

Adopsi Pengguna sebagai Mediator dalam Memperkuat Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses terhadap Kebermanfaatan Keputusan

Muadz¹, Munawar², Kemala Rita Wahidi³

Universitas Esa Unggul, Indonesia

muadzaskar19@student.esaunggul.ac.id¹, munawar@esaunggul.ac.id²,

kemala.rita@esaunggul.ac.id³

Submitted: 15th July 2026 | **Edited:** 24th August 2026 | **Issued:** 01st September 2026

Cited on: Muadz, M., Munawar, M., & Wahidi, K. R. (2026). Adopsi Pengguna sebagai Mediator dalam Memperkuat Pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses terhadap Kebermanfaatan Keputusan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 6(3), 1904-1919.

ABSTRACT

The implementation of a Document Management System (Documentum) at Class C Hospital Bogor aims to improve policy information governance and the quality of decision-making. This study analyzes the influence of information quality and ease of access on decision usefulness, with user adoption serving as an intervening variable. This quantitative associative study involved 163 employees who use Documentum, selected via an online questionnaire. Data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with a bootstrapping procedures. The results indicate that information quality and ease of access do not have a significant direct effect on decision usefulness; however, both have a positive and significant effect on user adoption, and user adoption significantly affects decision usefulness. User adoption was found to fully mediate the influence of information quality and ease of access on decision usefulness. These findings confirm that the system's benefits for decision-making are realized through adoption and sustained usage. Management is advised to encourage system adoption through awareness-raising, training, improvements to technical system reliability, and integration into work procedures.

Keywords: Information Quality, Ease of Access, User Adoption, Decision Usefulness, Document Management System

PENDAHULUAN

Keterbukaan dan akurasi informasi menjadi prasyarat utama bagi efektivitas pengambilan keputusan dalam organisasi pelayanan kesehatan modern. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menegaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib mengelola informasi dengan menjamin keutuhan, keakuratan, serta ketersediaannya bagi tenaga kesehatan sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya (Kemenkes, 2022b). Regulasi ini menekankan bahwa informasi tidak hanya terkait data klinis pasien, tetapi juga mencakup kebijakan, keputusan, dan pedoman kerja yang menjadi dasar tata

kelola rumah sakit. Ketentuan ini diperkuat oleh Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit, yang menyatakan bahwa keberhasilan manajemen mutu rumah sakit ditentukan oleh keterpaduan sistem informasi dan komunikasi internal yang efektif antarunit serta terdokumentasi dengan baik (Kemenkes, 2022a). Dengan demikian, rumah sakit sebagai organisasi kompleks tidak hanya dituntut untuk mendigitalisasi rekam medis, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan keputusan manajerial tersampaikan dengan baik, seragam, dan tepat waktu kepada seluruh pegawai yang berkepentingan.

Pada tingkat global, World Health Organization (WHO) melalui Global Patient Safety Action Plan 2021-2030 menegaskan bahwa salah satu pilar utama keselamatan pasien adalah transparansi informasi dan komunikasi yang efektif (WHO, 2021). WHO menekankan bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi klinis, tetapi juga oleh sejauh mana sistem komunikasi organisasi mampu mengalirkan informasi kebijakan dan keputusan secara tepat sasaran.

Dalam praktik manajemen rumah sakit modern, salah satu instrumen utama untuk mengelola dokumen kebijakan dan keputusan manajerial adalah Document Management System (DMS). Document Management System yang digunakan di Rumah Sakit Kelas C Bogor disebut Dokumentum, yaitu platform berbasis web (web-based) yang dapat diakses oleh seluruh pegawai melalui akun pribadi terotorisasi. Sistem ini menyediakan struktur folder hierarkis berdasarkan unit kerja, antara lain SIMRS, Human Capital, Admission, Bank Darah, Farmasi, Hemodialisa, Customer Relation, dan unit-unit lain yang masing-masing dikelola oleh penanggung jawab unit. Dokumentum dilengkapi dengan fitur pencarian dokumen (search), kalender kegiatan (calendar), ruang dokumen pribadi (My Documents), notifikasi tugas (My To Do), serta fitur sekretariat yang mendukung pengelolaan rapat manajemen secara terintegrasi.

