

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Klinik

a. Pengertian

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dengan menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisik secara komprehensif (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, 2022).

Klinik juga didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan, meliputi pelayanan medik dasar dan spesialisik, khususnya bagi pasien rawat jalan. Klinik dapat diselenggarakan oleh pihak swasta maupun pemerintah serta wajib memiliki status hukum dan sarana pendukung yang memadai, termasuk tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan, dan sistem administrasi yang sesuai dengan standar akademik serta regulasi yang berlaku (Yustiawan, 2016, dalam Syafruddin, 2022).

b. Tugas dan Fungsi

Klinik memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan aman, bermutu, mengutamakan kepentingan pasien, sesuai standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional,
- 2) Memberikan pelayanan gawat darurat pada pasien sesuai kemampuan tanpa meminta uang muka terlebih dahulu/mengutamakan kepentingan pasien,
- 3) Memperoleh persetujuan tindakan medis,
- 4) Menyelenggarakan rekam medis,
- 5) Melaksanakan sistem rujukan,
- 6) Menolak keinginan pasien yang tidak sesuai dengan standar profesi, etika dan peraturan perundang-undangan,
- 7) Menghormati hak pasien, melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya, memiliki peraturan internal serta standar prosedur operasional, dan
- 8) Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik, 2014).

c. Jenis dan Klasifikasi

Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dibedakan menjadi:

- 1) Klinik Pratama, yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar, baik umum maupun khusus yang dilayani dan dipimpin oleh dokter umum,
- 2) Klinik Utama, yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis spesialistik dan/atau subspesialistik dan dapat menyelenggarakan pelayanan medis dasar. Klinik utama dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan cabang/disiplin ilmu atau sistem organ tertentu. Klinik jenis ini dipimpin oleh seorang dokter spesialis atau dokter gigi spesialis yang sesuai dengan bidang layanan klinik tersebut (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan, 2024).

2. Rekam Medis Elektronik

a. Pengertian

Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat, disimpan, dikelola, dan digunakan dengan media elektronik yang memenuhi kriteria tertentu sehingga dapat menjamin keaslian, integritas, kerahasiaan, dan ketersediaannya bagi pasien, tenaga

kesehatan, serta pihak yang berwenang. Rekam medis elektronik mencakup seluruh informasi kesehatan pasien yang tercatat dalam bentuk elektronik, termasuk data medis, hasil pemeriksaan, serta riwayat penyakit dan sebagainya (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, 2022).

Rekam medis elektronik juga didefinisikan sebagai catatan rekam medis seumur hidup pasien dalam format elektronik yang memuat informasi kesehatan dan dikelola dalam suatu sistem yang dirancang secara khusus untuk mendukung akses data secara lengkap dan akurat, serta digunakan secara terpadu oleh tenaga kesehatan dalam setiap pertemuan dengan pasien (Indradi, 2021).

b. Tujuan

Penyelenggaraan rekam medis elektronik bertujuan untuk:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan,
- 2) Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis,
- 3) Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data rekam medis, dan
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, 2022).

c. Manfaat

Manfaat rekam medis elektronik meliputi:

1) Manfaat Umum

Rekam medis elektronik dapat meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien memperoleh kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan. Bagi tenaga medis, rekam medis elektronik mendukung penerapan standar praktik kedokteran yang baik dan benar. Sementara itu, bagi fasilitas pelayanan kesehatan, rekam medis elektronik menghasilkan dokumentasi yang *auditable* dan *accountable*, sehingga mendukung koordinasi antarunit serta pembagian fungsi, tanggung jawab, dan wewenang secara jelas.

2) Manfaat Operasional

Manfaat operasional rekam medis elektronik meliputi peningkatan kecepatan penyelesaian pekerjaan administrasi, peningkatan akurasi data, efisiensi kerja, serta kemudahan dalam penyusunan laporan.

