

Hubungan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Verifikasi Pendaftaran Online Di RSUP Dr Sardjito Yogyakarta

Corellation Between End User Computing Satisfaction (EUCS) and User Satisfaction with the Online Registration Verification System at RSUP Dr Sardjito Yogyakarta

Siti Mukminatul Khuro¹, Sri Sugiarsi², Erna Adita Kusumawati³

¹Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito
Jl. Kesehatan Jl. Kesehatan Sendowo No.1, Sendowo, Sinduadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

^{2,3}STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan
Kec.Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

*Email Koresponndensi: sitimukminatulkhuro@gmail.com , sri.sugiarsi7@gmail.com ,
ernaadita@gmail.com

Abstrak

Fasilitas pelayanan kesehatan perlu melakukan perubahan sistem manual dengan sistem informasi baru yang lebih memadai sehingga dapat meningkatkan mutu layanan (IBISA, 2010). RSUP Dr Sardjito telah meluncurkan sistem pendaftaran *online* yang diikuti dengan sistem verifikasi pendaftaran *online*. Pengembangan sistem terus dilakukan namun masih ditemukan kendala sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan kepuasan pengguna sistem verifikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr Sardjito Yogyakarta. Jenis penelitian adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling dengan jumlah 41 petugas. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan Uji *Chi Square*. Hasil penelitian yaitu gambaran pada dimensi *content* sebanyak 83% menyatakan sistem sesuai kebutuhan, dimensi *accuracy* sebanyak 78% menyatakan sistem akurat, dimensi *format* 66% menyatakan tampilan sistem baik, dimensi *ease of use* 61% menyatakan sistem mudah digunakan. Uji *chi square* pada program statistik SPSS menunjukan *p_value* pada dimensi *content*=0,004, dimensi *accuracy*=0,001, dimensi *format*=0,006, dimensi *ease of use*=0,001, dan dimensi *timeliness*=0,001. Simpulan penelitian ini gambaran umum kepuasan pengguna sistem verifikasi pendaftaran *online* adalah puas dengan presentase 66%. Semua dimensi pada *EUCS* memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Saran penelitian, rumah sakit sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai gambaran dimensi *EUCS* dan kepuasan pengguna karena belum mencapai 100% dan perlu dilakukan evaluasi sistem secara berkala untuk menjamin kelancaran penggunaan sistem dan meminimalkan kendala.

Kata Kunci: *EUCS*, Kepuasan, Verifikasi Pendaftaran, pendaftaran *online*

Abstract

Health care facilities need to change the manual system with a new, more adequate information system so that it can improve the quality of service (IBISA, 2010). Dr. Sardjito General Hospital has launched an online registration system followed by an online registration verification system. System development continues to be carried out but obstacles are still found that affect user satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between End User Computing Satisfaction (EUCS) and user satisfaction with the online registration verification system at Dr. Sardjito General Hospital Yogyakarta. The type of research is observational analytic with a cross-sectional approach. The sampling technique used total sampling with a total of 41 officers. The research instrument used a

questionnaire. Data analysis used the Chi Square Test. The results of the study are a description of the content dimension as many as 83% stated that the system is according to needs, the accuracy dimension as many as 78% stated that the system is accurate, the format dimension 66% stated that the system display is good, the ease of use dimension 61% stated that the system is easy to use. The chi square test on the SPSS statistical program shows p_value on the content dimension = 0.004, accuracy dimension = 0.001, format dimension = 0.006, ease of use dimension = 0.001, and timeliness dimension = 0.001. The conclusion of this study is a general description of user satisfaction with the online registration verification system is satisfied with a percentage of 66%. All dimensions in the EUCS have a relationship with user satisfaction. Research suggestions, hospitals should conduct further research on the description of the EUCS dimensions and user satisfaction because it has not reached 100% and periodic system evaluations need to be carried out to ensure smooth use of the system and minimize obstacles.

Keywords: EUCS, Satisfaction, Registration Verification, online registration

PENDAHULUAN

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di bidang kesehatan adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna. SPBE di bidang kesehatan dilakukan secara terpadu dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian sanksi administratif dapat diberikan kepada fasilitas kesehatan yang tidak melaksanakan penyelenggaraan rekam medis elektronik (Permenkes RI, 2023).

