

**KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PETUGAS PENDAFTARAN  
TERHADAP SIMRS DENGAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)  
DI RSUD MUNTILAN**



**Kemenkes  
Poltekkes Yogyakarta**

**PUTRI WIDANINGRUM**

**P07137121045**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
YOGYAKARTA  
2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PETUGAS PENDAFTARAN  
TERHADAP SIMRS DENGAN METODE *END USER  
COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)  
DI RSUD MUNTILAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya Kesehatan



**PUTRI WIDANINGRUM**

**P07137121045**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
YOGYAKARTA  
2024**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING  
KTI**

**“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PETUGAS PENDAFTARAN  
TERHADAP SIMRS DENGAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD MUNTILAN”**

Disusun oleh:  
**PUTRI WIDANINGRUM**  
P07137121045

telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :  
7 Mei 2024

Pembimbing Utama,



Arif Nugroho Triutomo, SKM., M.P.H  
NIP 199306262022031001

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping,



Mohamad Mirza Fauzie, S.SiT., M.Kes  
NIP 196707191991031002

Yogyakarta, 7 Mei 2024  
Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.ST., M.Keb  
NIP 197511232002122002



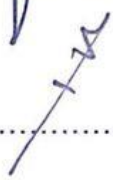
HALAMAN PENGESAHAN  
KTI

“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PETUGAS PENDAFTARAN  
TERHADAP SIMRS DENGAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD MUNTILAN”


Disusun Oleh:  
PUTRI WIDANINGRUM  
P07137121045

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 16 Mei 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua, <u>Nita Budiyanti, S.KM., MH</u> NIP 198506212023212024	(.....  )
Anggota, <u>Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H</u> NIP 199306262022031001	(.....  )
Anggota, <u>Mohamad Mirza Fauzie, S.SiT., M.Kes</u> NIP 196707191991031002	(.....  )

Yogyakarta, 16 Mei 2024  
Ketua Jurusan Kebidanan

  
Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.ST., M.Keb  
NIP/197511232002122002

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

KTI ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Widaningrum

NIM : P07137121045

Tanda Tangan :



Tanggal : 3 Juni 2024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KTI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Widaningrum

NIM : P07137121045

Program Studi : Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Jurusan : Jurusan Kebidanan

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas KTI saya yang berjudul :

“Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran Terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 3 Juni 2024

Yang menyatakan

  
(Putri Widaningrum)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan”.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencaoai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa sistimatika penulisan dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T. M.Keb selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dan dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga karya tulis ilmiah ini terwujud
4. Arif Nugroho Triutomo, S.KM, M.P.H. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga karya tulis ilmiah ini terwujud.

5. Nita Budiyanti, S.KM., MH selaku penguji sidang karya tulis ilmiah yang telah memberikan kritik dan saran.
6. Seluruh dosen, staf/pegawai Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral dan juga do'a.
8. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan saran-saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
9. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Yogyakarta, 16 Mei 2024

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING KTI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KTI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Keaslian Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
B. Kerangka Teori .....	25
C. Kerangka Konsep.....	26
D. Pertanyaan Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
C. Waktu dan Tempat.....	30
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definisi Operasional .....	31
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian .....	33
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	36
I. Prosedur Penelitian .....	37
J. Manajemen Data.....	38
K. Etika Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Hasil.....	42
B. Pembahasan .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	25
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	26
Gambar 3. Instrumen EUCS Doll and Torkzadeh .....	34

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional .....	31
Tabel 3. Skala Likert .....	39
Tabel 4. Tingkat Kepuasan Skala Likert.....	40
Tabel 5. Hasil Usia Responden .....	45
Tabel 6. Hasil Masa Kerja Responden.....	46
Tabel 7. Hasil Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) .....	48
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Isi ( <i>Content</i> ).....	49
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Keakuratan Waktu ( <i>Accuracy</i> ) .....	51
Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Tampilan ( <i>Format</i> ) ..	52
Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Kemudahan Pengguna ( <i>Easy of Use</i> ) .....	54
Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Ketepatan Waktu ( <i>Timeless</i> ) .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SIMRS RSUD Muntilan.....	78
Lampiran 2. <i>Informed Consent</i> .....	79
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 4. Hasil Master Tabel.....	86
Lampiran 5. Surat Studi Pendahuluan.....	88
Lampiran 7. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	89
Lampiran 8. Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i> .....	90
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian .....	91
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian RSUD Muntilan .....	92

