

## Research Articles

## Open Access

**Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan *end User Computing Satisfaction* di RSUD Madani Palu***Evaluation of Hospital Management Information System Using end User Computing Satisfaction at Madani Rsud Palu*Ririen Hardani<sup>1</sup>, Khusnul Diana<sup>2</sup>, Afinka Eka hijrawati Taufik<sup>3\*</sup><sup>1,2,3</sup> Program Studi Farmasi Universitas Tadulako\*Korespondensi Penulis : [afinkaekataufik19038@gmail.com](mailto:afinkaekataufik19038@gmail.com)**Abstrak**

**Latar Belakang:** Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) digunakan dalam mengakses sistem yang menangani seluruh proses manajemen yang terdiri atas pelayanan diagnosa serta tindakan kepada pasien, medical record, apotek, gudang farmasi, dan SIMRS juga mencakup sistem komputerasasi.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berdasarkan aspek isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu, serta kemudahan dalam pengguna.

**Metode:** Penelitian yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan melakukan observasi (non-eksperimen) desain cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner yang dibagikan kepada 112 sampel yang merupakan pegawai RSUD Madani.

**Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan untuk seluruh variabel EUCS berada pada kategori puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas dengan penggunaan SIMRS di RSUD Madani sehingga perlu dipertahankan.

**Kata Kunci:** EUCS; Evaluasi; Kepuasan; RSUD Madani Palu; SIMRS

**Abstract**

**Background:** Hospital Management Information Systems (SIMRS) are used to access systems that handle all management processes consisting of diagnostic services and actions for patients, medical records, pharmacies, pharmacy warehouses, and SIMRS also includes computerized systems.

**Objective:** This study aims to measure the level of satisfaction of users of the Hospital Management Information System (SIMRS) based on aspects of content, accuracy, appearance, timeliness and ease of use.

**Method:** The research used was End-User Computing Satisfaction (EUCS) using an observational (non-experimental) cross sectional design. Data collection was carried out using a questionnaire sheet which was distributed to 112 samples who were employees of Madani Hospital.

**Results:** Research shows that the level of satisfaction for all EUCS variables is in the satisfied category, which indicates that users are satisfied with the use of SIMRS at RSUD Madani so it needs to be maintained.

**Keywords:** EUCS; Evaluation; Satisfaction; RSUD Madani Palu; SIMRS

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan saat ini, karena kemajuan teknologi berjalan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi dirancang untuk menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Teknologi juga menawarkan banyak kemudahan dan cara baru dalam aktivitas manusia. Teknologi informasi merupakan perpaduan antara teknologi komputerisasi dan komunikasi berupa sistem perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk mengolah, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas guna menghasilkan informasi strategis untuk masyarakat (1).

Kemajuan teknologi telah mempengaruhi kehidupan manusia secara mendalam, termasuk dalam sistem informasi kesehatan. Berikut ini beberapa pengaruhnya: 1) Akses Informasi: Teknologi memudahkan akses informasi kesehatan bagi pasien dan profesional. Orang-orang dapat mencari informasi medis secara online, menggunakan aplikasi untuk memantau kondisi kesehatan, dan berkomunikasi lebih mudah dengan penyedia layanan kesehatan. 2) Peningkatan Kualitas Pelayanan: Sistem informasi kesehatan yang terdigitalisasi memungkinkan penyimpanan data pasien secara elektronik, yang mempercepat proses diagnosis dan pengobatan. 3) Telemedisin: Teknologi memungkinkan konsultasi jarak jauh melalui video call, yang sangat membantu di area terpencil atau bagi pasien yang tidak bisa secara fisik datang ke fasilitas kesehatan. 4) Personalisasi Perawatan: Big data dan analitik kesehatan memungkinkan perawatan yang lebih disesuaikan dengan kebutuhan individu berdasarkan pola data historis dan prediktif. 5) Pengurangan Kesalahan Medis: Sistem informasi yang terintegrasi dapat mengurangi kesalahan dalam penulisan resep dan pengelolaan pasien dengan memastikan informasi yang akurat dan terkini tersedia bagi penyedia layanan kesehatan. 5) Efisiensi Operasional: Otomatisasi dan sistem informasi yang terintegrasi meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi waktu tunggu, dan memperbaiki manajemen sumber daya di fasilitas kesehatan.