Fasilitas pelayanan kesehatan perlu untuk melakukan perubahan sistem manual yang membutuhkan banyak waktu pemrosesan dan penyelesaiannya dengan sistem informasi yang baru yang lebih memadai dapat meningkatkan mutu layanan (IBISA, 2010). Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan memerlukan adanya sistem informasi manajemen untuk menunjang pemberian layanan.

Sistem informasi manajemen yang diperlukan oleh pemberi layanan kesehatan pada tingkat rumah sakit atau disebut Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (Permenkes RI, 2013).

Salah satu bentuk pengembangan dari SIMRS adalah adanya pendaftaran *online* yang memungkinkan pasien dapat melakukan

pendaftaran dari mana saja dan tanpa melakukan tatap muka dengan petugas pendaftaran. Dalam hal ini petugas pendaftaran akan melakukan verifikasi melalui menu verifikasi pada SIMRS. Guna memastikan sistem berjalan dengan efektif dan efisien maka penting untuk dilakukan evaluasi terhadap sistem yang digunakan.

Evaluasi merupakan suatu tindakan untuk mengkaji sifat –sifat atau karakteristik sistem informasi kesehatan dalam perencanaan, pengembangan, implementasi, atau pengoperasian yang hasilnya memberikan informasi mengenai keputusan yang harus dibuat dari sistem tersebut dalam konteks tertentu (Ammenenwerth et al., 2004). Evaluasi sistem terkait kepuasan pengguna menjadi kunci dari kesuksesan dikarenakan dapat menggambarkan harapan yang diinginkan ketika menggunakan sistem informasi terpenuhi.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem, satu diantaranya adalah metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dimana pengguna akhir dari sistem informasi lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan yaitu *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, *ease of use*.

Transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk mengimplementasikan SIMRS. Salah satu komponen penting dari SIMRS adalah sistem pendaftaran *online* yang terintegrasi dengan proses verifikasi data oleh petugas rekam medis. Penelitian ini mengangkat permasalahan terkait

kualitas sistem verifikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr Sardjito yang masih menghadapi kendala teknis. Evaluasi menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dilakukan untuk menilai hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di Instalasi Rekam Medik RSUP Dr Sardjito Yogyakarta dengan responden sebanyak 41 petugas verifikasi pendaftaran *online* yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert. Data dianalisis menggunakan uji Chi Square dan Fisher Exact.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 41 responden, sebagian besar menilai sistem verifikasi pendaftaran *online* cukup memadai di berbagai dimensi EUCS. Pada dimensi *content*, sebanyak 83% responden menyatakan bahwa informasi yang disajikan oleh sistem sesuai dengan kebutuhan kerja mereka. Ini menunjukkan bahwa sistem telah menyampaikan informasi yang relevan dan bermanfaat dalam proses verifikasi data pendaftaran pasien.

Pada dimensi *accuracy*, 78% responden merasa bahwa data yang ditampilkan oleh sistem akurat dan dapat dipercaya. Ketepatan data menjadi aspek penting karena kesalahan dalam verifikasi dapat berdampak langsung terhadap proses pelayanan pasien.

Pada dimensi *format*, sebanyak 66% responden menyatakan bahwa tampilan informasi dalam sistem cukup baik. Namun beberapa responden mengeluhkan tampilan antarmuka yang kurang konsisten atau tidak intuitif, terutama saat navigasi menu tertentu.

Pada dimensi *ease of use*, hanya 59% responden yang menyatakan sistem mudah digunakan. Ini mengindikasikan masih perlunya pelatihan pengguna atau perbaikan desain sistem agar lebih *user-friendly*.

Pada dimensi *timeliness*, sekitar 61% responden merasa bahwa sistem menyajikan informasi tepat waktu. Namun, dalam praktiknya

terdapat laporan keterlambatan akses karena waktu muat sistem yang lambat saat jam sibuk.

