

## Analysis of the Relationship between End User Computing Satisfaction Factors and User Satisfaction of Information Systems at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta City

Nur Sinta <sup>1</sup>, Nur Syarianingsih Syam <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahamad Dahlan, Yogyakarta;

Correspondent Author: [nur.syam@ikm.uad.ac.id](mailto:nur.syam@ikm.uad.ac.id)

### ABSTRACT

**Background:** According to the 2011 Minister of Health, every hospital is required to implement SIRS, so that a process of collecting, processing, and presenting hospital data can be integrated. In its implementation, SIMRS is required to improve the effectiveness and efficiency of a service system. One indicator of the success of the development of information systems is user satisfaction. A number of methods to measure user satisfaction, one of which is EUCS. The general purpose of the study is to analyze the EUCS factor on system user satisfaction, while the specific purpose of this study is to see if there is a relationship between the EUCS variable factors, namely content, format, accuracy, timeliness, and ease of use with satisfaction of hospital management system users at PKU Muhammadiyah Yogyakarta in 2021.

**Methods:** The type of research used is quantitative research with a cross-sectional design. Sampling using the Lemeshow formula with the results of 245 respondents. The selection of respondents used an accidental sampling technique with the research instrument using a questionnaire adopted from previous studies. Data analysis used univariate and bivariate analysis while the statistical test used was the chi square test with data categories normally distributed based on the median value.

**Results:** From the research conducted, it is found that there is a significant relationship between 5 EUCS variables, namely content, format, accuracy, timeliness and ease of use with SIMRS user satisfaction. The results of data processing using the chi-square test were obtained about 212 (86.5%) respondents who stated they were satisfied and there were about 33 (13.5%) who said they were not satisfied with the SIMRS application. **Conclusion:** Overall, the five EUCS variables have a relationship and the use of the system states that they are satisfied with the My Hospital application.

### Keywords

EUCS, User Satisfaction, PKU Hospital

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



### Pendahuluan

Berdasarkan Permenkes 2018 Rumah Sakit berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan haruslah yang berkualitas yaitu seperti pasien merasa

aman, tidak mendiskriminasi seseorang, tidak memakan waktu serta memprioritaskan hak pasien. Hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit(1). Rumah sakit diketahui mempunyai agenda kegiatan yang saling bertautan satu sama lain. Agar hal tersebut berjalan dengan lancar dan terarah maka rumah sakit diharuskan mempunyai sistem yang dapat mempermudah kegiatan yaitu sistem informasi.

Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2011 (2) telah disebutkan bahwa "setiap rumah sakit menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)".

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang di singkat SIMRS merupakan sistem terkomputerisasi yang dapat mengolah data sebagai bahan informasi yang dihasilkan dengan tepat waktu dan valid. Informasi yang dihasilkan juga menjadi penghubung di semua tingkatan rumah sakit (3). SIMRS yang diimplementasikan baik itu pelayanan medis maupun non medis bisa memudahkan prosedur manajemen dalam mengambil keputusan serta membantu para tenaga kesehatan dalam melayani pasien(4). SIMRS memfokuskan pada tingginya angka efektifitas dan efisiensi suatu sistem pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit(5).

Salah satu parameter untuk mengetahui keberhasilan dari pengimplementasian suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kunci dari kesuksesan dikarenakan bahwa harapan yang diinginkan ketika menggunakan sistem informasi terpenuhi(6). Beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem, salah satunya dengan metode End User Computing Satisfaction (7).

EUCS (End User Computing Satisfaction) pertama kali diusulkan pada tahun 1988 oleh Doll dan Torkzadeh(8). Metode ini dikonseptualisasikan sebagai hubungan yang efektif antara seseorang yang secara langsung berinteraksi dengan aplikasi dan aplikasi komputer tertentu(9). EUCS adalah metode pengukuran kepuasan pengguna dengan membandingkan harapan dengan kenyataan. Teknik ini menganalisis kepuasan pengguna akhir dari segi teknologi dengan menilai isi, akurasi, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan sistem saat digunakan (10).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan diketahui sudah menerapkan sistem informasi secara terkomputerisasi dalam semua kegiatan di rumah sakit. RSPKU Muhammadiyah sudah menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit secara bertahap mulai dari tahun 1997 sampai dengan sekarang dengan nama aplikasinya yaitu My Hospital. Aplikasi tersebut diketahui bahwa sering terjadi error pada servernya. Proses penginputan data yang dilakukan oleh perawat menjadi macet atau tidak bisa disimpan sehingga harus mengentri ulang data tersebut. Kejadian ini menyebabkan kegiatan petugas menjadi terhambat yang bisa berdampak pada pelayanan ke pasien.