Secara keseluruhan, teknologi telah dan terus membentuk ulang cara kita mengelola kesehatan, menjadikan sistem lebih terhubung, efisien, dan mampu menyediakan perawatan yang lebih baik bagi pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan kegiatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan diselenggarakan oleh pihak rumah sakit. SIMRS juga memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai keperluan manajemen dan mengelola data pasien. Sisi manajemen, sistem ini memiliki peran dalam mengatur data keuangan, material dan teknis, sistem kepegawaian, tagihan ke pasien, dan perencanaan strategi. Sedangkan, dari sisi pasien memiliki fungsi dapat mengelola data pasien masuk dan pasien keluar serta mengelola data medis pasien yang meliputi perawatan, diagnosa, dan terapi pasien (2).

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang baik sangat penting karena alasan berikut: 1) Penyimpanan Data Terpusat: SIMRS menyediakan penyimpanan data terpusat, memudahkan akses informasi pasien dan riwayat medisnya yang dapat diakses oleh dokter dan tenaga medis dengan cepat dan aman. 2) Koordinasi Perawatan: Dengan SIMRS, berbagai departemen dalam rumah sakit dapat berkoordinasi dengan lebih baik, memastikan bahwa perawatan pasien terkoordinasi dan efisien. 3) Pengurangan Kesalahan: Mengurangi kesalahan medis dengan meminimalisir penggunaan catatan manual yang rentan kesalahan dan memastikan bahwa resep dan pengobatan diberikan dengan tepat. 4) Peningkatan Efisiensi: Otomatisasi proses administratif menghemat waktu tenaga medis dan administratif, memungkinkan mereka fokus pada perawatan pasien. 5) Keuangan dan Billing: SIMRS membantu rumah sakit dalam mengelola keuangan, termasuk penagihan pasien, pengelolaan klaim asuransi, dan anggaran operasional, dengan lebih akurat dan transparan. 6) Kepatuhan Regulasi: Memudahkan rumah sakit dalam mematuhi regulasi kesehatan yang berlaku, termasuk pengelolaan data pasien dan privasi. 7) Analisis Data: Fasilitas analisis data yang canggih membantu dalam penelitian klinis dan pemantauan kualitas layanan kesehatan. 8) Manajemen Aset: Pengelolaan inventaris dan aset lebih efektif, memastikan bahwa peralatan medis tersedia ketika dibutuhkan dan terpelihara dengan baik. 9) Aksesibilitas: Kemampuan untuk mengakses sistem dari berbagai lokasi memungkinkan fleksibilitas bagi tenaga medis untuk bekerja dari luar rumah sakit saat dibutuhkan. 10) Kepuasan Pasien: Layanan yang lebih cepat dan akurat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan pada fasilitas kesehatan.

Secara keseluruhan, SIMRS yang baik meningkatkan kualitas layanan kesehatan, efisiensi operasional, dan pasien mendapatkan manfaat dari sistem yang lebih terkoordinasi dan responsif.

Pada penelitian ini menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna suatu sistem. Metode EUCS digunakan untuk mengukur seberapa besar kepuasan pengguna jasa dari objek. Ada beberapa variabel utama pada model EUCS yaitu aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (3).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Palu merupakan fasilitas pelayanan kesehatan primer yang mempunyai ruang perawatan untuk pasien jiwa dan ruang perawatan pasien umum. RSUD Madani telah

menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit berbasis elektronik yang tertuang dalam web SIMRS Khanza berbasis *Electronic Medical Record (EMR)* yang telah diterapkan sejak April 2022 yang dapat diakses oleh tenaga kerja baik tenaga kesehatan maupun non-kesehatan yang telah bekerja di RSUD Madani Palu. Hal tersebut diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi pasien dan membantu kemudahan dalam mencatat dan pelaporan setiap program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh rumah sakit.

Beberapa kendala yang pernah terjadi dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen rumah sakit seperti kurangnya minat belajar teknologi informasi, sumber internet atau jaringan yang masih kurang memadai, sistem akan bermasalah ketika listrik padam, proses penerapan resep yang masih manual karena kurangnya sumber daya manusia sehingga dari beberapa hal tersebut perlu dilakukannya evaluasi kepuasan kepada para pengguna sistem.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu *End-User Computing Satisfaction* dengan melakukan observasi (non-eksperimen) bersifat desain cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner, editing dengan memeriksa data yang telah dikumpulkan, dan skoring dilakukan dengan pemberian skor pada tiap-tiap variabel penelitian yang telah diisi oleh tenaga kerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Madani Palu. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Madani Palu, Sulawesi Tengah dari bulan September 2022-Maret 2023 dengan jumlah populasi dan sampel sebanyak 112 sampel (*Total Sampling*).