3) Manfaat Organisasi

Implementasi rekam medis elektronik memberikan manfaat organisasi berupa peningkatan kedisiplinan dalam pemasukan data, baik dari segi ketepatan waktu maupun keakuratan, sehingga mendorong perubahan budaya kerja dan

meningkatkan koordinasi antarunit (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, 2022).

d. Isi

Isi rekam medis elektronik paling sedikit meliputi:

- 1) Identitas pasien,
- 2) Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang,
- 3) Diagnosis, pengobatan, dan rencana tindak lanjut pelayanan kesehatan, dan
- 4) Nama dan tanda tangan tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, 2022).

3. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem

Kata “sistem” berasal dari bahasa Latin *systema* dan bahasa Yunani *sustēma*, yang berarti suatu kesatuan yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem diartikan sebagai perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas, serta sebagai susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya (KBBI, 2024).

Sistem bukan hanya sekumpulan komponen fisik atau perangkat teknis, melainkan juga mencakup perilaku dan interaksi

antarbagian. Sistem harus dipahami sebagai suatu kesatuan yang mengintegrasikan struktur dan perilaku melalui pendekatan *Structure-Behavior Coalescence* (SBC), sehingga sistem tidak hanya dipahami sebagai “apa saja komponennya”, tetapi juga “bagaimana komponen tersebut saling berinteraksi” (Chao, 2021).

Sistem juga terdiri atas komponen yang saling terhubung dan bergantung satu sama lain, serta membentuk suatu keseluruhan yang kompleks dengan tujuan bersama. Dalam konteks sistem kesehatan, interaksi antara *Artificial Intelligence* (AI), profesional medis, dan pembuat kebijakan memengaruhi pengambilan keputusan klinis secara keseluruhan (Choudhury *et al.*, 2021).

Lebih lanjut, gagasan sistem berkembang menjadi konsep *Cyber-Physical-Social System* (CPSS), yang mencakup elemen sosial dan teknis serta interaksi dengan lingkungan. Konsep ini semakin relevan di era digital, di mana manusia, teknologi, dan lingkungan saling memengaruhi dan membentuk sistem yang lebih dinamis serta kompleks (Yilma *et al.*, 2021).

b. Pengertian Informasi

Menurut KBBI (2024), informasi adalah penerangan, pemberitahuan, kabar, atau berita tentang sesuatu. Secara umum, informasi merupakan kumpulan data yang telah diolah sehingga memiliki makna dan nilai guna dalam mendukung pengambilan keputusan atau pencapaian suatu tujuan.

Informasi merupakan kumpulan data yang telah diproses untuk memperoleh pengetahuan yang lebih berguna dalam mencapai suatu sasaran. Suatu informasi dapat dikatakan bernilai apabila informasi tersebut memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan data mentah yang belum diolah (Ferry Ferdian, 2017 dalam Fithrie 2023).

Informasi juga dipahami sebagai kumpulan data terstruktur, seperti bahasa, tulisan, video, dan bentuk lainnya, di mana nilai informasi berkaitan erat dengan keputusan yang dibuat berdasarkan informasi tersebut (Syafri & Suartini, 2021). Selanjutnya, informasi dijelaskan sebagai hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih bermakna dan berguna bagi penerimanya, menggambarkan kejadian nyata, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan (S. Rahmawati, 2024). Dengan demikian, informasi tidak sekadar merupakan data yang diproses, tetapi juga melibatkan interpretasi, konteks, dan relevansi fungsional bagi pengguna.

c. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai suatu rangkaian komponen yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi (Vicky, 2020 dalam Maghsoudi & Nezafati, 2023).

Sistem informasi terdiri atas kumpulan komponen sistem, yaitu *software*, *hardware*, dan *brainware*, yang memproses data menjadi informasi sebagai keluaran (output) dalam sistem manajemen. Informasi tersebut digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (A. Nugroho & Ali, 2022).

Sistem informasi juga merupakan sekumpulan komponen dalam suatu organisasi yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan mendistribusikan data menjadi informasi yang berguna bagi pengguna. Keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menghasilkan informasi yang cepat, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna, sehingga mampu mendukung efisiensi kinerja organisasi secara keseluruhan (Syefudin & Pramesti, 2021).