Secara keseluruhan 66% pengguna menyatakan puas terhadap sistem verifikasi pendaftaran *online*. Uji Chi Square dan Fisher Exact menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p < 0.05$). Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Merahabia dkk. (2022) yang menyatakan bahwa semua dimensi EUCS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Selain itu, penelitian Sinta (2022) juga memperkuat bahwa *ease of use* dan *timeliness* merupakan dimensi dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna sistem pendaftaran *online*.

Meskipun hasil menunjukkan kepuasan yang cukup baik, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Misalnya pada format dan *ease of use*, rumah sakit perlu mempertimbangkan perbaikan desain antarmuka dan memberikan pelatihan rutin kepada petugas verifikasi. Hal ini penting agar sistem tidak hanya fungsional, tetapi juga nyaman digunakan dalam jangka panjang.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa semua dimensi EUCS memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna sistem verifikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr Sardjito dengan rincian sebagai berikut: Gambaran dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan kepuasan pengguna pada sistem verifikasi pendaftaran *online* di RSUP Dr Sardjito Yogyakarta. Dimensi *Content*: tidak sesuai kebutuhan 17% dan sesuai kebutuhan 83%. Dimensi *Accuracy*: tidak akurat 22% dan akurat 78%. Dimensi *Format*: tidak baik 34% dan baik 66%. Dimensi *Ease of Use*: tidak mudah 41% dan mudah 59%. Dimensi *Timeliness*: tidak tepat waktu 39% dan tepat waktu 61%. Kepuasan Pengguna: tidak puas 34% dan puas 66%. Terdapat hubungan antara dimensi isi (*content*) yang disajikan dalam sistem verifikasi pendaftaran *online* rawat jalan dengan kepuasan pengguna dengan $p_value = 0,004$. Terdapat hubungan antara dimensi akurasi (*accuracy*) pada sistem verifikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan pengguna dengan $p_value = 0,001$. Terdapat hubungan antara dimensi tampilan (*format*) yang disajikan dalam sistem

verifikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan pengguna dengan $p_value = 0,006$. Terdapat hubungan antara dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sistem verifikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan pengguna dengan $p_value = 0,001$. Terdapat hubungan antara dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) pada sistem verifikasi pendaftaran *online* dengan kepuasan pengguna dengan $p_value = 0,001$.

SARAN

Instalasi Rekam Medis sebaiknya melakukan evaluasi pada dimensi kemudahan penggunaan sistem verifikasi pendaftaran *online* dengan mengadakan *annual meeting* dengan bagian Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS) sehingga kinerja sistem dapat lebih optimal. Selain itu, rumah sakit sebaiknya melakukan evaluasi sistem verifikasi pendaftaran *online* secara berkala dan berkelanjutan dalam upaya penyesuaian sistem dengan adanya perubahan aturan maupun kebijakan.

REFERENSI

- Ammenwerth, E. et al. 2004. Visions and strategies to improve evaluation of health information systems: Reflections and lessons based on the HIS-EVAL workshop in Innsbruck, *International Journal of Medical Informatics*, 73(6), 479–491. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2004.04.004>.
- Aswad, A. A. et.al. 2022. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-RS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kotagorontalo. *Journal of System and Infomation Technology*, 2(2), 20–26. <https://doi.org/10.37031/diffusion.v2i2.13432>.
- Doll, W. J. et.al. 2004. The Meaning and Measurement of User Satisfaction: A Multigroup Invariance Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 227–262. <https://doi.org/10.1080/07421222.2004.11045789>.
- IBISA. 2010. *Evaluasi Paket Sistem Aplikasi: Sistem Evaluasi dan Auditing Sistem Aplikasi Bagi Perusahaan*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Menteri Kesehatan RI. 2013. Peraturan Pemerintah No 82 tahun 2013 *Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- _____. 2023. Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Merahabia, A. et.al. 2022. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi SIMRS di VK Ponek RSUD Abepura Menggunakan Metode EUCS. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, x(x). <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/26201>.
- Sinta, N. & Syam, N. S. 2022. Analysis of the Relationship between End User Computing Satisfaction Factors and User Satisfaction of Information Systems at PKU Muhammadiyah Hospital, Yogyakarta City. *International Journal of Healthcare Research*, 5(2), 18–29. <https://doi.org/10.12928/ijhr.v5i2.10137>.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1), 9–15