## **Metode**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Lokasi sebagai tempat penelitian adalah rumah sakit PKU Muhammadiyah kota Yogyakarta yang berlangsung pada akhir bulan desember 2021 hingga januari 2022. Rumus pengambilan sampel menggunakan lemeshow dengan hasil yang didapatkan sebanyak 245 responden. Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah accidental sampling yaitu pengambilan sampel secara tidak sengaja bertemu dengan seorang yang memenuhi kriteria sebagai responden(11). Wawancara yang dilakukan menggunakan panduan kuesioner pertanyaan tertutup dengan

pengukuran skala likert dan pertanyaan terbuka. Terdapat 2 variabel yaitu independen yang terdiri dari *content, format, accuracy, timeliness, ease of use* sedangkan variabel dependen adalah kepuasan akhir pengguna. Analisis data yang dilakukan menggunakan uji univariat dan bivariat.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Gambaran Karakteristik Sosio Demografi Responden

Jumlah responden bermayoritas wanita dengan jumlah 177(72,2%), untuk usia responden yang umumnya berusia  $\geq 35$  tahun sebanyak 126(51,4%), kemudian responden dengan pendidikan terakhir D3 memiliki jumlah terbanyak sebesar 147(60%), responden yang pernah mengikuti pelatihan SIMRS memiliki jumlah terbanyak sebesar 128(52,2%) dan responden yang sudah menggunakan SIMRS selama lebih dari 3 tahun yang memiliki angka terbanyak yaitu 166 (67,8). Secara detail dapat disajikan dalam pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Sosio Demografi Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	68	27,8
Perempuan	177	72,2
<b>Usia</b>		
<35Tahun	119	48,6
$\geq 35$ Tahun	126	51,4
<b>Unit kerja</b>		
Unit Rawat Inap	61	24,9
Unit Rawat Jalan	33	13,5
Unit Fisioterapi	26	10,6
Unit IGD	14	5,7
Unit FarmasiRawatJalan	26	10,6
Unit Laboratorium	16	6,5
Unit Radiologi	15	46,1
Unit RekamMedis	10	4,1
Bagian Akutansi	19	7,8
Bagian SIMRS	4	1,6
Bagian Keperawatan	1	0,4
BagaianTU	2	0,8
Bagian Penjualan Medis	1	0,4
Bagian DistribusiF armasi	9	3,7
Bagian CSSD	8	3,3
<b>Pendidikan</b>		
SMA/SMK	12	4,9

Akademi/D3	147	60,0
S1	74	30,2
S2	12	4,9
<b>Pelatihan SIMRS</b>		
Pernah	128	52,2
BelumPernah	117	47,8
<b>Penggunaan SIMRS</b>		
<1tahun	36	14,7
1-2tahun	43	17,6
>3tahun	166	67,8
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100</b>

## 2. Gambaran Faktor Penentu Kepuasan User SIM RS

Berdasarkan tabel 2 bahwa variabel content bahwa pegawai yang mengatakan baik untuk variabel ini sebanyak 186 responden sedangkan untuk yang menjawab tidak baik sebanyak 59 responden. Pada tabel variabel format menjelaskan bahwa sebanyak 206 menyatakan baik, sedangkan untuk yang menyatakan tidak baik sebanyak 39 responden. Pada variabel accuracy memaparkan bahwa responden menyatakan baik sebanyak 131 dan untuk yang menyatakan tidak baik 114 responden. Pada variabel timeliness responden menjawab baik sebanyak 201 respondendan yang menjawab tidak baik sebanyak 44 responden. Responden yang menyatakan baik pada variabel ease of use sebanyak 207 responden sedangkan untuk yang menjawab tidak baik sebanyak 38 responden. Dari tabel 2 untuk variabel kepuasan pengguna responden yang menyatakan puas saat menggunakan aplikasi My Hospital sebanyak 212 responden dan menyatakan tidak baik sebanyak 33 responden. Tingginya presentase angka kepuasan pengguna sebesar 86,5 %.