Selanjutnya, sistem informasi dapat dipahami sebagai rangkaian komponen yang saling berhubungan untuk mengelola data menjadi informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Komponen tersebut meliputi perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja secara terpadu. Integrasi antarkomponen menjadi penting agar sistem informasi mampu beradaptasi dengan kebutuhan organisasi yang terus berubah di era digital (Mukti & Ardiansyah, 2022).

4. Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik)

a. Pengertian

Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik) merupakan perpaduan antara teknologi dan manajemen yang berfungsi untuk mendukung proses administrasi, pengelolaan pasien, serta penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas. SIM Klinik berperan penting dalam menjaga efisiensi, keamanan, dan mutu layanan kesehatan, sekaligus membantu pengelolaan stok obat, pemesanan, pemantauan masa kedaluwarsa, hingga penyusunan laporan guna meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan terkait ketersediaan obat, serta memastikan penggunaan obat secara optimal (Juliana, 2025).

Penerapan SIM Klinik juga sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 yang menegaskan pentingnya tata kelola klinik yang baik, termasuk pengelolaan rekam medis, pelayanan pasien, serta manajemen administrasi dan keuangan sesuai dengan standar mutu, keamanan, dan keselamatan. Dalam ekosistem pelayanan kesehatan modern, SIM Klinik menjadi tulang punggung dalam pengelolaan data pasien dan operasional harian karena tidak hanya mengelola informasi medis, tetapi juga mengintegrasikan jadwal pelayanan, administrasi, keuangan, serta manajemen operasional secara menyeluruh. Lebih lanjut, dengan sistem keamanan data yang terstandarisasi, SIM Klinik berperan dalam melindungi privasi pasien sekaligus menciptakan layanan yang lebih

efisien, terorganisasi, dan terpercaya (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, 2022).

Penerapan sistem informasi manajemen pada fasilitas pelayanan kesehatan terbukti meningkatkan efisiensi pengelolaan data serta mempercepat proses pelayanan pasien. SIM Klinik mampu mengurangi redundansi data dan meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam pencatatan manual. Selain itu, penggunaan SIM Klinik mempercepat proses pengambilan keputusan melalui akses informasi yang *real-time* dan akurat, terutama dalam pelayanan farmasi, pendaftaran pasien, serta manajemen rekam medis (Khalifatulloh & Widi, 2024).

Implementasi SIM Klinik yang baik tidak hanya berpengaruh terhadap efisiensi operasional, tetapi juga terhadap kepuasan pasien dan tenaga kesehatan. Klinik yang telah menerapkan sistem informasi manajemen secara terintegrasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam kecepatan pelayanan, akurasi data medis, serta transparansi biaya. Keberhasilan implementasi SIM Klinik sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia (SDM), pelatihan pengguna, serta dukungan kebijakan institusi dalam penerapan teknologi informasi di bidang kesehatan (Handayani & Kurniawan, 2023).

b. Manfaat

SIM Klinik merupakan perpaduan teknologi dan manajemen yang mendukung administrasi, pengelolaan pasien, serta penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. SIM Klinik berperan penting dalam menjaga efisiensi, keamanan, dan mutu layanan melalui pengelolaan data pasien, rekam medis, stok obat, hingga laporan operasional. Penerapannya sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 yang menekankan pentingnya tata kelola klinik, rekam medis, serta manajemen administrasi dan keuangan sesuai dengan standar mutu, keamanan, dan keselamatan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, 2022).

Selain itu, SIM Klinik memberikan manfaat praktis, seperti meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi kesalahan antrian melalui sistem janji temu *online*, serta mendukung rekam medis elektronik yang terintegrasi sehingga riwayat pasien lebih mudah diakses oleh tenaga medis. SIM Klinik juga memungkinkan akses informasi secara *real-time*, termasuk telekonsultasi, serta mendukung pengelolaan farmasi melalui pemantauan stok dan masa kedaluwarsa obat. Dengan demikian, SIM Klinik tidak hanya mengoptimalkan aspek administratif dan operasional, tetapi juga meningkatkan mutu

pelayanan, mempercepat alur kerja, serta menjaga privasi data pasien di era digital (Juliana, 2025).