RS Kelas C Bogor telah menggunakan sistem DMS lama yang belum optimal karena tidak menyediakan jejak audit (audit trail), sehingga setiap pembaruan dokumen menyebabkan dokumen lama tergantikan tanpa rekam jejak perubahan. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, RS Kelas C Bogor mulai mengimplementasikan Dokumentum sebagai DMS baru yang dilengkapi kontrol versi dokumen, jejak audit, dan integrasi dengan sistem Smart. Hasil observasi peneliti terhadap sistem sejak Januari 2026 menunjukkan bahwa proses pengisian dokumen di Dokumentum masih berlangsung

secara bertahap. Sebagai gambaran, folder Human Capital berisi 18 dokumen, Bank Darah 16 dokumen, dan Admission 11 dokumen, sedangkan folder unit lain seperti IT-DGA baru berisi 1 dokumen, dan beberapa folder unit lainnya masih kosong atau berisi dokumen yang sangat terbatas. Distribusi jumlah dokumen yang belum merata antarunit ini mengindikasikan bahwa Dokumentum berada pada fase implementasi awal.

Fase implementasi awal DMS justru merupakan momentum strategis untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan adopsi sistem oleh pengguna. Pada tahap ini, persepsi pegawai terhadap kualitas informasi yang akan tersedia di DMS, kemudahan akses sistem, serta niat untuk menggunakannya secara berkelanjutan akan menentukan apakah DMS benar-benar dapat berfungsi sebagai sumber informasi manajerial yang bermanfaat. Behavioral intention (niat perilaku) dan perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan) telah dikenal sebagai prediktor utama keberhasilan adopsi sistem informasi pada fase implementasi awal (Holden & Karsh, 2010; Venkatesh et al., 2003). Dengan demikian, penelitian pada fase ini memiliki nilai strategis untuk memberikan rekomendasi yang masih dapat diimplementasikan oleh manajemen rumah sakit sebelum kebiasaan pengguna terbentuk secara permanen.

Berdasarkan kajian literatur, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai sistem informasi rumah sakit di Indonesia berfokus pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Rekam Medis Elektronik (RME) yang berorientasi pada data klinis pasien, sedangkan penelitian mengenai DMS untuk dokumen manajerial non-klinis masih relatif terbatas. Studi internasional telah menunjukkan hubungan positif antara kualitas informasi, kemudahan akses, perilaku pengguna, dan manfaat sistem bagi keputusan organisasi, namun konteksnya masih bersifat umum dan jarang yang menempatkan adopsi pengguna sebagai variabel intervening pada fase implementasi awal sistem rumah sakit (Bhattacharjee, 2001; Iivari, 2005; Venkatesh et al., 2012; Zheng et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi (X1) dan kemudahan akses (X2) Document Management System terhadap kebermanfaatan keputusan (Y), melalui adopsi pengguna (Z) sebagai variabel intervening. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam memperluas penerapan Decision-Usefulness Theory dan UTAUT2 dalam konteks DMS rumah sakit di Indonesia, serta memberikan kontribusi praktis bagi RS Kelas C Bogor

dalam merancang strategi penguatan implementasi DMS yang lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Keberhasilan penerapan sistem informasi pada organisasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dan kemampuan teknis sistem, tetapi juga oleh kualitas informasi yang dihasilkan, kemudahan sistem digunakan, serta manfaat yang dirasakan pengguna dalam mendukung pekerjaan dan pengambilan keputusan. Perspektif ini sejalan dengan DeLone and McLean Information Systems Success Model yang menempatkan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai faktor yang memengaruhi penggunaan atau intensi penggunaan serta kepuasan pengguna, yang selanjutnya berkontribusi terhadap manfaat bersih (net benefits) dari sistem informasi. Jeyaraj (2020) melalui meta-review menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean tetap relevan sebagai kerangka untuk menjelaskan keberhasilan sistem informasi, meskipun hubungan antar dimensi keberhasilan dapat berbeda sesuai konteks penerapannya. Dalam konteks organisasi kesehatan, keberhasilan sistem informasi menjadi semakin penting karena informasi yang dihasilkan harus dapat mendukung pekerjaan dan keputusan secara tepat. Penelitian mengenai Hospital Information System juga menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat memengaruhi penggunaan sistem, sementara penggunaan dan kepuasan pengguna berkontribusi terhadap manfaat yang dirasakan organisasi (Andrianto et al., 2022). Dengan demikian, penerapan Document Management System (Documentum) dalam pengelolaan informasi kebijakan dapat dipandang sebagai suatu sistem informasi yang keberhasilannya tidak hanya dinilai dari tersedianya dokumen, tetapi juga dari sejauh mana informasi tersebut dapat diadopsi dan dimanfaatkan pengguna untuk mendukung keputusan.