**Tabel 2. Faktor Penentua Kepuasan User SIM RS**

<b>Variabel</b>		<b>N</b>	<b>Persentase (%)</b>
<i>Content</i>	Baik	186	75,92
	TidakBaik	59	24,1
<i>Format</i>	Baik	206	84,1
	TidakBaik	39	15,9
<i>Accuracy</i>	Baik	131	53,5
	TidakBaik	114	46,5
<i>Timeliness</i>	Baik	201	82,0
	TidakBaik	44	18,0
<i>Ease of User</i>	Baik	207	84,5
	TidakBaik	38	15,5
Kepuasan Pengguna	Puas	212	86,5
	Tidak Puas	33	13,5
<b>Total</b>		<b>245</b>	<b>100</b>

### 3. Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pengguna (user) SIM RS

Berikut merupakan hasil analisa data dengan menggunakan uji Chi Square untuk menilai hubungan antara variable independen dan varaibel independen.

**Tabel 3. Tabulasi Silang Antara Variabel Content Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi My Hospital**

Content	User Satisfaction				Total	OR	95% CI		P Value
	Puas		Tidak Puas				Lower	Upper	
	N	%	N	%					
Baik	175	71,4	11	4,49	186 (76%)				
Tidak Baik	37	15,1	22	8,98	59 (24 %)	9,45	2,22	21,17	0,000
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>86,5</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>245 (100%)</b>				

Uji chi square tersebut memperoleh nilai OR 9,459 dan bermakna dengan nilai  $p < 0,005$  bahwa terdapat hubungan antara content dengan kepuasan pengguna. Bisa di simpulkan bahwa variabel content yang baik dapat memberikan kepuasan pengguna 9 kali lebih tinggi pada pengguna aplikasi My Hospital.

**Tabel 4. Tabulasi Silang Antara Variabel Format Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi My Hospital**

Format	User Satisfaction				Total	OR	95% CI		P Value
	Puas		Tidak Puas				Lower	Upper	
	N	%	N	%					
Baik	191	77,96	15	6,12	206				
Tidak Baik	21	8,57	18	7,35	39	10,91	4,80	24,7	0,000
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>86,53</b>	<b>33</b>	<b>13,47</b>	<b>245</b>				

Hasil uji chi square memperoleh nilai OR 10,91 dan bermakna dengan sebesar 0,000 bahwa nilai  $p < 0,005$ , dapat disimpulkan variabel format yang baik dapat memberikan kepuasan pengguna 11 kali lebih tinggi pada pengguna aplikasi My Hospital.

**Tabel 5. Tabulasi Silang Antara Variabel Accuracy Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi My Hospital**

Accuracy	User Satisfaction				Total	OR	95% CI		P Value
	Puas		Tidak Puas				Lower	Upper	
	N	%	N	%					
Baik	119	48,57	12	4,90	131				
Tidak Baik	93	37,96	21	8,57	114	2,23	1,05	4,78	0,034
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>86,53</b>	<b>33</b>	<b>13,47</b>	<b>245</b>				

Hasil dari chi square yang dilakukan menghasilkan nilai p-value sebesar 0,034 dapat dikatakan nilai  $p < 0,05$  maka terdapat hubungan antara variabel format dengan kepuasan pengguna aplikasi My Hospital. Berdasarkan nilai OR sebesar 2,23 diartikan bahwa variabel accuracy dapat memberikan kepuasan 2 kali lebih tinggi pada pengguna aplikasi My Hospital.