EVALUATION OF THE SATISFACTION LEVEL OF REGISTRATION OFFICERS FOR SIMRS WITH *THE END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) METHOD AT RSUD MUNTILAN

Putri Widaningrum<sup>1</sup>, Arif Nugroho Triutomo<sup>2</sup>, Mohamad Mirza Fauzie<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55143

Email: putriwidaningrum@gmail.com, arifngrtu@gmail.com, mmfauzie@gmail.com

**ABSTRACT**

**Background:** RSUD Muntilan has implemented the new version of SIMRS since November 2022. SIMRS is an information communication technology system that processes and integrates the entire process flow of hospital services. The implementation of SIMRS must be monitored and evaluated to improve the efficiency and effectiveness of hospital health services. The method used to evaluate the application of SIMRS is End User Computing Satisfaction (EUCS) with 5 dimensions of satisfaction which include, content, accuracy, format, easy of use, and timeliness.

**Purpose:** Determine the level of satisfaction of registration officers with SIMRS with the *End User Computing Satisfaction* (EUCS) method at RSUD Muntilan.

**Research Method:** This study used quantitative descriptive research with a sample of 20 registration officers of RSUD Muntilan. Data collection method using questionnaires.

**Research Result:** The results showed that the evaluation of the satisfaction of registration officers with SIMRS at RSUD Muntilan, in the content dimension obtained a value of 13.5 (satisfied), accuracy obtained a value of 7.95 (satisfied), format) obtained a value of 7.65 (satisfied), ease of use obtained a value of 10.05 (satisfied), and timeless obtained a value of 5.05 (satisfied).

**Conclusion:** Evaluation of the Hospital Management Information System (SIMRS) at RSUD Muntilan registration section with a score of 44.2 and categorized as satisfied

**Keyword:** system evaluation, hospital management information system, end user computing satisfaction

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PETUGAS PENDAFTARAN  
TERHADAP SIMRS DENGAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS) DI RSUD MUNTILAN

Putri Widaningrum<sup>1</sup>, Arif Nugroho Triutomo<sup>2</sup>, Mohamad Mirza Fauzie<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jl. Mangkuyudan MJ III/304, Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa  
Yogyakarta, 55143

Email: putriwidaningrum@gmail.com, arifngрту@gmail.com,  
mmfauzie@gmail.com

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** RSUD Muntilan sudah mengimplementasikan SIMRS versi baru sejak bulan November tahun 2022. SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit. Penyelenggaraan SIMRS harus dilakukan pemantauan dan evaluasi guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan SIMRS ini yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 dimensi kepuasan yang meliputi, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

**Tujuan:** Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 20 orang petugas pendaftaran RSUD Muntilan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan, pada dimensi isi (*content*) diperoleh nilai 13.5 (puas), keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai 7.95 (puas), tampilan (*format*) diperoleh nilai 7.65 (puas), kemudahan pengguna (*easy of use*) diperoleh nilai 10.05 (puas), dan ketepatan waktu (*timeless*) diperoleh nilai 5.05 (puas).

**Kesimpulan:** Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Muntilan bagian pendaftaran dengan hasil nilai sebesar 44.2 dan dikategorikan sebagai puas

**Kata kunci:** evaluasi sistem, sistem informasi manajemen rumah sakit, *end user computing satisfaction*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/ atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/ atau masyarakat berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas yang digunakan untuk menyelenggarakan kesehatan. Rumah sakit merupakan suatu unit usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan jasa dibidang kesehatan. Rumah sakit berperan penting dalam peningkatan kesehatan suatu masyarakat. Sistem kesehatan yang baik menunjang derajat kesehatan yang bermutu dan peningkatan status kesehatan suatu masyarakat (Adam & Astuti, 2018). Setiap unit pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat membutuhkan pemanfaatan rekam medis sebagai catatan dokumentasi pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan (UU No 17 Tahun 2023).