Penerapan sistem informasi manajemen digital di Klinik Pratama KITA Cikupa, Tangerang, menunjukkan peningkatan efisiensi operasional dan akurasi layanan medis. Aplikasi digital berbasis *web* dan aplikasi seluler yang dikembangkan membantu staf klinik menjalankan tugas secara lebih cepat serta mengurangi kesalahan data medis. Selain itu, sistem tersebut memudahkan pekerjaan administratif dengan menyediakan laporan otomatis dan mendukung integrasi data pasien, sehingga memungkinkan pemantauan kualitas layanan yang lebih konsisten dan transparan (Daylami *et al.*, 2024).

Sistem informasi di klinik juga terbukti mempercepat proses pendaftaran pasien, meningkatkan keamanan dan ketepatan dalam penyimpanan data pasien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan sistem informasi tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap klinik karena data yang lebih terstruktur dan layanan yang lebih responsif (Purba *et al.*, 2024).

5. Evaluasi Sistem Informasi

a. Evaluasi Sistem

Evaluasi sistem informasi dalam perkembangannya tidak hanya menggunakan metode klasik seperti *DeLone* dan *McLean* atau *HOT-Fit*, tetapi juga telah dimodifikasi dalam penelitian terbaru. Salah satunya adalah penelitian oleh Alharthi (2024) yang mengembangkan instrumen evaluasi berdasarkan metode *HOT-Fit* untuk menilai adopsi rekam medis elektronik di rumah sakit. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa faktor manusia, organisasi, dan teknologi tetap menjadi komponen penting dalam evaluasi, namun instrumen yang dihasilkan lebih menekankan pada keterukuran kepuasan pengguna, dukungan organisasi, serta manfaat nyata dalam pelayanan kesehatan.

Selain itu, penelitian oleh Ghazali *et al.* (2022) menunjukkan relevansi teori *Task-Technology Fit* (TTF) dalam mengevaluasi sistem informasi kesehatan, di mana kesesuaian antara tugas tenaga medis dan dukungan teknologi terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggunaan sistem serta kinerja penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, teori-teori praktis terkini menegaskan pentingnya penilaian terhadap aspek manusia, organisasi, teknologi, serta kesesuaian antara tugas dan teknologi dalam penelitian evaluasi sistem informasi klinik.

Evaluasi sistem informasi kesehatan di Indonesia menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi telah diterapkan, tantangan dalam implementasi dan evaluasi masih tetap ada. Penelitian oleh Sihole *et al.* (2024) mengidentifikasi bahwa strategi implementasi dan evaluasi sistem informasi kesehatan perlu diperkuat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya evaluasi yang komprehensif guna memastikan bahwa sistem informasi dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa evaluasi sistem informasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada kepuasan pengguna, kualitas layanan, serta dukungan organisasi.

b. Metode

- 1) Metode *HOT-Fit* (*Human, Organization, Technology, dan Net Benefit*)

Metode *HOT-Fit* memandang evaluasi sistem informasi berdasarkan kesesuaian antara manusia, organisasi, dan teknologi. Faktor manusia mencakup kepuasan serta kemampuan pengguna, faktor organisasi meliputi struktur organisasi dan dukungan manajemen, sedangkan faktor teknologi mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Interaksi ketiga faktor tersebut akan memengaruhi manfaat sistem.

Penelitian terkini banyak menerapkan *HOT-Fit* di sektor klinik dan rumah sakit karena mampu menggambarkan kondisi nyata penggunaan sistem kesehatan (Delfia, 2022).

2) Metode *Task-Technology Fit* (TTF)

Metode *Task-Technology Fit* (TTF) menjelaskan bahwa efektivitas sistem informasi ditentukan oleh sejauh mana teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan tugas pengguna. Apabila sistem mampu mendukung penyelesaian tugas secara cepat, tepat, dan efisien, hal tersebut akan meningkatkan kinerja individu maupun organisasi. Dalam konteks layanan kesehatan, TTF digunakan untuk menilai sejauh mana sistem informasi mampu membantu tenaga medis dalam aktivitas klinis sehari-hari sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan (Ghazali *et al.*, 2022).