**Tabel 6. Tabulasi Silang Antara Variabel Timeliness Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi My Hospital**

Timeliness	User Satisfaction				Total	OR	95% CI		P Value
	Puas		Tidak Puas				Lower	Upper	
	N	%	N	%					
Baik	185	75,51	16	6,53	201				
Tidak Baik	27	11,02	17	6,94	44	7,28	3,29	16,1	0,000
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>86,53</b>	<b>33</b>	<b>13,47</b>	<b>245</b>				

Berdasarkan tabel 6 diatas bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pengguna aplikasi My Hospital dengan variabel timeliness yang menghasilkan nilai p-value 0,000 yang dimana nilai p tersebut < 0,05. Nilai OR yang didapatkan sebesar 7,28 yang berarti variabel timeliness memberikan kepuasan 7 kali lebih tinggi bagi pengguna aplikasi.

**Tabel 7. Tabulasi Silang Antara Variabel Ease of User Dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi My Hospital**

Ease of Use	User Satisfaction				Total	OR	95% CI		P Value
	Puas		Tidak Puas				Lower	Upper	
	N	%	N	%					
Baik	194	79,18	13	5,31	207				
Tidak Baik	18	7,35	20	8,16	38	16,8	7,1	38,8	0,000
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>86,53</b>	<b>33</b>	<b>13,46</b>	<b>245</b>				

Hasil uji statistik mendapatkan nilai p-value sebesar 0,000 yang artinya nilai p lebih besar maka diinterpretasikan variabel timeliness dengan kepuasan pengguna aplikasi my hospital terdapat hubungan yang signifikan. Nilai OR yang didapatkan sebesar 16,8 yang berarti variabel ease of use memberikan kepuasan 17 kali lebih tinggi bagi pengguna aplikasi.

## Pembahasan

### 1. Variabel Content

Uji statistik yang dilakukan menggunakan nilai median sebagai cut off point untuk memudahkan penganalisaan yaitu sebesar 12.00. maka dalam penganalisaan hasil yang didapatkan jika  $\geq 12.00$  dikategorikan sebagai baik dan untuk nilai  $< 12.00$  maka dikategorikan tidak baik.

Berdasarkan dari tabel 2 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan bahwa content dalam aplikasi My Hospital ini baik berjumlah 186 responden dari 245 sampel dengan persentase sebesar 75,92% sedangkan responden yang memberikan tanggapan bahwa isi / menu di aplikasi tersebut tidak baik sebanyak 59 responden dari total sampel 245 dengan persentase 24,1%. Aplikasi my hospital sudah memiliki kelengkapan isi. Berdasarkan jawaban kuesioner terbuka bahwa menu dalam aplikasi sudah lengkap dan

sudah terhubung ke unit yang lain.

Berdasarkan dari hasil analisis sebelumnya bahwa memiliki hubungan antara content dengan kepuasan pengguna dengan nilai  $p < 0,05$ . Content yang ada di SIMRS PKU Muhammadiyah berdasarkan dari berdasarkan jawaban kuesioner bahwa mayoritas responden menyatakan baik dan puas ketika menggunakan sistem. Berdasarkan penjelasan dari pertanyaan terbuka, kelengkapan dari menu yang dimiliki sistem dan sudah memadai membuat para petugas merasa terbantu dengan adanya SIMRS ini. Kelengkapan isi seperti menu serta data-data yang terdapat didalam SIRS akan memberikan kemudahan petugas dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, merasa puas dengan informasi yang didapat sehingga hal ini bisa memberikan penilaian tersendiri bahwa SIMRS sangat dibutuhkan dan juga sangat membantu para petugas.

Seperti penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Faizah dan Syam, memiliki pendapat yang sama dimana hasil dari uji statistik yang diperoleh memiliki hubungan antara isi dengan kepuasan pengguna. Hal tersebut diperkuat oleh penuturan responden bahwa sistem yang digunakan bisa mempermudah pelayanan dan dapat menampilkan data terkini saat dalam penyusunan laporan(13). Penelitian yang dilakukan Rini, menyatakan sistem yang memiliki kelengkapan pada menunya merupakan hal terpenting karena membantu pengguna sistem saat mengambil keputusan(14).