Penelitian observasi non-eksperimental dengan desain cross-sectional dilakukan dengan cara mengamati subjek pada satu titik waktu tertentu. Berikut adalah langkah-langkah detail dalam melakukan penelitian ini:

Desain Penelitian: Peneliti ini dilakukan dengan mengobservasi kondisi yang sudah ada. Metode penelitian : *End-User Computing Satisfaction* dengan melakukan observasi (non-eksperimen) bersifat desain cross sectional. Populasi: Keseluruhan individu atau entitas yang diteliti, yang memiliki karakteristik tertentu yang peneliti ingin generalisasi. Sampel: Sebagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis sebanyak 112 sampel. Instrumen Penelitian: Kuesioner, skala penilaian, atau checklist yang telah divalidasi dan dapat diandalkan. Pengumpulan Data Melalui survei langsung, wawancara, dan menggunakan sumber data sekunder seperti catatan medis atau database publik. Prosedur Penelitian: Pengumpulan Data, mengumpulkan data dari sampel yang telah ditentukan. Pemrosesan Data, menyusun dan mengkodifikasi data untuk analisis. Penggunaan perangkat lunak statistik untuk analisis yang lebih kompleks. Pelaporan Hasil: Menyimpulkan dan menginterpretasikan data sesuai dengan tujuan penelitian.

EUCS terdiri dari 5 (lima) variabel, yaitu: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. 1) Metode *End-User Computing Satisfaction Content* : mengukur kepuasan pengguna berdasarkan konten sistem yang ada. 2) *Accuracy* : ketika sistem menerima input dan memprosesnya sebagai informasi, sistem mengukur kepuasan pengguna berdasarkan akurasi data. 3) *Format* : mengukur kepuasan pengguna dari sudut tampilan program aplikasi itu sendiri. 4) *Ease of use* : mengukur kepuasan pengguna atau user friendly saat menggunakan sistem (seperti memasukkan data untuk memproses data dan mencari informasi). 5) *Timeliness* : mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## HASIL

Pengambilan data responden dilakukan dengan membagikan kuesioner dalam bentuk lembar angket kepada responden secara langsung. Kemudian, hasilnya dianalisis menggunakan SPSS. Jumlah responden yang didapatkan pada penelitian ini sebanyak 112 responden. Hasil karakteristik data demografi responden dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Data Demografi Responden

| Variabel             | Jumlah (n=112) | Persentase (%) |
|----------------------|----------------|----------------|
| <b>Umur (thn)</b>    |                |                |
| 21-30                | 31             | 28%            |
| 31-40                | 63             | 56%            |
| 41-50                | 17             | 15%            |
| 51-60                | 1              | 1%             |
| >60                  | 0              | 0%             |
| <b>Jenis Kelamin</b> |                |                |

|                                 |    |     |
|---------------------------------|----|-----|
| Laki-Laki                       | 37 | 33% |
| Perempuan                       | 75 | 67% |
| <b>Pekerjaan</b>                |    |     |
| Apoteker                        | 7  | 6%  |
| Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) | 7  | 6%  |
| Perawat                         | 65 | 58% |
| Gizi                            | 11 | 10% |
| Kesehatan Masyarakat            | 3  | 3%  |
| Staf Kantor                     | 3  | 3%  |
| Lainnya                         | 16 | 14% |
| <b>Lama Kerja (thn)</b>         |    |     |
| <1                              | 3  | 3%  |
| 1-5                             | 31 | 28% |
| 6-10                            | 27 | 24% |
| >10                             | 51 | 46% |
| <b>Unit Kerja</b>               |    |     |
| Rawat Inap                      | 63 | 56% |
| Rawat Jalan                     | 13 | 12% |
| Gudang Farmasi                  | 4  | 4%  |
| Apotek Rumah Sakit              | 3  | 3%  |
| Gedung Kantor                   | 3  | 3%  |
| Lainnya                         | 26 | 23% |
| <b>Pendidikan</b>               |    |     |
| Magister (S2)                   | 2  | 2%  |
| Pendidikan Sarjana (S1)         | 19 | 17% |
| Profesi                         | 18 | 16% |
| Diploma IV (D4)                 | 3  | 3%  |
| Diploma III (D3)                | 68 | 61% |
| SMA/SLTA                        | 0  | 0%  |
| Lainnya                         | 2  | 2%  |

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden dimulai dari rentang umur 21-60 tahun dan rentang umur yang dominan menggunakan SIMRS yaitu rentang usia 31-40 tahun dengan jumlah persentase sebanyak 56%, jenis kelamin didominasi oleh perempuan (67%), pekerjaan didominasi oleh petugas perawat (58%), lama kerja didominasi oleh lebih dari 10 tahun waktu kerja (46%), unit kerja didominasi pada rawat inap (56%), dan pendidikan didominasi oleh lulusan Diploma III (D3) (61%).