Rekam Medis merupakan berkas yang berisi catatan dan dokumen mengenai identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan jenis tindakan dan juga pelayanan lain yang diberikan kepada pasien berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022. Rekam medis elektronik adalah setiap catatan, pernyataan, maupun interpretasi yang dibuat oleh dokter atau petugas

kesehatan lain dalam rangka diagnosis dan penanganan pasien yang dimasukkan dan disimpan dalam bentuk penyimpanan elektronik (digital) melalui sistem komputer. “*Electronic Medical Record (EMR)*” atau Rekam Medis Elektronik (RME) adalah suatu sistem rekam medis yang menggunakan elektronik berdasarkan lembaran kertas atau berkas rekam medis (Yusrawati & Wahyuni, 2015). Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyimpan banyak data juga memerlukan pengolahan data yang cepat dan tepat. Guna melakukan pengolahan data tersebut rekam medis memerlukan sebuah sistem untuk membantu proses kerjanya agar pengolahan data semakin akurat, canggih, efektif, cepat dan tepat sehingga data yang dihasilkan akan memiliki nilai kualitas yang baik dan efisien terhadap waktu. Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit dan dilakukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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 berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS. Peran sistem informasi didalam kegiatan manajemen rumah



sakit untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Penyelenggaraan SIMRS harus dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan SIMRS sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing yaitu dengan melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang SIMRS (Siregar, 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan merupakan salah satu rumah sakit yang menggunakan SIMRS. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 2 November 2023 bahwa RSUD Muntilan sudah mengimplementasikan SIMRS versi baru sejak bulan November tahun 2022 yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet di beberapa bagian rumah sakit seperti pendaftaran, poliklinik, dan radiologi. Permasalahan dari penggunaan SIMRS di pendaftaran yaitu sering terjadi penumpukan antrian, dikarenakan belum adanya fitur pembuatan surat kontrol pada aplikasi yang membuat petugas harus membuka laman baru pada pendaftaran rawat jalan. Adanya fitur yang belum efisien dalam penggunaannya seperti harus *double* simpan dan perlu *download* pdf saat akan mencetak *tracer* pada pendaftaran rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Maka dari itu, perlu dilakukannya tindakan evaluasi untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian tujuan dan masalah yang terjadi pada kinerja SIMRS yang ada.

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu dimana pada penelitian tersebut membahas tentang tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS di RSUD Doloksanggul berada pada tingkat cukup puas tetapi pada variabel

dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu (*timeliness*) (Siregar, 2020). Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada penelitian lain bahwa tingkat kepuasan pengguna untuk seluruh variabel EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yang berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan (Aswad A Azrul et al., 2022).

Model dan metode yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi yang digunakan oleh sebuah organisasi atau instansi publik diantaranya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh Doll dan Torkzadel (1998), *Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995), *Technology of Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989), *IS Success Model* dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992, 2002, 2003, 2004), *Human Organization Technology (HOT) Fit Model* dikembangkan oleh Yusof et al. (2006). Kepuasan petugas terhadap kinerja suatu sistem dapat diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Syahrullah et al., 2016). Model evaluasi EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 November 2023 di RSUD Muntilan adanya permasalahan dari penggunaan SIMRS di pendaftaran yaitu sering terjadi penumpukan antrian, dikarenakan belum adanya fitur pembuatan surat kontrol pada aplikasi yang membuat petugas harus membuka laman baru pada pendaftaran rawat jalan. Adanya fitur yang belum efisien dalam penggunaannya seperti harus *double* simpan dan perlu *download* pdf saat akan mencetak *tracer* pada pendaftaran rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga didapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan?".

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di pendaftaran RSUD Muntilan.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Content* (isi) di RSUD Muntilan.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Accuracy* (Keakuratan) di RSUD Muntilan.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Format* (tampilan) di RSUD Muntilan.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Muntilan.
- f. Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSUD Muntilan.