## 2. Variabel Format

Dalam penelitian ini untuk membantu dalam menganalisis hasil, di gunakan lah nilai cut off point menggunakan nilai median sebesar 14.00. Sehingga dapat dikategorikan jika nilai yang  $\geq 14.00$  variabel dikatakan baik sedangkan untuk yang memiliki nilai  $< 14.00$  variabel dikatakan tidak baik.

Dari tabel 3 diatas sebelumnya dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan tampilan dari aplikasi my hospital sudah baik sebanyak 206 responden dengan persentase 84,1% dan untuk responden yang menyatakan tampilan dari aplikasi tidak baik sebanyak 39 responden dengan persentase 15,9%. Dari jawaban responden pada kuesioner terbuka menyatakan bahwa tampilan interface dari aplikasi sudah menarik namun karena intensitas pemakaian aplikasi dengan waktu yang lama maka perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil dari analisis secara statistik dengan nilai  $p < 0,005$  tersebut menyatakan bahwa format atau tampilan dari sistem informasi dapat mencerminkan suatu kepuasan seseorang saat menggunakannya. Tampilan secara interface yang dimiliki oleh SIMRS Muhammadiyah sudah baik dengan nuansa bewarna hijau yang dapat memberikan kesejukan oleh mata. Sistem yang digunakan dalam jangka waktu yang lama haruslah di upgrade agar sipengguna sistem tidak merasa bosan ketika sedang mengerjakan tugasnya dan ketika ada penambahan warna yang bervariasi atau design yang berbeda mereka bisa merasakan hal baru ketika log-in ke sistem dan merasa senang dengan hal tersebut.

Hasil uji statistik dari penelitian dilakukan oleh Hanesya memiliki pernyataan yang sama dimana terdapat hubungan antara variabel format dengan kepuasan pengguna. Berdasarkan dari penuturan responden menjelaskan bahwa aplikasi yang mereka gunakan memiliki tampilan yang menarik selain itu tampilan nya membuat mata para pengguna

terasa nyaman sehingga responden merasa puas(15). Penelitian sebelumnya mengatakan ketika menggunakan sistem informasi yang mempunyai tampilan menarik dan mudah dikenali oleh pengguna, maka pengguna tersebut akan merasakan kepuasan pada sistem tersebut(16).

### 3. Variabel Accuracy

Pada uji statistik yang dilakukan nilai median dipergunakan untuk memudahkan penganalisaan data yang dihasilkan, nilai median yang digunakan sebesar 13.00. Sehingga dapat dikategorikan jika data yang memiliki nilai  $\geq 13.00$  maka aplikasi dikategorikan sebagai baik dan sebaliknya jika data  $< 13.00$  bisa dikategori sebagai tidak baik.

Sebelumnya terlihat dari tabel 4 bahwa perbedaan jawaban responden yang menyatakan baik dan tidak baik terhadap variabel accuracy tidak terpaut jauh. Petugas yang menyatakan keakuratan data sudah baik sebanyak 131 dengan persentase 53,5% sedangkan untuk petugas yang menjawab bahwa aplikasi menampilkan data maupun informasi masi tidak sesuai sebanyak 114 responden dengan persentase 46,5%. Terdapat beberapa usulan dari petugas berdasarkan dari pertanyaan terbuka, yang menyatakan bahwa aplikasi masih harus ditingkatkan lagi karena masih terdapat kesalahan antara data yang terinput dalam sistem dengan data real di lapangan.

Berdasarkan p value  $< 0,05$  yang didapatkan dari uji chi square yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel accuracy dengan kepuasan pengguna. Tabel 10 menunjukkan selisih antara jawaban yang menyatakan data sudah akurat dengan data tidak akurat tidaklah jauh. Keakuratan data dari SIMRS Muhammadiyah memiliki perbedaan dengan data yang ada dilapangan dikarenakan sistem dari server sering down hal tersebutlah yang menjadi salah satu penyebab data kurang akurat. Data yang tidak bisa terinput dengan sempurna membuat petugas harus berpacu dengan waktu ketika harus melakukan pekerjaan sesuai jam operasional dengan menginput data kembali yang jumlahnya tidak sedikit. Hal tersebut yang terkadang membuat para petugas lupa menginput atau kurang teliti saat penginputan data dilakukan. Sehingga pihak rumah sakit haruslah melakukan peningkatan terhadap server serta selalu mengvalidasi data apakah sudah sama dan sesuai dengan data yang berada dilapangan.

Sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasman yang mana pada uji statistik menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan pada variabel accuracy dengan kepuasan pengguna SIMRS. Sistem yang digunakan memberikan informasi secara akurat sehingga pengguna puas saat menggunakannya namun dari beberapa komponen dalam SIMRS tersebut diharapkan bisa ditingkatkan lagi(17). Dari penelitian yang dilakukan oleh Ritonga, bahwa keakuratan data bisa mempermudah staff mengkategorikan dari masing masing prosedur medis, dengan itu pendanaan dan pelaporan yang dihasilkan rumah sakit menjadi berkualitas(18).

### 4. Variabel Timeliness

Dalam membantu peneliti untuk menganalisis data maka digunakan nilai median sebagai cut off point sebesar 12.00 . Data dapat dikatakan baik jika memiliki nilai yang

$\geq 12.00$  dan sebaliknya data yang dihasilkan  $> 12.00$  maka dikategorikan sebagai tidak baik. Sebelumnya pada tabel 6 menyatakan bahwa responden yang menyatakan variabel *timeliness* baik sebanyak 201 responden dengan persentase 82,0% sedangkan untuk yang menjawab tidak baik sebanyak 44 responden dengan persentase 18,0%. Dari data tersebut variabel ketepatan waktu lebih tinggi namun pihak rumah sakit tidak bisa mengabaikan 44 responden. Jawaban dari kuesioner terbuka, responden menyatakan tidak baik pada ketepatan waktu dikarenakan sistem yang sering terjadi error dan loading yang lama membuat pekerjaan menjadi terhambat.

Didapatkan nilai  $p$  value  $< 0,05$  berdasarkan dari hasil uji chi square sehingga dapat diartikan dengan terdapatnya hubungan antar variabel *timeliness* dengan kepuasan pengguna aplikasi My Hospital. Data yang ditampilkan pada aplikasi haruslah data yang terbaru dan akurat, dengan begitu petugas yang membutuhkan data tersebut bisa langsung menggunakannya tanpa menunggu waktu lama. Sehingga pengambilan keputusan atau mendiagnosa suatu masalah bisa dengan cepat dan akurat. Berdasarkan dari persentase angka yang menyatakan variabel *timeliness* sudah baik dalam penyajian data dan informasi oleh SIMRS di PKU Muhammadiyah memberikan penilaian bahwa pengguna SIMRS sudah merasa puas. Penyajian informasi di sistem tidak memakan waktu lama, namun sering juga terjadi hambatan saat peluncuran informasi tersebut. Faktor yang menjadi penghambat tersebut dikarenakan server down dan juga dari penuturan responden bahwa faktor lain dari hambatan tersebut adalah jaringan yang lemot membuat petugas tidak dapat mengentry data sehingga membutuhkan beberapa kali untuk dapat log-in dan menginput ulang data tersebut. Responden menuturkan bahwa rumah sakit perlu melakukan peningkatan pada jaringan agar tidak terjadi lemot saat dalam penggunaan aplikasi My Hospital sehingga dapat memperkecil tingkat resiko kesalahan dalam pelayanan serta mempercepat tim medis dalam mendiagnosa dan mengambil keputusan. Dengan keefektifan serta keefesienan waktu yang diberikan pada aplikasi terhadap pengguna, hal ini memberikan kepuasan tersendiri terhadap pengguna aplikasi di karenakan mempermudah dan meningkatkan kinerja petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Sejalan dengan penelitian Syahrullah, diketahui dari hasil wawancara mendalam kepada narasumber bahwa SIMRS yang digunakan pada rumah sakit ini dapat memberikan informasi yang up to date tanpa memakan waktu yang lama. Sistem juga membantu memberikan informasi berbagai laporan secara berkala (19). Dari penelitian yang dilakukan oleh thenu mengungkapkan jika informasi yang diterbitkan mengalami keterlambatan waktu, maka informasi yang disajikan tidak memiliki nilai lagi dikarenakan bisa berakibat fatal jika digunakan sebagai penentuan dalam pengambilan keputusan (17).