Kualitas informasi merupakan salah satu determinan penting dalam keberhasilan sistem informasi karena berkaitan dengan karakteristik informasi yang dihasilkan sistem, seperti akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan keteraturan informasi. Informasi yang berkualitas memberikan dasar yang lebih kuat bagi pengguna untuk memahami kondisi, mengevaluasi alternatif, dan menentukan tindakan yang tepat. Studi Al-Safwani et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan prediktor penting terhadap manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem informasi, bahkan

pengaruhnya terhadap manfaat dapat berlangsung melalui mekanisme penggunaan atau intensi penggunaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak selalu menghasilkan manfaat secara otomatis; informasi yang berkualitas perlu terlebih dahulu diterima dan digunakan oleh pengguna agar dapat menghasilkan manfaat nyata. Hal serupa terlihat pada penelitian Walean dan Supit (2023), yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, meskipun tidak semua hubungan antara kualitas informasi dan manfaat bersih menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kualitas informasi diposisikan sebagai faktor yang dapat mendorong adopsi pengguna. Ketika informasi dalam Documentum dipersepsikan akurat, relevan, lengkap, dan dapat dipercaya, pengguna akan memiliki alasan yang lebih kuat untuk menerima serta menggunakan sistem tersebut dalam aktivitas kerja. Kondisi tersebut pada akhirnya memungkinkan informasi yang tersedia melalui Documentum memberikan kontribusi terhadap kebermanfaatan keputusan.

Selain kualitas informasi, kemudahan akses merupakan karakteristik sistem yang penting dalam mendorong adopsi pengguna. Kemudahan akses menunjukkan sejauh mana pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara mudah, cepat, dan tanpa hambatan teknis yang berlebihan. Dalam perspektif keberhasilan sistem informasi, aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas, keandalan, dan kinerja sistem merupakan karakteristik penting dari kualitas sistem yang dapat memengaruhi penggunaan sistem (Al-Safwani et al., 2020). Ketika pengguna dapat mengakses dokumen dan informasi kebijakan dengan mudah, hambatan dalam proses pencarian dan pemanfaatan informasi menjadi lebih rendah sehingga kecenderungan untuk mengadopsi sistem menjadi lebih tinggi. Selanjutnya, adopsi pengguna berperan sebagai mekanisme yang menghubungkan kualitas sistem dan informasi dengan manfaat yang dihasilkan sistem. Penelitian pada sistem informasi pembelajaran menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap manfaat yang diperoleh dari sistem (Alshorman & Bawaneh, 2021), sedangkan penelitian Katili et al. (2024) memperlihatkan bahwa dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi dapat berkontribusi terhadap manfaat bersih sistem informasi. Berdasarkan perspektif tersebut, kebermanfaatan keputusan dalam penelitian ini dipahami sebagai manfaat yang dirasakan pengguna ketika informasi dari Documentum digunakan sebagai dasar untuk mendukung proses

pengambilan keputusan. Dengan demikian, kualitas informasi dan kemudahan akses diperkirakan tidak hanya memiliki hubungan dengan kebermanfaatan keputusan, tetapi terutama bekerja melalui adopsi pengguna sebagai mekanisme yang mengubah kualitas dan aksesibilitas sistem menjadi manfaat nyata dalam pengambilan keputusan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori (explanatory research). Pendekatan ini digunakan karena tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening yang telah ditentukan dalam kerangka teori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan hasil yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara statistik melalui model analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Desain penelitian bersifat cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu. Model analisis PLS-SEM dipilih karena mampu menguji hubungan antar variabel laten yang kompleks dengan ukuran sampel relatif kecil, serta dapat digunakan pada data yang tidak berdistribusi normal secara ketat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang diadaptasi dari teori-teori pendukung, seperti Decision-Usefulness Theory, OIPT, UTAUT2, dan ECM. Setiap butir pernyataan kuesioner akan diukur menggunakan skala Likert enam poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan perangkat lunak Smartpls versi terbaru untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antarvariabel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai aktif Rumah Sakit Kelas C Bogor yang terlibat dalam proses penerimaan, pengelolaan, dan pelaksanaan kebijakan internal organisasi. Populasi ini mencakup tenaga kesehatan, staf administrasi, staf non-medis, serta pejabat struktural yang menjadi penerima informasi kebijakan rumah sakit baik melalui kanal formal maupun informal. Berdasarkan data sumber daya manusia tahun 2025, jumlah pegawai aktif di Rumah Sakit Kelas C Bogor tercatat sebanyak sekitar 550 orang.

Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mengacu pada kaidah analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hair et al.

(2022) merekomendasikan ukuran sampel minimum sebesar 5 sampai 10 kali jumlah indikator dalam model. Model penelitian ini terdiri atas 20 indikator (masing-masing lima indikator untuk Kualitas Informasi, Kemudahan Akses, Adopsi Pengguna, dan Kebermanfaatan Keputusan), sehingga ukuran sampel minimum yang dibutuhkan berkisar antara 100 hingga 200 responden. 163 tanggapan dinyatakan valid untuk dianalisis.

Adapun kriteria inklusi yang ditetapkan adalah (1) Pegawai aktif yang telah bekerja di Rumah Sakit Kelas C Bogor minimal enam bulan; (2) Pernah menerima atau mengakses informasi kebijakan rumah sakit (surat keputusan, memo, atau edaran resmi); (3) Mengetahui atau memiliki akses terhadap sistem komunikasi formal seperti Dokumentum atau saluran resmi penyebaran informasi internal rumah sakit. Untuk menjaga keterwakilan lintas unit kerja, sebaran responden diupayakan mencakup pegawai pengguna Dokumentum dari berbagai unit kerja yang dikelompokkan ke dalam empat kategori utama, yaitu tenaga kesehatan, staf administrasi dan keuangan, staf penunjang dan nonmedis, pejabat struktural atau manajerial. Keempat kategori tersebut tercakup dalam data yang terkumpul; namun, karena pengisian bersifat sukarela (*voluntary response*), jumlah responden pada tiap kategori tidak ditetapkan secara proporsional.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Responden

Responden dengan usia 20 – 30 tahun sebanyak 42 orang (25,8%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 78 orang (47,9%), usia 41 – 50 tahun sebanyak 28 orang (17,2%), usia 51- 60 tahun sebanyak 15 orang (9,2%). Responden dengan kategori pegawai tenaga kesehatan sebanyak 65 orang (39,9%), manajerial/structural sebanyak 40 orang (24,5%), administrasi & keuangan sebanyak 34 orang (20,9%), penunjang/non medis sebanyak 24 orang (14,7%). Karyawan yang sudah pernah mengikuti pelatihan document management system sebanyak 120 orang (73,6%) sedangkan yang belum pernah sebanyak 43 orang (26,4%).

Outer Model

Nilai outer loading kualitas informasi berkisar antara 0,477 sampai 0,699. Nilai outer loading kemudahan akses di kisaran 0,577 sampai 0,649. Outer loading adopsi

pengguna bernilai antara 0,584 hingga 0,696. Outer loading kebermanfaatan keputusan berada di kisaran 0,506 sampai 0,717.

Nilai AVE pada seluruh variabel berada di bawah batas ideal 0,50, yang menunjukkan bahwa kemampuan konstruk dalam menjelaskan varians indikatornya masih terbatas. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat variasi persepsi responden terhadap indikator-indikator yang digunakan, yang dapat disebabkan oleh kondisi implementasi sistem yang masih berada pada tahap awal. Heterotrait-Monotrait (HTMT) pada hubungan Kualitas Informasi dan Adopsi Pengguna (0,933) dan Kemudahan Akses dan Adopsi Pengguna (0,903) melebihi 0,90, yang mengindikasikan keterbatasan validitas diskriminan antarkonstruk tersebut.

Inner Model

R square kebermanfaatan keputusan ditemukan sebesar 0,317 atau berada di kategori lemah ($\geq 0,25$ namun $< 0,50$). Hal tersebut berarti kualitas informasi, kemudahan akses, adopsi pengguna berkontribusi bagi perubahan kebermanfaatan keputusan sebesar 31,7% dan sisanya 68,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Uji Hipotesis

Tabel 1. Uji Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	P Value	Keterangan
Kualitas Informasi → Kebermanfaatan Keputusan	0,199	H1 ditolak
Kemudahan Akses → Kebermanfaatan Keputusan	0,363	H2 ditolak
Kualitas Informasi → Adopsi Pengguna	<0,001	H3 diterima
Kemudahan Akses → Adopsi Pengguna	<0,001	H4 diterima
Adopsi Pengguna → Kebermanfaatan Keputusan	0,002	H5 diterima
Kualitas Informasi → Adopsi Pengguna → Kebermanfaatan Keputusan	0,014	H6 diterima
Kemudahan Akses → Adopsi Pengguna → Kebermanfaatan Keputusan	0,015	H7 diterima