**Tabel 2.** Hasil jawaban kepuasan responden

| No. | Dimensi Isi ( <i>Content</i> )                                    | Jawaban         |               |                |                       |
|-----|---|-----------------|---------------|----------------|-----------------------|
|     |   | Sangat puas (4) | Puas (3)      | Tidak puas (2) | Sangat tidak puas (1) |
| 1.  | Isi dari informasi pada SIMRS Khanza sesuai dengan kebutuhan anda | 13<br>(11.6%)   | 91<br>(81.3%) | 8<br>(7.1%)    | 0<br>(0%)             |
| 2.  | Isi dari informasi pada SIMRS Khanza mudah dipahami               | 15<br>(13.4%)   | 95<br>(84.8%) | 2<br>(1.8%)    | 0<br>(0%)             |

|     |  |                 |               |                |                       |
|-----|--|-----------------|---------------|----------------|-----------------------|
| 3.  | Isi dari informasi pada SIMRS Khanza sudah lengkap                                 | 10<br>(8.9%)    | 75<br>(67%)   | 27<br>(24.1%)  | 0<br>(0%)             |
| 4.  | Isi dari informasi pada Khanza sangat jelas  | 9<br>(8%)       | 81<br>(72.3%) | 22<br>(19.6%)  | 0<br>(0%)             |
| 5.  | Isi dari SIMRS Khanza bermanfaat buat Anda   | 11<br>(9.8%)    | 99<br>(88.4%) | 2<br>(1.8%)    | 0<br>(0%)             |
| No. | Dimensi Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )   | Pertanyaan      |               |                |                       |
|     |  | Sangat puas (4) | Puas (3)      | Tidak puas (2) | Sangat tidak puas (1) |
| 1.  | SIMRS Khanza sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat                     | 7<br>(6.3%)     | 86<br>(76.8%) | 19<br>(17%)    | 0<br>(0%)             |
| 2.  | SIMRS Khanza menghasilkan informasi yang terpercaya                                | 6<br>(5.4%)     | 88<br>(78.6%) | 18<br>(16.1%)  | 0<br>(0%)             |
| 3.  | Informasi yang tersedia pada SIMRS Khanza bebas dari kesalahan                     | 4<br>(3.6%)     | 64<br>(57.1%) | 40<br>(35.7%)  | 4<br>(3.6%)           |
| 4.  | SIMRS Khanza jarang mengalami sistem yang error                                    | 2<br>(1.8%)     | 59<br>(52.7%) | 46<br>(41.1%)  | 5<br>(4.5%)           |
| No. |  | Pertanyaan      |               |                |                       |
|     |  | Sangat puas (4) | Puas (3)      | Tidak puas (2) | Sangat tidak puas (1) |
| 1.  | SIMRS Khanza sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat                     | 7<br>(6.3%)     | 86<br>(76.8%) | 19<br>(17%)    | 0<br>(0%)             |
| 2.  | SIMRS Khanza menghasilkan informasi yang terpercaya                                | 6<br>(5.4%)     | 88<br>(78.6%) | 18<br>(16.1%)  | 0<br>(0%)             |
| 3.  | Informasi yang tersedia pada SIMRS Khanza bebas dari kesalahan                     | 4<br>(3.6%)     | 64<br>(57.1%) | 40<br>(35.7%)  | 4<br>(3.6%)           |
| 4.  | SIMRS Khanza jarang mengalami sistem yang error                                    | 2<br>(1.8%)     | 59<br>(52.7%) | 46<br>(41.1%)  | 5<br>(4.5%)           |
| No. | Dimensi tampilan ( <i>format</i> )   | Pertanyaan      |               |                |                       |
|     |  | Sangat puas (4) | Puas (3)      | Tidak puas (2) | Sangat tidak puas (1) |
| 1.  | Desain tampilan SIMRS Khanza memiliki pengaturan warna yang menarik                | 7<br>(6.3%)     | 99<br>(88.4%) | 6<br>(5.4%)    | 0<br>(0%)             |
| 2.  | Tampilan SIMRS Khanza memiliki pengaturan tema yang menarik                        | 6<br>(5.4%)     | 91<br>(81.3%) | 15<br>(13.4%)  | 0<br>(0%)             |
| 3.  | Desain tampilan SIMRS Khanza memiliki layout (tata letak) yang memudahkan pengguna | 7<br>(6.3%)     | 83<br>(74.1%) | 22<br>(19.6%)  | 0<br>(0%)             |
| 4.  | Desain tampilan SIMRS Khanza memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami   | 7<br>(6.3%)     | 80<br>(71.4%) | 25<br>(22.3%)  | 0<br>(0%)             |
| 5.  | Desain tampilan dari SIMRS Khanza tidak melelahkan mata dan tidak membosankan      | 6<br>(5.4%)     | 87<br>(77.7%) | 19<br>(17%)    | 0<br>(0%)             |
| No. | Dimensi ketepatan waktu ( <i>timelines</i> )                                       | Pertanyaan      |               |                |                       |
|     |  | Sangat puas (4) | Puas (3)      | Tidak puas (2) | Sangat tidak puas (1) |
| 1.  | Informasi tentang yang anda butuhkan dengan cepat diperoleh SIMRS Khanza           | 6<br>(5.4%)     | 86<br>(76.8%) | 20<br>(17.9%)  | 0<br>(0%)             |
| 2.  | SIMRS Khanza selalu menampilkan informasi terkini                                  | 1<br>(0.9%)     | 79<br>(70.5%) | 32<br>(28.6%)  | 0<br>(0%)             |