## 5. Variabel Ease Of Use

Dalam menganalisa data digunakanlah nilai median sebesar 12.00 sebagai cut off point untuk membantu memudahkan dalam menganalisa. Maka dapat dikategorikan jika data  $\geq 12.00$  dikategorikan sebagai baik dan sebaliknya jika memiliki hasil data  $< 12.00$  dikategorikan tidak baik.

Berdasarkan dari data tabel sebelumnya banyak pegawai yang mengatakan baik pada

variabel Ease Of Use yaitu dengan jumlah sebanyak 207 responden dengan persentase 84,5% sedangkan untuk yang menjawab tidak baik sebanyak 38 responden dengan persentase 15,5%. Dari penuturan jawaban pertanyaan terbuka yang diberikan responden bahwa aplikasi cukup mudah digunakan namun perlu diadakannya modul/ panduan tertulis jika mengalami kendala dalam menjalankan aplikasi bagi pengguna baru.

Berdasarkan nilai OR 16,851 ease of use menyatakan bahwa SIMRS yang dipergunakan pada RS PKU Muhammadiyah sudah baik dan mudah untuk digunakan sehingga memberikan kepuasan pada pengguna ketika aplikasi My Hospital digunakan. Kemudahan saat seseorang menggunakan sistem bisa membuat mereka merasa senang dan ada kepuasan tersendiri ketika tugas mereka bisa terselesaikan dengan baik. Namun dikarenakan tidak semua orang familiar dengan menggunakan sistem informasi secara terkomputerisasi, pihak rumah sakit diharapkan untuk memperhatikan hal tersebut. Penambahan modul atau menu terkait langkah-langkah ketika mengoperasikan SIMRS bagi pengguna baru. Hal tersebut sangat berguna dan membantu bagi pengguna baru agar bisa menyesuaikan dirinya dengan pegawai yang sudah memiliki pengalaman dalam mengaplikasikan sistem dengan benar. Sehingga sipengguna yang masih baru tersebut dapat memasukkan data dan mengolah sampai menjadi informasi yang dapat dijadikan acuan sebagai pengambilan keputusan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan Suzanto Dan Sidharta(20) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel ease of use terhadap kepuasan pengguna sistem SIMRS yang digunakan tidak memerlukan keahlian khusus saat petugas menggunakannya selain mudah dioperasikan tampilan yang disajikan juga familiar. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemampuan sebuah aplikasi untuk dapat dipelajari dan dimanfaatkan oleh penggunanya dengan seefektif mungkin (14).

## 6. Kepuasan Pengguna

Hasil penganalisaan menggunakan SPSS didapatkan nilai median sebagai cut off point yaitu sebesar 1200. Angka yang dihasilkan jika  $\geq 12.00$  dikatakan variabel tersebut baik, sebaliknya untuk angka yang dihasilkan  $< 12.00$  maka bisa dikatakan tidak baik.

Sebelumnya dari tabel 7 di atas menjelaskan responden yang menyatakan kepuasannya terhadap aplikasi My Hospital ada sekitar 212 (86,5%) responden sedangkan yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aplikasi yang mereka gunakan ada sebanyak 33 (13,5%) responden. Berdasarkan persentase tersebut bahwa pengguna aplikasi merasa terbantu oleh aplikasi saat menjalankan tugasnya. Namun dari jawaban kuesioner terbuka responden menuturkan bahwa rumah sakit juga perlu meningkatkan jaringan sistem agar tidak terjadinya error pada aplikasi sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. Berdasarkan penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kualitas dari sistem dan pelayanan yang tersajikan dapat mempengaruhi seseorang. Sehingga semakin tinggi kualitas sistem dan kualitas layanan maka dapat meningkatkan kinerja petugas(12)

## Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil uji statistik dalam penggunaan SIMRS diketahui bahwa 212 responden (86,5%) menyatakan puas saat menggunakan sistem sedangkan 33 responden (13,5%) menyatakan ketidakpuasannya selama sistem digunakan. Melihat tingginya angka kepuasan pengguna pada aplikasi My Hospital yang berdasarkan penuturan responden bahwa My Hospital sangat membantu petugas saat menjalankan tugas, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi dan kendala yang dialami seperti server down dan kesalahan data yang terinput dengan data real.