## **D. Ruang Lingkup**

### 1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2023 – Mei 2024.

## 2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian ini bertempat di pendaftaran RSUD Muntilan yang beralamatkan di Jl. Kartini No.13, Balemulyo, Muntilan, Kec. Muntilan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah 56411.

## 3. Ruang Lingkup Materi

Lingkup materi pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan.

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti meningkatkan pemahaman tentang bagaimana mengevaluasi kepuasan pengguna pada SIMRS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan sistem dalam kajian penelitian dalam evaluasi kepuasan pengguna pada SIMRS.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Rumah Sakit

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan terutama pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit.

b. Bagi Institusi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mahasiswa, sebagai bahan masukan dan pertimbangan institusi agar lebih meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan mahasiswa berkaitan dengan sistem teknologi khususnya rekam medis.

c. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam meningkatkan diri terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan khususnya rekam medis.

## F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang hampir serupa pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
Yasinta DF. Siregar (2020)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS di RSUD Doloksanggul Tahun 2020	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna SIMRS sebagai responden	Hasil tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS di RSUD Doloksanggul berada pada tingkat cukup puas. Berdasarkan analisis menggunakan metode EUCS dengan variabel meliputi: variabel isi ( <i>content</i> ), keakuratan ( <i>accuracy</i> ), tampilan ( <i>format</i> ), kepuasan pengguna ( <i>easy of use</i> ), dan ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> ) terdapat 1 variabel dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> )	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data. Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu serta pada peneliti terdahulu penyebaran kuesionernya secara langsung menggunakan media kertas sedangkan peneliti penyebaran kuesioner secara <i>online</i>

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
				menggunakan <i>google formulir</i> sehingga waktu dalam pengisiannya fleksibel.
Antik Sucantika (2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 31 petugas di RSUD Hj. Anna Lasmanah dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis hasil kuesioner dilakukan dengan metode statistik deskriptif	Tingkat kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS didapatkan hasil bahwa instrumen <i>content</i> masuk dalam kategori puas (skor:3,74), <i>accuracy</i> masuk dalam kategori puas (skor: 3,85), instrumen <i>format</i> masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,3) dan <i>ease of use</i> masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,38) dan <i>timeliness</i> masuk dalam kategori puas (skor:4,05). Instrumen <i>timeliness</i> memiliki nilai mean tertinggi dan instrumen <i>format</i> memiliki nilai mean terendah.	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.  Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu penelitian serta populasi yang digunakan. Populasi yang digunakan peneliti adalah petugas yang menggunakan SIMRS dengan teknik sampel jenuh sedangkan pada peneliti terdahulu yaitu petugas yang menggunakan rekam medis elektronik dengan teknik purposive sampling.



Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
Azrul A. Aswadi, Roviana H. Dai, Budiyanto Alhaliki (2022)	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan sebanyak 34 orang sebagai responden yang merupakan pegawai administrasi dan <i>programmer</i> di rumah sakit	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna untuk seluruh variabel EUCS berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, metode penelitian, dan teknik pengumpulan data.  Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu serta pada peneliti terdahulu penyebaran kuesionernya secara langsung menggunakan media kertas sedangkan peneliti penyebaran kuesioner secara <i>online</i> menggunakan <i>google formulir</i> sehingga waktu dalam pengisiannya fleksibel.
Syahrullah, Hajra Rasmita Ngemba, Syaiful Hendra (2016)	Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Penelitian dilakukan pada bulan	Penelitian mengungkapkan beberapa temuan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem rekam medis sudah cukup membantu pekerjaan staf rekam medis. Namun ada beberapa	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem.  Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
		April 2015 sampai dengan bulan Oktober 2015 di rumah sakit Budi Agung Kota Palu. Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi rekam medis, sedangkan subjeknya adalah, kepala rekam medis, staf rekam medis dan staf IT di rumah sakit tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, studi dokumentasi dan juga wawancara.	kelemahan sistem rekam medis seperti tidak adanya panduan penggunaan sistem, masih tingginya terjadinya <i>error</i> pada sistem dan pencatatan diagnosa masih dilakukan manual oleh pihak RSBA.	tempat, waktu serta metode penelitian. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan deskriptif kualitatif studi kasus.
Her Aris Merahabia, Frederik Samuel Papilaya (2022)	Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi SIMRS di VK Ponok RSUD Abepura Menggunakan Metode EUCS	Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dan dengan mempelajari beberapa jurnal yang berkaitan dengan	Hasil dari penelitian ini kepuasan pengguna aplikasi SIMRS menggunakan metode EUCS mulai dari bagian <i>Content</i> mendapatkan nilai 83%, <i>accuracy</i> 86%, <i>format</i> 85%, <i>ease of use</i> 83%, dan <i>timeliness</i> 82%	Persamaan: Penelitian ini memiliki persamaan pada metode evaluasi sistem, teknik pengumpulan data, dan kuesioner yang digunakan.

Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
		<p>Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode EUCS. Pengumpulan data dikumpulkan menggunakan penyebaran link kuesioner yang disebarakan kepada narasumber dari RSUD Abepura yang menggunakan aplikasi SIMRS</p>		<p>Perbedaan: Penelitian ini memiliki perbedaan pada tempat, waktu, dan pada penyajian data hasil kuesioner yang digunakan. Pada penelitian ini penyajian data rata-rata hasil kuesioner hanya menggunakan angka dan skor skala likertnya 1-4 sedangkan pada penelitian terdahulu penyajiannya menggunakan persentase dengan skor skala likert 1-5.</p>

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Rumah Sakit**

###### **a. Pengertian Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Supartiningsih, 2017).

###### **b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Pemerintah Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat rujukan mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan

bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier (Nur Hidayati et al., 2014).

c. Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan terdiri dari:

1) Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit umum mempunyai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan (Listiyono, 2015).

2) Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit,

atau kekhususan lainnya. Selain mengadakan pelayanan khusus, rumah sakit khusus juga dapat menyelenggarakan pelayanan lain di luar kekhususannya yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan. Layanan rawat inap yang harus tersedia di rumah sakit khusus paling banyak 40% dari seluruh jumlah tempat tidur.

Rumah Sakit khusus terdiri dari rumah sakit khusus ibu dan anak, mata, gigi dan mulut, ginjal, jiwa, infeksi, telinga-hidung-tenggorok kepala leher, paru, ketergantungan obat, bedah, otak, orthopedi, kanker, dan rumah sakit khusus jantung dan pembuluh darah.

## 2. Rekam Medis

### a. Pengertian Rekam Medis

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien dan dalam hal fasilitas pelayanan kesehatan tidak dapat menyelenggarakan rekam medis secara elektronik karena hambatan teknis, dapat digunakan rekam medis nonelektronik sampai dengan hambatan selesai, serta dilakukan penginputan ulang data rekam medis pada sistem rekam medis elektronik. Rekam medis adalah keterangan baik yang tertulis maupun terekam tentang identitas, anamnesa, penentuan fisik, laboratorium,

diagnosa segala pelayanan dan tindakan medik yang diberikan kepada pasien dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat (Renny & Beni, 2016).

b. Tujuan Rekam Medis

Tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Adanya tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat diraih atau dicapai apabila didukung oleh suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar (Amran et al., 2022).

Pembuatan rekam medis di fasilitas pelayanan kesehatan bertujuan untuk mendapatkan catatan atau dokumen yang akurat dan kuat dari pasien, mengenai kehidupan dan riwayat kesehatan, riwayat penyakit dimasa lalu dan sekarang, juga pengobatan yang telah diberikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kesehatan. Selain itu rekam medis juga dapat digunakan sebagai dokumentasi sebagai acuan utama pembuatan laporan atau pertanggung jawaban fasilitas pelayanan kesehatan kepada pasien, sebagai bukti hukum jika diperlukan, sebagai bahan laporan informasi untuk bagian keuangan (administrasi) rumah sakit, sebagai berkas penelitian maupun berkas yang memiliki nilai pendidikan.

c. Kegunaan rekam medis dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain (Ardhana, 2021):

1) Aspek Administrasi

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi, karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis.

2) Aspek Medis

Catatan tersebut dipergunakan sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan /perawatan yang harus diberikan kepada pasien.