| 3.  | Informasi yang Anda butuhkan pada SIMRS Khanza sudah tepat waktu | 4<br>(3.6%)     | 91<br>(81.3%) | 17<br>(15.2%)  | 0<br>(0%)             |
|-----|--|-----------------|---------------|----------------|-----------------------|
| 4.  | Mudah dalam mengakses SIMRS Khanza                               | 11<br>(9.8%)    | 89<br>(79.5%) | 11<br>(9.8%)   | 1<br>(0.9%)           |
| 5.  | SIMRS Khanza sangat cepat dalam merespon                         | 6<br>(5.4%)     | 85<br>(75.9%) | 20<br>(17.7%)  | 1<br>(0.9%)           |
| No. | Dimensi kepuasan pengguna (Ease Of Use )                         | Pertanyaan      |               |                |                       |
|     |  | Sangat puas (4) | Puas (3)      | Tidak puas (2) | Sangat tidak puas (1) |
| 1.  | SIMRS Khanza sangat mudah digunakan                              | 11<br>(9.8%)    | 90<br>(80.4%) | 11<br>(9.8%)   | 0<br>(0%)             |
| 2.  | SIMRS Khanza mudah diakses dari mana saja dan kapan saja         | 4<br>(3.6%)     | 61<br>(54.5%) | 42<br>(37.5%)  | 5<br>(4.5%)           |
| 3.  | SIMRS Khanza mudah dipelajari dan diingat                        | 4<br>(3.6%)     | 93<br>(83%)   | 15<br>(13.4%)  | 0<br>(0%)             |
| 4.  | SIMRS Khanza mudah dioperasikan                                  | 7<br>(6.3%)     | 99<br>(88.4%) | 6<br>(5.4%)    | 0<br>(0%)             |
| 5.  | SIMRS menyediakan menu bantuan dalam penggunaannya               | 6<br>(5.4%)     | 79<br>(70.5%) | 27<br>(24.1%)  | 0<br>(0%)             |

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi Isi (content) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas sebanyak 79%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.9 kategori cukup puas. Dimensi keakuratan (accuracy) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas sebanyak 66%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata 2.73 kategori cukup puas. Dimensi tampilan (format) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas 79%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.9 kategori cukup puas. Dimensi ketepatan waktu (timelines) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas 76.8%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas. Dimensi kemudahan pengguna (ease of use) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas 75%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas.

**Tabel 3.** Tingkat kepuasan pengguna

| No. | Dimensi Isi (Content)   | Rata-rata | Predikat   |
|-----|---|-----------|------------|
| 1.  | Isi dari informasi pada SIMRS Khanza sesuai dengan kebutuhan Anda   | 3.04      | Puas       |
| 2.  | Isi dari informasi pada SIMRS Khanza mudah dipahami                 | 3.1       | Puas       |
| 3.  | Isi dari informasi pada SIMRS Khanza sudah lengkap                  | 2.8       | Cukup Puas |
| 4.  | Isi dari informasi pada Khanza sangat jelas                         | 2.9       | Cukup Puas |
| 5.  | Isi dari SIMRS Khanza bermanfaat buat Anda                          | 3.1       | Puas       |
|     | Total   | 2.9       | Cukup Puas |
|     | Dimensi Keakuratan (Accuracy)                                       |           |            |
| 6.  | SIMRS Khanza sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat      | 2.9       | Cukup Puas |
| 7.  | SIMRS Khanza menghasilkan informasi yang terpercaya                 | 2.9       | Cukup Puas |
| 8.  | Informasi yang tersedia pada SIMRS Khanza bebas dari kesalahan      | 2.6       | Cukup Puas |
| 9.  | SIMRS Khanza jarang mengalami sistem yang <i>error</i>              | 2.52      | Cukup Puas |
|     | Total   | 2.73      | Cukup Puas |
|     | Dimensi Tampilan (Format)   |           |            |
| 10. | Desain tampilan SIMRS Khanza memiliki pengaturan warna yang menarik | 3.01      | Puas       |
| 11. | Tampilan SIMRS Khanza memiliki pengaturan tema yang menarik         | 2.9       | Cukup Puas |