3) Metode *DeLone* dan *McLean*

Metode *DeLone* dan *McLean* menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat diukur melalui enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat (*net benefit*). Metode ini relevan untuk menilai sejauh mana sistem informasi memberikan nilai tambah, baik bagi individu maupun organisasi. Penelitian terbaru masih menggunakan metode ini sebagai kerangka untuk mengevaluasi sistem kesehatan digital

karena strukturnya yang komprehensif (R. Nugroho & Prabowo, 2021).

Metode *HOT-Fit (Human-Organization-Technology-Net Benefit)* dipilih dalam evaluasi sistem informasi karena kemampuannya memberikan gambaran menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem. Amiruddien *et al.* (2021) menjelaskan bahwa *HOT-Fit* mengintegrasikan elemen-elemen dari model *DeLone* dan *McLean IS Success Model* dan *IT-Organization Fit Model*, sehingga mampu menilai kesesuaian antara manusia, organisasi, dan teknologi dalam konteks sistem informasi. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi faktor-faktor kritis yang memengaruhi penerimaan dan kinerja sistem, sekaligus memberikan dasar yang kuat bagi perbaikan dan pengembangan sistem informasi di masa mendatang.

6. *HOT-Fit (Human, Organization, Technology, dan Net Benefit)*

Metode *HOT-Fit (Human-Organization-Technology-Net Benefit)* merupakan kerangka analisis yang digunakan untuk menilai keberhasilan penerapan sistem informasi. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Yusof (2008) sebagai integrasi faktor teknis dan nonteknis yang memengaruhi efektivitas sistem informasi dalam organisasi. Metode *HOT-Fit* menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh empat komponen utama, yaitu manusia, organisasi, teknologi, dan

manfaat. Keempat komponen tersebut merupakan unsur penting dalam menilai keberhasilan penerapan sistem informasi (Yusof, 2008 dalam Kasmianti & Iskandar, 2025).

HOT-Fit merupakan salah satu kerangka teori yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi. Metode ini menjelaskan kompleksitas hubungan timbal balik secara komprehensif antara manusia, organisasi, proses, dan teknologi. Kerangka kerja *HOT-Fit* diusulkan dan dikembangkan berdasarkan penilaian kritis terhadap temuan-temuan dari studi evaluasi Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Metode ini merupakan pengembangan dari model evaluasi sistem informasi *IS Success* dan *IT-Organization Fit*. *HOT-Fit* menggabungkan konsep kesesuaian antara teknologi, manusia, dan organisasi (Pangastuti, 2023).

Menurut Yusof (2008) dalam Ben Rahman (2025), faktor-faktor yang membentuk kerangka *HOT-Fit* yaitu sebagai berikut:

a. Manusia

Komponen manusia menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*), yang mencakup frekuensi penggunaan serta keluasan fungsi sistem informasi. *System use* juga berkaitan dengan siapa yang menggunakan sistem (*who use it*), tingkat penggunaan (*level of user*), pelatihan pengetahuan, motivasi penggunaan, sikap menerima atau menolak sistem, serta kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna dalam

menggunakan sistem informasi serta dampak yang ditimbulkan oleh sistem tersebut. *User satisfaction* digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna dan dampak sistem informasi, yang berkaitan dengan kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) serta sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik individu.

Menurut Luthfiyani (2022), aspek manusia dalam model *HOT-Fit* berfokus pada perilaku, persepsi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Indikator yang umumnya dianalisis dalam aspek ini meliputi tingkat penggunaan (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), persepsi kemudahan (*ease of use*), manfaat sistem (*usefulness*), serta pengalaman atau pelatihan pengguna terhadap sistem. Penilaian aspek manusia bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengguna menerima dan memanfaatkan sistem informasi secara optimal dalam mendukung tugas dan tanggung jawabnya. Aspek ini menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi sistem informasi, karena teknologi yang baik tidak akan memberikan dampak maksimal tanpa dukungan dan keterlibatan aktif dari pengguna (Luthfiyani, 2022).

b. Organisasi

Komponen organisasi terdiri atas struktur organisasi dan lingkungan organisasi yang menerapkan sistem informasi. Struktur organisasi mencakup kerja sama dalam organisasi, strategi,

kepemimpinan, dukungan manajemen puncak, serta dukungan staf. Faktor-faktor tersebut merupakan unsur penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem. Lingkungan organisasi meliputi aspek pemerintah, politik, kompetisi, hubungan antarorganisasi, sumber pendanaan, komunikasi, serta hubungan *interorganizational*.