Sumber: Hasil olah data SmartPLS, 2026

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Informasi DMS terhadap Kebermanfaatan Keputusan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh langsung terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Pengaruhnya bersifat tidak langsung melalui Adopsi Pengguna. Temuan ini sejalan dengan Decision-Usefulness Theory yang menyatakan bahwa nilai suatu informasi ditentukan oleh sejauh mana informasi tersebut relevan, andal, dan dapat digunakan dalam pengambilan keputusan (FASB, 2018;

Staubus, 1961). Informasi yang memiliki kualitas tinggi akan mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan akurasi serta konsistensi keputusan organisasi. Penjelasan ini diperkuat oleh Organizational Information Processing Theory di mana ketersediaan informasi berkualitas memang menambah kapasitas pemrosesan informasi organisasi, tetapi kapasitas tersebut hanya menurunkan ketidakpastian dan meningkatkan kualitas keputusan apabila benar-benar diakses dan dimanfaatkan oleh pengguna (Galbraith, 1974).

Task-Technology Fit Theory menyatakan hal serupa melalui rantai kesesuaian, pemanfaatan, dan kinerja, yaitu kesesuaian teknologi dengan tugas hanya berdampak pada kinerja apabila melewati tahap pemanfaatan (Goodhue & Thompson, 1995). Sebaliknya, terdapat sejumlah rujukan teoretis dan empiris yang bertentangan dengan temuan ini dan perlu dijelaskan secara memadai. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003) memungkinkan adanya jalur langsung dari kualitas informasi menuju manfaat bersih. Kemungkinan tersebut didukung secara empiris yang menemukan pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan dan manfaat pengguna, termasuk manfaat pengambilan keputusan (Iivari, 2005; Zheng et al., 2023). Pengaruh kualitas informasi terhadap kualitas keputusan bergantung pada jenis sumber informasinya (Alajmi & Said Ali, 2023).

Pengaruh Kemudahan Akses DMS terhadap Kebermanfaatan Keputusan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Akses tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Dengan demikian, temuan ini memperkuat bahwa dalam konteks sistem dokumentasi rumah sakit, kemudahan akses merupakan kondisi yang diperlukan, tetapi belum cukup untuk menghasilkan nilai guna informasi. Hal ini selaras dengan prinsip Human-Computer Interaction yang menempatkan keteraksesan dan kegunaan sistem sebagai prasyarat interaksi, bukan sebagai penentu langsung hasil keputusan (Sharp et al., 2019).

Ditinjau lebih mendalam, tidak signifikannya pengaruh langsung Kemudahan Akses terhadap Kebermanfaatan Keputusan sesungguhnya merupakan prediksi yang wajar dari beberapa teori utama. Technology Acceptance Model sejak awal memposisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai penentu tidak langsung, yaitu bekerja melalui persepsi kemanfaatan dan niat perilaku, bukan sebagai penentu langsung hasil kerja (Davis, 1989).

Terdapat pandangan yang bertentangan dan tidak dapat diabaikan. Model DeLone & McLean (2003) menempatkan kualitas sistem, yang mencakup keteraksesan dan keandalan, sebagai penentu manfaat bersih. Zheng et al. (2023) menemukan pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap manfaat pada konteks sistem informasi rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Informasi DMS terhadap Adopsi Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Adopsi. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia dalam Dokumentum, dari sisi relevansi, akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu, semakin besar kecenderungan pegawai untuk mengadopsi dan memanfaatkan sistem. Temuan ini juga dapat dijelaskan melalui Organizational Information Processing Theory karena informasi yang relevan dan lengkap menurunkan ketidakpastian kerja sehingga pegawai lebih terdorong menjadikan Dokumentum sebagai rujukan (Galbraith, 1974). Self-Determination Theory memandang informasi berkualitas dapat memperkuat rasa kompeten pengguna dan menumbuhkan motivasi intrinsik untuk menggunakan sistem (Ryan & Deci, 2022). Dalam konteks Rumah Sakit Kelas C Bogor, kualitas informasi merupakan determinan terkuat bagi adopsi Dokumentum.