3) Aspek Hukum

Menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan, dalam rangka usaha menegakkan hukum serta penyediaan bahan tanda bukti untuk menegakkan keadilan.

4) Aspek Keuangan

Isi rekam medis dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan biaya pembayaran pelayanan. Tanpa adanya bukti catatan tindakan/ pelayanan, maka pembayaran tidak dapat dipertanggungjawabkan.

5) Aspek Penelitian

Berkas rekam medis mempunyai nilai penelitian, karena isinya menyangkut data/informasi yang dapat digunakan sebagai aspek penelitian

6) Aspek Pendidikan

Berkas rekam medis mempunyai nilai pendidikan, karena isinya menyangkut data/informasi tentang kronologis dari pelayanan medik yang diberikan pada pasien.



### 7) Aspek Dokumentasi

Isi rekam medis menjadi sumber ingatan yang harus didokumentasikan dan dipakai sebagai bahan pertanggungjawaban dan laporan sarana kesehatan.

### 3. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bahwa 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.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit yang meliputi:

- a. Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional.
- b. Kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial.

- c. Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit. Peran sistem informasi didalam kegiatan manajemen rumah sakit sangatlah membantu dan mempunyai peran yang cukup efektif dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Adanya sistem informasi manajemen rumah sakit, rumah sakit dapat mengambil suatu kebijakan secara cepat, tepat dan akurat berdasarkan informasi yang ada.

#### 4. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen

Evaluasi suatu sistem informasi adalah suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan evaluasi tersebut, capaian kegiatan penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja penerapannya (Supriyono, 2020). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen adalah proses penilaian yang sistematis terhadap kinerja dan efektivitas sistem informasi manajemen dala suatu organisasi. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan efektivitas organisasi dengan menggunakan sistem informasi manajemen sebagai alat yang dapat memberikan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu untuk mengidentifikasi kelemahan atau masalah dalam sistem informasi

manajemen yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi (Athoillah & Rani, 2023).

#### 5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya (Supriyatna, 2015).

#### 6. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-*capture* keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini (Syahrullah et al., 2016).

Menurut oleh Doll & Torkzadeh. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna

suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun *instrument* ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda (Syahrullah et al., 2016).

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh (Syahrullah et al., 2016):

a. Dimensi Isi (*Content*)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

Dimensi *content* pada aplikasi SIMRS merupakan dimensi yang berhubungan dengan semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yaitu menyediakan informasi tentang keseluruhan proses manajemen rumah sakit mulai dari pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, *medical record*, apotek, gudang farmasi, SIMRS juga menangani sistem komputerisasi baik *hardware* maupun *software* rumah sakit.

b. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

Dimensi *accuracy* mencakup pada ketepatan dari data yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut seperti menyediakan informasi yang akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan keterbatasan hak akses pada masing-masing *user*.

c. Dimensi Tampilan (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika

menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

Dimensi *format* menekankan pada penampilan sistem informasi yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memenuhi standar estetika, dan sistem informasi juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk. Sehingga format atau tampilan visual dari sebuah sistem informasi yang dibutuhkan dalam menarik minat penggunanya.

d. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)

Dimensi *easy of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Dimensi *easy of use* dalam penggunaannya bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya, kemudahan mengakses, tersedianya petunjuk penggunaan, dan tersedianya *tool* pembantu yang memudahkan pengguna.

e. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeless*)