|       |   |     |            |
|-------|---|-----|------------|
| 12.   | Desain tampilan SIMRS Khanza memiliki <i>layout</i> (tata letak) yang memudahkan pengguna | 2.9 | Cukup Puas |
| 13.   | Desain tampilan SIMRS Khanza memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami          | 2.8 | Cukup Puas |
| 14    | Desain tampilan dari SIMRS Khanza tidak melelahkan mata dan tidak membosankan             | 2.9 | Cukup Puas |
| Total |   | 2.9 | Cukup Puas |

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi isi (*content*) total nilai rata-rata yaitu 2.9 dengan kategori cukup puas, dimensi keakuratan (*accuracy*) dengan total nilai rata-rata yaitu 2.73 dengan kategori cukup puas, dimensi tampilan (*format*) dengan total nilai rata-rata yaitu 2.9 dengan kategori cukup puas, dimensi ketepatan waktu (*timelines*) dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas, dan dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dimulai dari rentang umur 21-60 tahun dan rentang umur yang dominan menggunakan SIMRS yaitu rentang usia 31-40 tahun dengan jumlah persentase sebanyak 56%. Petugas dengan rentang usia produktivitasnya tinggi (4). Hal tersebut terjadi dikarenakan usia 31-40 telah memiliki pekerjaan tetap dan dipengaruhi lama kerja sehingga tanggung jawab yang dibebani dapat terurus. Pada karakteristik jenis kelamin menunjukkan responden perempuan lebih banyak dari laki-laki dengan persentase 67%. Hal tersebut terutama dipengaruhi oleh tenaga kesehatan di rumah sakit didominasi oleh kaum perempuan terutama pada tenaga kesehatan perawat. Pada karakteristik pekerjaan responden yang mendominasi yaitu pekerja perawat dengan jumlah persentase 58%. Masyarakat secara umum menganggap bahwa perawat merupakan pekerjaan perempuan. Pada karakteristik lama kerja yang mendominasi yaitu yang telah bekerja diatas 10 tahun. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pengguna SIMRS Madani yang mempunyai rentang waktu kerja yang lama dan dapat menerapkan sistem informasi yang bertanggung jawab sesuai kapasitasnya (5). Pengalaman kerja merupakan ukuran lama waktu kerjanya seseorang yang telah ditempuh dalam memahami tugas-tugas yang diberikan dan melaksanakannya dengan baik (6). Lama kerja juga dapat membantu kelancaran dalam suatu pekerjaan. Pada karakteristik unit kerja yang mendominasi adalah ruang rawat inap dengan persentase 56%. Hal tersebut dipengaruhi oleh unit kerja di rawat inap sebab yang menggunakan SIMRS di RSUD Madani Palu ada disuatu rawat inap yang menggunakan diatas 10 pengguna dan rawat inap di RSUD Madani Palu yang menggunakan ada 10 ruangan. Terakhir, pada tingkat pendidikan didominasi yaitu lulusan Diploma III (D3) dengan persentase 61%. Berdasarkan data petugas RSUD Madani Palu berdasarkan pendidikan pada bulan Agustus 2022 didominasi lulusan Diploma III (D3) keperawatan dengan jumlah 224 petugas.

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMRS dapat melibatkan beberapa variabel, termasuk usia, jenis kelamin, dan lama penggunaan SIMRS. Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai faktor-faktor tersebut:

### Usia

Penelitian menunjukkan bahwa usia dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem teknologi. Pengguna yang lebih muda karena memiliki pemahaman teknologi yang lebih baik dan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan, sehingga tingkat kepuasan mereka cenderung lebih tinggi. Sebaliknya, pengguna yang lebih tua mengalami kesulitan dalam menggunakan SIMRS, yang dapat mengurangi tingkat kepuasan mereka.

### Jenis kelamin

Studi menunjukkan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki preferensi dan persepsi yang berbeda dalam menggunakan sistem teknologi. Oleh karena itu, penting untuk memahami perbedaan preferensi dan kebutuhan antara laki-laki dan perempuan dalam melibatkan mereka dalam pengembangan dan evaluasi SIMRS.

