihsan perlu terus mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi *Al Ihsan Mobile* melalui peningkatan pelatihan bagi tenaga kesehatan dan staf administrasi, agar seluruh pengguna sistem memiliki kemampuan yang merata dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, manajemen rumah sakit perlu memperkuat koordinasi lintas unit dan memperbarui infrastruktur teknologi secara berkala untuk menjaga stabilitas dan keandalan sistem. Peningkatan kapasitas server, penyempurnaan fitur aplikasi, serta penyediaan layanan bantuan teknis bagi pengguna juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Dengan upaya tersebut, diharapkan sistem informasi pelayanan digital di RSUD Al Ihsan dapat terus berkembang dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan berbasis teknologi di Indonesia.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen RSUD Al Ihsan Jawa Barat yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden pasien rawat jalan reguler pengguna aplikasi *Al Ihsan Mobile* yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian. Selain itu, penulis berterima kasih kepada dosen pembimbing serta pihak Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alasmay, W., Alanzi, T., & Yusof, M. M. (2020). Evaluating hospital information systems using the HOT-fit framework: A case study. *Journal of Health Informatics*, 12(3), 45–52.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (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>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Gayo, M. O., & Riski, M. S. (2021). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi di rumah sakit. *Jurnal EKSIS*, 18(1), 1–11.
- Irawan, R., & Fauzi, M. (2020). Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit berbasis digital di rumah sakit daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 112–123.
- Jacobalis. (2023). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit: Suatu Pengantar*. Jakarta: Citra Windu.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Kebijakan Transformasi Digital Kesehatan Nasional 2021–2024*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Ladhari, R. (2020). Service quality, satisfaction, and loyalty: Revisiting the SERVQUAL model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(4), 830–852. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2019-0074>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Suryaningsih, D., Rachmawati, E., & Prabowo, R. (2019). The role of hospital information systems in improving service quality. *Health Information Journal*, 25(2), 134–145.
- Wijayanti, E., & Prasetyo, H. (2022). Pengaruh infrastruktur teknologi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Kesehatan dan Teknologi Informasi*, 4(2), 67–75.
- Yuliani, R. (2023). Kompetensi SDM dan penerapan SIMRS di rumah sakit daerah. *Jurnal Kesehatan dan Teknologi Informasi*, 5(1), 55–66.
- Yusof, M. M., Papazafeiropoulou, A., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2008). Investigating evaluation frameworks for health information systems. *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 377–385. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.002>