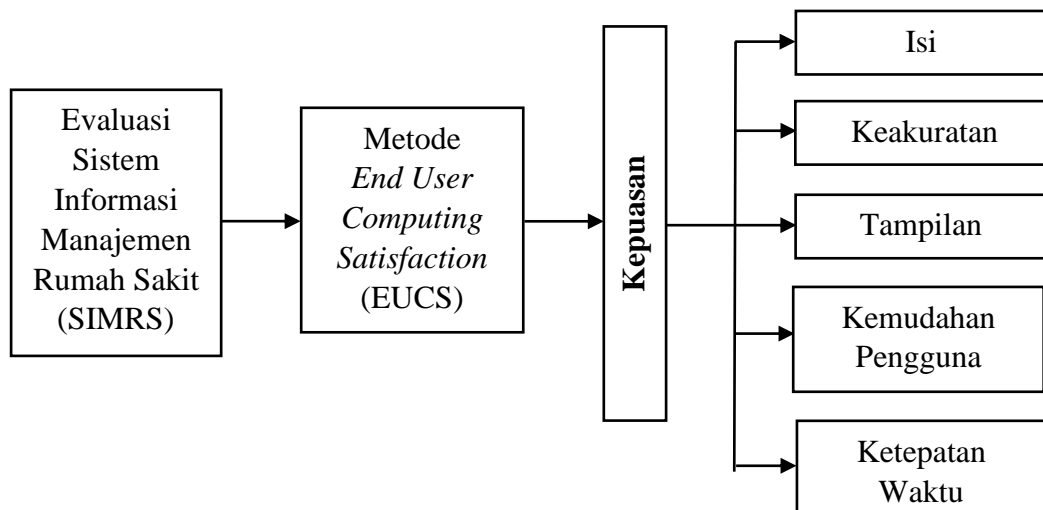
Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu

dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Dimensi *timeliness* dari sebuah sistem informasi dapat dilihat dari *respon time* yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi yang tersedia pada sistem informasi *up to date*, serta tersedianya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat.

## B. Kerangka Teori

Adapun kerangka teori pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Teori

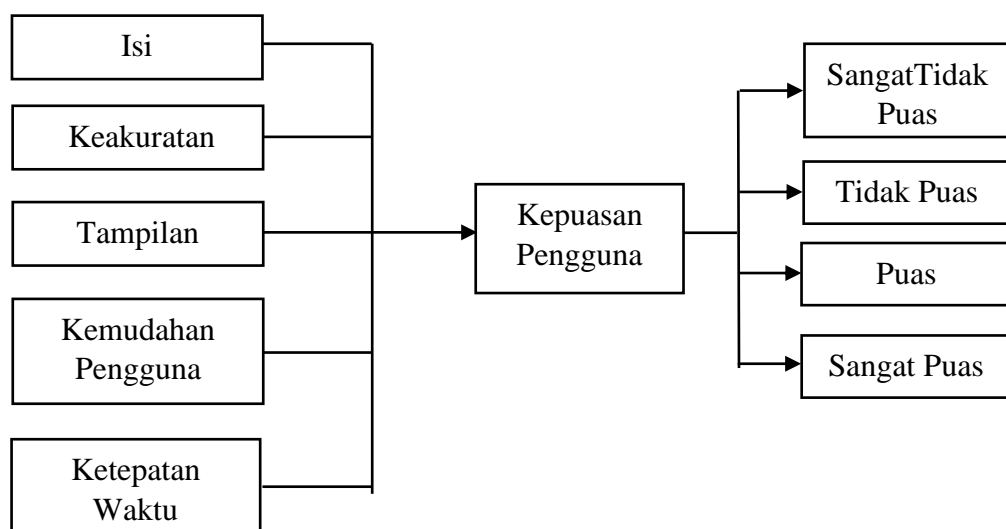
(Syahrullah et al., 2016)

Penjelasan dari kerangka teori diatas yaitu evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang menggunakan metode *End User*

*Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Syahrullah et al., 2016). Metode ini digunakan sebagai evaluasi sistem informasi yang diukur dari tingkat kepuasan pengguna sistem informasi terkait isi, keakuratan, format, kepuasan penggunaan dan ketepatan waktu sistemnya.

### C. Kerangka Konsep

Adapun gambaran kerangka konsep dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



Gambar 2. Kerangka Konsep



Penjelasan dari kerangka konsep peneliti yaitu variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*easy of use*) dan waktu (*timeliness*) dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan hasil akhir sangat tidak puas, tidak puas, puas, atau sangat puas.

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di pendaftaran RSUD Muntilan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Content* (isi) di RSUD Muntilan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RSUD Muntilan?
4. Bagaimana tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Format* (tampilan) di RSUD Muntilan?
5. Bagaimana tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Muntilan?