Dari hasil uji statistik pada variabel independen yang meliputi content, format, accuracy, timeliness, dan ease of use bahwa masing masing dari semua variabel independen tersebut terdapat hubungan yang signifikan dengankepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Dengan demikian, Peneliti bermaksud memberikan saran rekomendasi kepada pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah diharapkan selalu melakukan validasi data yang terinput oleh sistem dengan data yang berada di lapangan sertameningkatkanstabilitas jaringan agar sistem dapat bekerja lebih baik sehingga semua kegiatan baik medis maupun non medis dapat terlaksana dengan semestinya. Rumah sakit juga diharapkan dapat melakukan evaluasi kepada petugas diseluruh unit baik medis maupun nonmedis untuk melihat kepuasan pengguna petugas saat menggunakan aplikasi dan melihat apa saja yang menjadi kendala serta kesulitan yang dialami petugas saat menggunakannya.

## Daftar Pustaka

- 1) Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. In 2018. p. 1-8.
- 2) Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Mentri Kesehatan Republik Kesehatan Tentang Keselamatan Pasien. Vol. 16. 2011.
- 3) Bayu A, Izzati S. Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode. Semin Nas Inform Medis. 2013;(November):78-86.
- 4) Nabyla F, Sigitta RC. Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Smartphone Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit.JOINS(Journal Inf Syst. 2019;4(2):168-77.
- 5) Sari MM, Sanjaya GY, Meliala A. Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dengan kerangka HOT-FIT. SeminNasTeknolInflnonesia.2016;1(1):204-7.
- 6) Sabdana IWG. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs). JIlmuKomput Indones. 2019;4(1).
- 7) Marlindawati, Indriani P.E-Learning Dengan Penerapan Model Endusing Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus:Universitas Bina Darma dan STMIK MDP). J Ilm Matrik. 2016;18(1):55-66.

- 8) Doll WJ, DengX , Raghunathan TS, Torkzadeh G, XiaW. The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *J Manag Inf Syst.* 2004;21(1):227–62.
- 9) Prabandaru A. *Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction.* Vol. 8. UIN Syarif Hidayattullah Jakarta; 2019.
- 10) Suprpta K. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS. *J Sist Dan Inform.* 2018;13(1):6–11.
- 11) Sugiyono. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d.* Bandung: Alfabetha; 2015. 456 p.
- 12) Agustina R, Susilani AT. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode HOT-FIT Evaluation Of Hospital Management Information System ( SIMRS ) On Registration Outpatient With Hot-Fit Keywords : Evaluation ., HOT-FIT .,. 2018;(84):75–80.
- 13) Faizah N, syamnur syariahningsih. Hubungan Komponen Eucs Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumahsakit (SIM RS) Di Rs Jiwa Grhasia Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Ahmad Dahlan Hubungan Komponen Eucs Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah S. 2022;1–15.
- 14) Rini DP. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan “LINKAJA” di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan. *J Ekon dan Bisnis.* 2019;13(3):189–207.
- 15) Hanesya AF, Novi Marchianti AC, Bukhori S. Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang. *Ijconsist Journals.* 2021;3(1):13–20.
- 16) Puspitasari N, Tampubolon W, Taruk M. Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). *J SITECHSist Inf dan Teknol.* 2021;4(1):19–28.
- 17) Thenu VJ, Sedyono E, Purnami CT. Evaluation of Health Center Management Information System to Support the Implementation of Generic SIKDA using HOT(fit) method in District of Purworejo. *J Manaj Kesehat Indones.* 2016;4(2):129–38.
- 18) Ritonga ZA. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2019.* Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. 2020.
- 19) Syahrullah, Ngemba HR, Hendra S. Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS. *Yogyakarta: Semnasteknomedia.* 2016;Vol 4, No:6–7.
- 20) Suzanto B, Sidharta. Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *J Ekon Bisnis Entrep ISSN2443-0633.* 2015;9(1):16–28.