Aspek organisasi dalam model *HOT-Fit* umumnya menelaah kesiapan dan dukungan institusional terhadap implementasi sistem informasi, yang meliputi struktur organisasi, kebijakan dan prosedur (SOP), kepemimpinan dan komitmen manajerial, koordinasi antarunit, tata kelola, alokasi sumber daya, serta budaya organisasi dan pelatihan staf. Fokus penelitian pada dimensi ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana unsur-unsur organisasi tersebut memfasilitasi atau menghambat penggunaan sistem, bagaimana kebijakan dan prosedur mendukung alur kerja berbasis sistem, serta peran supervisi dan komunikasi organisasi dalam meningkatkan adopsi dan keberlanjutan sistem informasi (Santoso, 2022).

c. Teknologi

Komponen teknologi dievaluasi dari sudut pandang teknologi berdasarkan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*services quality*).

1) Kualitas Sistem

Faktor ini digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi itu sendiri. Beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kualitas sistem, yaitu:

- a) Indikator kemudahan, yang meliputi kemudahan penggunaan dan kemudahan dipelajari,
- b) Indikator efisiensi, yang meliputi waktu respons dan waktu pemuatan (*loading time*),
- c) Indikator keandalan sistem, yang meliputi ketersediaan bantuan teknis sistem, adanya peringatan kesalahan, fleksibilitas integrasi dengan sistem lain, sistem yang teruji bebas dari kesalahan (*error*), serta keamanan sistem,
- d) Indikator kelengkapan, yang meliputi kelengkapan fitur dan kelengkapan isi basis data (*database*).

2) Kualitas Informasi

Faktor ini digunakan untuk mengukur keluaran (output) dari sistem informasi. Indikator kualitas informasi meliputi:

- a) Relevansi (*relevancy*), yang mencakup kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan pengguna,
- b) Kegunaan (*usefulness*), yang meliputi kemudahan dibaca, ringkas dan padat, informatif, serta memiliki tingkat kepentingan,

- c) Keandalan data, yang meliputi akurasi data, ketepatan waktu, keterbandingan data, serta kemampuan data untuk direvisi.

3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan bentuk dukungan yang diterima pengguna dari penyedia layanan sistem. Kualitas layanan dinilai berdasarkan kecepatan respons, jaminan layanan, serta dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna sistem (P. Sari *et al.*, 2023).

d. Manfaat

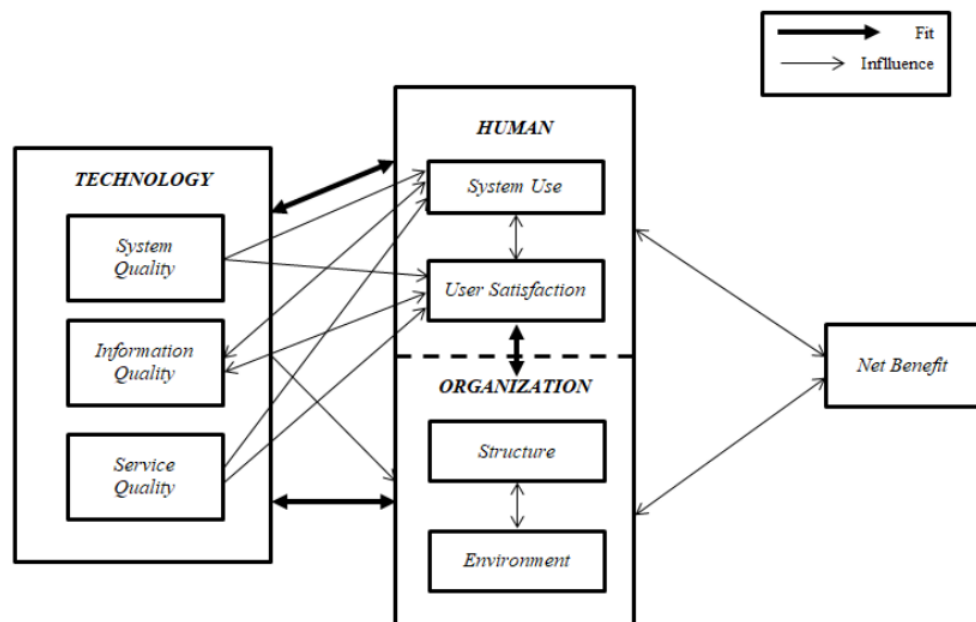
Manfaat (*net benefit*) diperoleh dengan penggunaan sistem. Pengukuran *net benefit* dapat dilakukan berdasarkan manfaat langsung, dampak terhadap pekerjaan, efisiensi dan efektivitas, penurunan tingkat kesalahan, serta pengendalian pengeluaran dan biaya. Keberhasilan penerapan sistem informasi dapat diukur dengan semakin tingginya dampak positif yang dihasilkan.