### Lama penggunaan SIMRS

Pengguna yang telah menggunakan SIMRS dalam waktu yang lama mungkin memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini disebabkan oleh pengalaman mereka dalam menggunakan sistem ini. Kemampuan pengguna untuk menguasai SIMRS seiring waktu dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

## Analisis Deskriptif

Jawaban responden terkait dimensi isi (*content*) adalah 79% memilih puas. Hal tersebut isi sistem informasi sudah memenuhi kebutuhan pengguna seperti pada unit kerja rawat inap dan rawat jalan pelayanan pasien, rekam medis pasien dan asuhan keperawatan serta saat membuka data pasien akan petugas dapat mengetahui nama petugas kesehatan lainnya yang menangani pasien tersebut. Pada unit gizi petugas sering menggunakan fitur tindakan diet, pemesanan, penerimaan, dan pengeluaran pada tindakan pasien. Pada unit radiologi mengelola data radiologi pasien. Pada unit rekam medis, sering digunakan untuk registrasi pasien rawat jalan dan rawat inap pasien, pendaftar registrasi ke poliklinik, dan input diagnosis pasien. Pada unit apotek rumah sakit digunakan dalam menginput resep pasien dan menghitung harga obat pasien. Pada unit gudang farmasi rumah sakit yang sering digunakan yaitu permintaan obat dan BHP, mutasi obat, penerimaan obat dan stok keluar medis. Pada di unit laboratorium yang sering digunakan yaitu fitur laboratorium. Sedangkan, pada unit kepegawaian memudahkan dalam mendata petugas rumah sakit dan proses absensi. Dimensi content (isi) merupakan faktor terpenting dalam suatu sistem informasi. Pada faktor content (isi) merupakan suatu masukan data yang diolah dalam penyajian informasi. Kesesuaian isi dalam sistem informasi dengan output yang dihasilkan sangat penting sebab sebagai masukan data dan pelaporan dalam suatu penyajian data informasi (7).

Jawaban responden terkait dimensi keakuratan (*accuracy*) didominasi 66% memilih puas. Hal tersebut menunjukkan sistem jarang mengalami sistem error yang dihasilkan ketika mengelola data serta dalam mengelola data pasien memudahkan admin. Memenuhi kebutuhan rumah sakit dalam mempercepat kegiatan pelayanan, menyajikan data pasien yang benar (7).

Jawaban responden terkait dimensi tampilan (*Format*) didominasi 79% memilih puas. Hal tersebut menunjukkan desain tampilan menarik dan tampilan warna menarik serta tidak membosankan bagi petugas rumah sakit. Dimensi tampilan mengukur kepuasan dari segi tampilan dan estetika dalam pemilihan warna. Tampilan informasi yang dihasilkan oleh sistem menampilkan sistem menarik, memudahkan pengguna yang berpengaruh pada tingkat efektifitas dari pengguna (7).

Jawaban responden terkait dimensi ketepatan waktu (*timelines*) didominasi 76.8% memilih puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden telah memberikan informasi terkini dan cepat dalam merespon. Sistem informasi bertujuan meringankan kegiatan administrasi dalam mengefisienkan waktu pelaksanaan. Keberadaan sistem informasi membantu petugas dalam menyajikan informasi dengan cepat, dapat dipercaya dan dapat dijadikan pengambilan keputusan sehingga meningkat proses pelayanan (7).

Jawaban segi dimensi kepuasan pengguna (*ease of use*) didominasi 75% memilih puas. Hal tersebut menunjukkan responden telah memiliki kemudahan menggunakan sistem seperti tiap responden memiliki user ID tersendiri hak akses yang memudahkan selain itu tiap unit kerja memudahkan memasukan data karena disediakan komputer. Kemudahan dalam penggunaan sistem meliputi kemudahan dalam mengakses sistem dari awal hingga akhir dalam hal pemasukan data (7).

