

RINGKASAN

Analisis Kesuksesan Implementasi RSPAD *Mobile* Menggunakan Metode *Delone And Mclean* di RSPAD Gatot Soebroto Jakarta, Aditya Prathama Aryono, NIM G41220270, Tahun 2025, Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember.

Transformasi digital di bidang kesehatan yang dicanangkan pemerintah melalui Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2020–2024 mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk menerapkan sistem informasi yang terintegrasi. Salah satunya adalah penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022. Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto sebagai rumah sakit tipe A bertaraf internasional turut mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) serta aplikasi RSPAD *Mobile* untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pasien.

Namun, sejak peluncurannya pada tahun 2023, evaluasi mendalam terhadap efektivitas dan kesuksesan penerapan aplikasi RSPAD *Mobile* belum pernah dilakukan. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan permasalahan seperti tampilan antarmuka yang kurang menarik, fitur yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kesuksesan implementasi RSPAD *Mobile* menggunakan model *DeLone and McLean*, yang menilai tujuh variabel utama: *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *Intention to Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara tidak terstruktur kepada 30 responden pengguna aplikasi RSPAD *Mobile*. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memberikan manfaat serta kepuasan bagi pengguna, dan hasilnya digunakan untuk menyusun rekomendasi pengembangan sistem.

Berdasarkan analisis terhadap tujuh indikator *DeLone and McLean*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Informasi yang disediakan aplikasi tergolong akurat dan relevan, namun sebagian pengguna menilai penyajian data belum lengkap dan pembaruan informasi

sering terlambat. Aplikasi dinilai mudah digunakan dan memiliki kinerja yang stabil, tetapi antarmuka yang digunakan masih terkesan “jadul” dan belum sepenuhnya responsif pada berbagai perangkat. Fitur pendaftaran online berjalan baik namun pada pendaftaran pasien baru, masih cukup membingungkan karena proses pendaftaran pasien masih tersentralisasi pada 1 tampilan. Pengguna merasa layanan pendukung, seperti bantuan teknis dan respon keluhan, masih perlu ditingkatkan. Tim IT rumah sakit dinilai belum memiliki saluran komunikasi langsung untuk menangani kendala pengguna secara cepat.

Sebagian besar pengguna masih memanfaatkan aplikasi hanya untuk pendaftaran dan melihat jadwal dokter. Fitur lain seperti rekam medis pribadi atau riwayat kunjungan jarang digunakan. Meski demikian, mayoritas responden menunjukkan niat untuk tetap menggunakan aplikasi jika ada peningkatan fitur dan desain.

a. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sedang. Mereka mengapresiasi kemudahan akses dan efisiensi waktu, tetapi mengeluhkan tampilan visual sistem yang kurang konsisten.

b. Net Benefit (Manfaat Bersih)

Secara umum aplikasi memberikan dampak positif berupa efisiensi waktu pendaftaran dan pengurangan antrean pasien. Namun, manfaat maksimal baru akan dirasakan jika sistem diperbaiki dari sisi teknis dan tampilan.

Dari hasil tersebut, peneliti juga melakukan *re-design* antarmuka aplikasi RSPAD *Mobile* dengan tampilan yang lebih modern, sederhana, dan mudah digunakan. Desain baru diharapkan dapat meningkatkan *user engagement* serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.