Aspek manfaat dalam model *HOT-Fit* mengukur sejauh mana sistem informasi memberikan dampak positif bagi pengguna dan organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna SIM Klinik, yang pada gilirannya berdampak pada manfaat sistem tersebut. Manfaat ini mencakup peningkatan efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Evaluasi terhadap manfaat

sistem informasi penting dilakukan untuk memastikan bahwa investasi dalam teknologi informasi memberikan hasil yang optimal dan sesuai dengan tujuan organisasi (A. Sari *et al.*, 2025).

B. Kerangka Teori

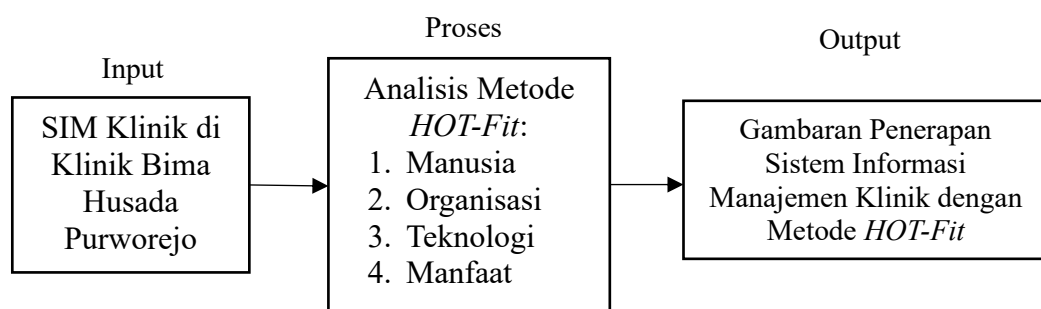
Kerangka teori penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan metode *HOT-Fit* di Klinik Bima Husada Purworejo mengacu pada model *HOT-Fit* yang dikembangkan oleh Yusof (2008) dalam Ben Rahman (2025). Model ini digunakan untuk menggambarkan keterkaitan antara komponen manusia, organisasi, teknologi, dan manfaat dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi:



Gambar 1. Kerangka Teori (Yusof (2008) dalam Ben Rahman (2025))

C. Kerangka Konsep

Berikut merupakan kerangka konsep penelitian penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan menggunakan metode *HOT-Fit* di Klinik Bima Husada Purworejo yang menggambarkan komponen dan hubungan antarvariabel penelitian:



Gambar 2. Kerangka Konsep

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat disusun daftar pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran aspek manusia (penggunaan sistem dan kepuasan pengguna) dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik di Klinik Bima Husada Purworejo?
2. Bagaimana gambaran aspek organisasi (struktur organisasi dan lingkungan kerja) dalam mendukung atau menghambat penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik di Klinik Bima Husada Purworejo?
3. Bagaimana gambaran aspek teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan) dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik di Klinik Bima Husada Purworejo?

4. Bagaimana gambaran manfaat yang dirasakan dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik di Klinik Bima Husada Purworejo berdasarkan evaluasi dengan metode *HOT-Fit*?