Kualitas informasi dalam sistem informasi dipahami sebagai karakteristik informasi yang menentukan kesesuaian informasi untuk digunakan oleh pengguna dan mendukung tujuan sistem informasi (Abd Aziz et al., 2024). Dalam kajian sistematis mengenai sistem informasi kesehatan, penerimaan teknologi tetap menjadi kerangka penting untuk memahami mengapa teknologi diterima atau ditolak (Tetik et al., 2024). Kajian tersebut menunjukkan kuatnya penggunaan TAM dalam mengevaluasi penerimaan teknologi di organisasi kesehatan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya. Kualitas informasi seperti ketersediaan, objektivitas, kegunaan, kerahasiaan, dan integritas terbukti secara positif mendorong niat penggunaan sebuah layanan teknologi (Mensah & Mwakapesa, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi mencakup kualitas konten, kualitas penyampaian, dan kualitas kegunaan; ketiganya secara efektif memengaruhi adopsi pengguna platform berbasis media sosial (Jiang et al., 2021).

Pengaruh Kemudahan Akses DMS terhadap Adopsi Pengguna

Kemudahan Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Adopsi Pengguna. Kemudahan menemukan, membuka, dan menavigasi dokumen (effort expectancy)

menurunkan hambatan penggunaan sehingga mendorong pegawai mengadopsi sistem. Dari sudut pandang Self-Determination Theory (Ryan & Deci, 2000), kemudahan akses turut memperkuat rasa otonomi pengguna karena menurunkan hambatan teknis, sehingga penggunaan sistem terasa lebih sebagai pilihan yang dikendalikan sendiri daripada beban prosedural. Meskipun pengaruhnya sedikit lebih kecil dibandingkan kualitas informasi, kemudahan akses tetap menjadi prasyarat penting bagi adopsi Dokumentum.

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi informasi. Pengguna cenderung menerima suatu sistem apabila sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan tidak membutuhkan usaha yang besar. Dalam konteks Document Management System (DMS), kemudahan akses menggambarkan sejauh mana pengguna dapat mengakses dokumen dan berbagai fungsi sistem secara cepat, sederhana, dan tanpa hambatan teknis. Kemudahan akses tersebut dapat meningkatkan persepsi bahwa DMS mudah digunakan (*perceived ease of use*). Persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan selanjutnya mendorong pengguna untuk menerima dan menggunakan DMS dalam aktivitas pekerjaannya. Oleh karena itu, berdasarkan TAM, semakin tinggi kemudahan akses DMS yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk mengadopsi DMS.

Hasil penelitian ini didukung temuan sebelumnya bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat adopsi penggunaan sebuah teknologi (Nangin et al., 2020). Persepsi kemudahan akan meningkatkan persepsi manfaat dan pada akhirnya meningkatkan adopsi dalam menggunakan sebuah teknologi (Nguyen et al., 2024). Persepsi kemudahan dapat meningkatkan niat seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi (Chen & Aklikokou, 2020). Persepsi kemudahan penggunaan memiliki peran positif dan signifikan terhadap penerapan sistem informasi kesehatan (Luo et al., 2024).

Pengaruh Adopsi Pengguna terhadap Kebermanfaatan Keputusan

Adopsi Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat sistem terhadap pengambilan keputusan baru terwujud ketika sistem benar-benar diadopsi dan digunakan secara berkelanjutan. Temuan ini menguatkan Expectation-Confirmation Model bahwa keberlanjutan penggunaan menentukan realisasi manfaat sistem (Bhattacharjee, 2001), dan diperkuat

Self-Determination Theory yang menegaskan bahwa motivasi intrinsik pengguna menjaga keberlanjutan penggunaan tersebut (Ryan & Deci, 2022). Pola ini juga konsisten dengan model kesuksesan sistem informasi yang menempatkan penggunaan sistem sebagai anteseden dari manfaat bersih (net benefits) (DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), penerimaan dan penggunaan teknologi informasi pada akhirnya diarahkan untuk memperoleh manfaat dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam konteks Document Management System (DMS), adopsi pengguna menunjukkan tingkat penerimaan dan penggunaan DMS dalam aktivitas pekerjaan sehari-hari. Semakin tinggi tingkat adopsi pengguna, semakin besar peluang pengguna untuk memanfaatkan dokumen dan informasi yang tersedia dalam DMS sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan. Penggunaan DMS memungkinkan pengguna memperoleh informasi secara lebih cepat, terstruktur, dan mudah ditelusuri sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas dan ketepatan keputusan. Oleh karena itu, berdasarkan perspektif TAM, semakin tinggi adopsi pengguna terhadap DMS, semakin tinggi pula kebermanfaatan DMS dalam mendukung pengambilan keputusan.