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS Madani Palu menggunakan nilai skor yang telah dirata-ratakan (mean) yaitu dimensi isi (*content*) total nilai rata-rata yaitu 2.9 dengan kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan oleh sistem sudah dapat memenuhi kebutuhan beberapa pengguna seperti lebih efisien penggunaannya, tetapi masih ada beberapa yang perlu diperbaiki seperti perlu sediakan modul penggunaan SIMRS RSUD Madani agar memudahkan pengguna dan sesuai kebutuhan dan sistem yang bermanfaat dalam pengguna sudah merasakan manfaat dari sistem. Isi (*content*) dinyatakan cukup puas karena terdapat kesesuaian antara isi dalam sistem informasi dengan output yang dihasilkan SIMRS. Dimensi keakuratan (*accuracy*) dengan total nilai rata-rata yaitu 2.73 dengan kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan oleh informasi akurat dan terpercaya, bebas dari kesalahan, dan sistem error dalam pengguna terhadap SIMRS belum bisa dikatakan memuaskan namun juga tidak mengecewakan. Variabel keakuratan dapat dikategorikan dalam cukup puas karena SIMRS diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna SIMRS. Dimensi tampilan (*format*) dengan total nilai rata-rata yaitu 2.9 dengan kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan oleh pengguna sudah merasakan desain tampilan warna dari SIMRS sudah menarik. Selain itu kondisi tema, tata letak sistem, struktur menu, dan kenyamanan mata dalam pengguna sudah cukup puas dalam tampilannya. Variabel tampilan dinyatakan dalam kategori cukup puas karena desain tampilan dan estetika SIMRS cukup menarik dan memudahkan pengguna dalam menggunakan SIMRS. Dimensi ketepatan waktu (*timelines*) dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan pengguna cukup puas oleh kecepatan dalam merespon, menyajikan informasi yang terkini dan mudah diakses tetapi kecepatan sistem perlu adanya jaringan yang memadai. Variabel ketepatan waktu (*timelines*) masih kurang puas karena permasalahan jaringan dan kurang pembaharuan pada komputer. Dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan oleh pengguna sudah merasakan kemudahan dalam mengoperasikan, hanya bisa diakses di rumah sakit langsung, perlu pembelajaran dan kemudahan dalam mengingat sistem. Variabel



kemudahan pengguna (*ease of use*) dalam kategori cukup puas yang memberikan kemudahan pengguna dan dapat dikatakan user friendly (8).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurul Khatimah Ismatullah pada tahun 2023 mendapatkan hasil Hasil uji menunjukkan nilai t-statistik dari masing-masing variabel yaitu isi (content) 0,295, keakuratan (*accuracy*) 0,320, kemudahan penggunaan (*easy to use*) 2,240, tampilan (format) 2,279 dan waktu (*timeliness*) 0,409. Kesimpulan: Variabel yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan petugas rekam medis adalah variabel kemudahan penggunaan (*easy to use*) dan tampilan (format). Variabel yang tidak berpengaruh dan signifikan adalah variabel isi (*content*), keakuratan data (*accuracy*), waktu (*timeliness*). Penelitian ini menggunakan metode EUCS.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa karakteristik petugas RSUD Madani Palu yaitu didominasi oleh rentang umur 31-40 tahun (56%). Kategori jenis kelamin didominasi oleh perempuan (67%). Kategori pekerjaan didominasi oleh petugas perawat (58%). Kategori Lama kerja didominasi oleh lebih dari 10 tahun waktu kerja (46%). Kategori unit kerja didominasi pada rawat inap (56%). Kategori pendidikan didominasi oleh lulusan Diploma III (D3) (61%). Dimensi Isi (content) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas sebanyak 79%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.9 kategori cukup puas. Dimensi keakuratan (*accuracy*) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas sebanyak 66%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata 2.73 kategori cukup puas. Dimensi tampilan (format) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas 79%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.9 kategori cukup puas. Dimensi ketepatan waktu (*timelines*) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas 76.8%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas. Dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mendominasi memilih puas 75%. Tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata yaitu 2.8 kategori cukup puas

## SARAN

Penelitian ini perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan desain metode lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Ngafifi, M. (2014). *Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya*. Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
2. Abda'u, P. D., Winarno, W. W., & Henderi, H. (2018). *Evaluasi Penerapan SIMRS Menggunakan Metode HOT-Fit di RSUD dr. Soedirman Kebumen*. INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi, 2(1), 46. <https://doi.org/10.29407/intensif.v2i1.11817>.
3. Rizki, M. I., Wahyudi, S., & Lingga, H. N. (2022). *Evaluasi Kepuasan Anggota PD IAI Kalimantan Selatan Terhadap Penggunaan Aplikasi Siap Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)*. Jurnal Ilmiah Manuntung. Vol 8 (1): Hal 126-135.
4. Sinta, N., & Syam, N. S. (2022). *Analisis Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta Pada Tahun 2021*. International Journal of Healthcare Research, 2(4), 42–54
5. Octaviani, E., & Fauzi, R. (2020). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Mencuci Tangan pada Tenaga Kesehatan di RS Hermina Galaxy Bekasi*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, 16(1), 12–19.
6. Hayati, I., Kusniawati, A., & Kader, M. A. (2020). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai ASN RSUD Kabupaten Ciamis)*. Business Management and Entrepreneurship Journal, 2(September), 106–115.
7. Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo*. Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice"), 11(3), 258. <https://doi.org/10.33846/sf11307>
8. Siregar, Y. D. F. (2020). *Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020*. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 7(1), 581–593