Temuan terdahulu mendukung adanya kontribusi adopsi dan penerimaan sebuah teknologi terhadap pengambilan keputusan yang tepat (Mukred et al., 2024). Faktor penentu terkuat bagi manfaat bersih adalah kepuasan pengguna (Riady et al., 2025). Niat mengadopsi sebuah teknologi akan berdampak terhadap perilaku menggunakan sebuah teknologi (Ma et al., 2025).

Pengaruh Kualitas Informasi DMS terhadap Kebermanfaatan Keputusan Dimediasi Adopsi Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa Adopsi Pengguna mampu memediasi secara penuh pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Dalam konteks ini, Kualitas Informasi tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Pengaruh keduanya sepenuhnya disalurkan melalui peningkatan adopsi pengguna. TAM dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan document management system dapat membentuk persepsi pengguna mengenai manfaat sistem, kemudian mendorong adopsi pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kebermanfaatan keputusan (Davis, 1989).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya. Kualitas informasi seperti ketersediaan, objektivitas, kegunaan, kerahasiaan, dan integritas terbukti secara positif mendorong niat penggunaan sebuah layanan teknologi (Mensah & Mwakapesa, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi mencakup kualitas konten, kualitas penyampaian, dan kualitas kegunaan; ketiganya secara efektif memengaruhi adopsi pengguna platform berbasis media sosial (Jiang et al., 2021).

Pengaruh Kemudahan Akses DMS terhadap Kebermanfaatan Keputusan Dimediasi Adopsi Pengguna

Hasil analisis menunjukkan bahwa Adopsi Pengguna mampu memediasi secara penuh pengaruh Kualitas Informasi dan Kemudahan Akses terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Dalam konteks ini, Kemudahan Akses tidak menunjukan pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Pengaruh keduanya sepenuhnya disalurkan melalui peningkatan adopsi pengguna. Model DeLone & McLean (2003) menempatkan kualitas sistem, yang mencakup keteraksesan dan keandalan, sebagai penentu manfaat bersih.

Berdasarkan hasil Three Box Method, seluruh indikator pada keempat variabel berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas informasi, kemudahan akses, adopsi, dan kebermanfaatan Dokumentum, meskipun sebagaimana dijelaskan sebelumnya persepsi ini sebagian masih bersifat ekspektasi mengingat implementasi sistem belum sepenuhnya matang.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kepuasan pengguna sebagian besar dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Sementara itu, faktor penentu terkuat bagi manfaat bersih adalah kepuasan pengguna (Riady et al., 2025). Hasil penelitian ini didukung temuan sebelumnya bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Yang pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat adopsi penggunaan sebuah teknologi (Nangin et al., 2020). Persepsi kemudahan akan meningkatkan persepsi manfaat dan pada akhirnya meningkatkan adopsi dalam menggunakan sebuah teknologi (Nguyen et al., 2024).

KESIMPULAN

Kualitas Informasi document management system tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Kemudahan Akses document

management system tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Kualitas Informasi document management system berpengaruh positif dan signifikan terhadap Adopsi Pengguna. Kemudahan Akses document management system berpengaruh positif dan signifikan terhadap Adopsi. Adopsi Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Adopsi Pengguna terbukti memediasi pengaruh Kualitas Informasi document management system terhadap Kebermanfaatan Keputusan. Adopsi Pengguna terbukti memediasi pengaruh Kemudahan Akses document management system terhadap Kebermanfaatan Keputusan.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasilnya. Pertama, nilai reliabilitas konstruk (Cronbach's alpha berkisar 0,566 hingga 0,633) dan Average Variance Extracted (0,370 hingga 0,408) berada di bawah ambang ideal (0,70 dan 0,50), sehingga mutu pengukuran indikator masih terbatas dan interpretasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, rasio Heterotrait-Monotrait (HTMT) pada hubungan Kualitas Informasi dan Adopsi Pengguna (0,933) dan Kemudahan Akses dan Adopsi Pengguna (0,903) melebihi 0,90, yang mengindikasikan keterbatasan validitas diskriminan antarkonstruk tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Aziz, A., Nor, R. N. H., Jusoh, Y. Y., Rahman, W. N. W. A., & Ali, N. M. (2024). Factors influencing information quality of information systems: A systematic literature review. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 8(3–2), 1923–1931.
- Alajmi, M. A., & Said Ali, M. (2023). International students' university decision quality: The effect of online environment quality, information-task fit, perceived usefulness and social influence. *Information Development*, 39(4), 720–738.
- Al-Safwani, M. I., et al. (2020). *What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model*. *International Journal of Medical Informatics*, 137, 104093.
- Alshorman, B. A., & Bawaneh, A. K. (2021). *DeLone and McLean Information Systems Success Model in a Blended-Learning Context*. *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 17(4).
- Andrianto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2022). *Determinant Factors of Hospital Information System (HIS) Success at XYZ Hospital Using DeLone McLean IS Success Model*. *Proceedings of the 2020 6th International Conference on Science and Technology (ICST)*. <https://doi.org/10.1109/ICST50505.2020.9732868>.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.

- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of E-government adoption: testing the mediating effects of perceived usefulness and perceived ease of use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850–865.
- Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: *Information Seeking Behavior and Technology Adoption*, 205(219), 5.
- 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.
- FASB. (2018). *Conceptual framework for financial reporting*. Financial Accounting Standards Board.
- Galbraith, J. R. (1974). Organization design: An information processing view. *Interfaces*, 4(3), 28–36.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning.
<https://books.google.co.id/books?id=PONXEAAAQBAJ>
- Holden, R. J., & Karsh, B.-T. (2010). The technology acceptance model: its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics*, 43(1), 159–172.
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.
- Jeyaraj, A. (2020). *DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions*. *International Journal of Information Management*, 54, 102139.
- Jiang, G., Liu, F., Liu, W., Liu, S., Chen, Y., & Xu, D. (2021). Effects of information quality on information adoption on social media review platforms: moderating role of perceived risk. *Data Science and Management*, 1(1), 13–22.
- Katili, M. R., Tuloli, M. S., Bau, R. T. R. L., & Utina, I. (2024). *Measuring the Success of Village Information Systems using the DeLone and McLean Model*. *Jambura Journal of Informatics*, 6(1).
- Kemenkes. (2022a). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang standar akreditasi rumah sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. (2022b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Luo, J., Ahmad, S. F., Alyaemeni, A., Ou, Y., Irshad, M., Alyafi-Alzahri, R., Alsanie, G., & Unnisa, S. T. (2024). Role of perceived ease of use, usefulness, and financial strength on the adoption of health information systems: the moderating role of hospital size. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 516.
- Ma, J., Wang, P., Li, B., Wang, T., Pang, X. S., & Wang, D. (2025). Exploring user adoption of ChatGPT: A technology acceptance model perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 41(2), 1431–1445.
- Mensah, I. K., & Mwakapesa, D. S. (2025). The impact of e-government information quality (EGIQ) dimensions on the adoption of electronic government services. *Information Development*, 41(2), 265–284.
- Mukred, M., Asma'Mokhtar, U., Hawash, B., AlSalman, H., & Zohaib, M. (2024). The adoption and use of learning analytics tools to improve decision making in higher

- learning institutions: An extension of technology acceptance model. *Heliyon*, 10(4).
- Nangin, M. A., Barus, I. R. G., & Wahyoedi, S. (2020). The effects of perceived ease of use, security, and promotion on trust and its implications on fintech adoption. *Journal of Consumer Sciences*, 5(2), 124–138.
- Nguyen, T. T. U., Van Nguyen, P., Huynh, H. T. N., Truong, G. Q., & Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100291.
- Riady, Y., Habibi, A., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Riady, H., & Al-Adwan, A. S. (2025). TAM and IS success model on digital library use, user satisfaction and net benefits: Indonesian open university context. *Library Management*, 46(1–2), 173–188.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2022). Self-determination theory. In *Encyclopedia of quality of life and well-being research* (pp. 1–7). Springer.
- Sharp, H., Preece, J., & Rogers, Y. (2019). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley. <https://books.google.co.id/books?id=HreODwAAQBAJ>
- Staubus, G. J. (1961). *A Theory of Accounting to Investors*. University of California Press. <https://books.google.co.id/books?id=uCEUAQAAMAAJ>
- Tetik, G., Türkeli, S., Pinar, S., & Tarim, M. (2024). Health information systems with technology acceptance model approach: A systematic review. *International Journal of Medical Informatics*, 190, 105556.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view1. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Walean, R. H., & Supit, N. C. C. (2023). *Analisis penerapan sistem informasi PPDB online dengan menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean*. SEIKO: Journal of Management & Business, 6(2).
- WHO. (2021). *Global patient safety action plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care*. World Health Organization.
- Zheng, F., Wang, K., Wang, Q., Yu, T., Wang, L., Zhang, X., Wu, X., Zhou, Q., & Tan, L. (2023). Factors influencing clinicians' use of hospital information systems for infection prevention and control: cross-sectional study based on the extended DeLone and McLean model. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e44900.