6. Bagaimana tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dari sisi *Timeliness* (ketepatan waktu) di RSUD Muntilan?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian untuk melihat, meninjau dan menggambarkan dengan angka tentang objek yang diteliti seperti apa adanya dan menarik kesimpulan tentang hal tersebut sesuai fenomena yang tampak pada saat penelitian dilakukan (Putra, 2015). Teknik mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yaitu petugas pendaftaran sebagai responden.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulan. Populasi tidak harus manusia tetapi bisa juga hewan, tumbuhan, fenomena, gejala, atau peristiwa lainnya yang memiliki karakteristik dan syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel (Suriani et al., 2023). Populasi pada penelitian ini adalah petugas pendaftaran di RSUD Muntilan yang berjumlah 20 orang. Seluruh petugas pendaftaran di RSUD Muntilan memiliki hak akses user yang sama terhadap SIMRS yang ada.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yaitu sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi (Suriani et al., 2023). Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Muhammad, 2015) .

### C. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan terhitung dari perencanaan penelitian, pelaksanaan penelitian, sampai pembuatan laporan penelitian. Penelitian dilaksanakan di bulan September 2023 – Mei 2024. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Muntilan yang beralamatkan di di Jl. Kartini No.13, Balemulyo, Muntilan, Kec. Muntilan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah 56411.

### D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel untuk metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu Dimensi isi (*Content*), Dimensi Keakuratan (*Accuracy*), Dimensi Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*), Dimensi Tampilan (*Format*), dan Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

## E. Definisi Operasional

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Opreasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Usia	Lama hidup seseorang sejak lahir sampai saat penelitian dilakukan.	Kuesioner	1. 20 – 30 tahun 2. 31 – 40 tahun 3. 41 – 50 tahun 4. 50 – 60 tahun (Golo et al., 2021)	Nominal
2.	Masa Kerja	Jangka waktu seseorang sudah bekerja pada suatu kantor badan dan sebagainya.	Kuesioner	1. 1 – 5 tahun 2. 6 – 10 tahun 3. 11 – 15 tahun 4. 16 – 20 tahun 5. > 20 tahun (Golo et al., 2021)	Nominal
3.	Jenis Kelamin	Karakteristik biologis yang dilihat dari penampilan luar.	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
4.	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi.	Kuesioner	Rentang nilai 1. 17 – 29.75 = Sangat Tidak Puas 2. 29.76 – 42.5 = Tidak Puas 3. 42.6 – 55.25 = Puas 4. 55.26 – 68 = Sangat Puas	Ordinal
5.	Dimensi isi ( <i>Content</i> )	Informasi yang dihasilkan sistem lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu pekerjaan.	Kuesioner	Rentang nilai 1. 5 – 8.75 = Sangat Tidak Puas 2. 8.76 – 12.5 = Tidak Puas 3. 12.6 – 16.25 = Puas 4. 16.26 – 20 = Sangat Puas	Ordinal

No	Variabel	Definisi Opreasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
6.	Dimensi Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	Pada sistem yang akurat tidak akan terjadi kesalahan data saat proses input maupun <i>output</i> .	Kuesioner	1. 3 – 5.25 = Sangat Tidak Puas 2. 5.26 – 7.5 = Tidak Puas 3. 7.51 – 9.75 = Puas 4. 9.76 – 12 = Sangat Puas	Ordinal
7.	Dimensi Tampilan ( <i>Format</i> )	Kemudahan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) saat mengoperasikan aplikasi.	Kuesioner	1. 3 – 5.25 = Sangat Tidak Puas 2. 5.26 – 7.5 = Tidak Puas 3. 7.51 – 9.75 = Puas 4. 9.76 – 12 = Sangat Puas	Ordinal
8.	Dimensi Kemudahan Pengguna ( <i>Easy of Use</i> )	Interaksi pengguna dengan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) saat digunakan berdasarkan tampilan aplikasi (format).	Kuesioner	1. 4 – 7 = Sangat Tidak Puas 2. 7.01 – 10 = Tidak Puas 3. 10.01 – 13 = Puas 4. 13.01 – 16 = Sangat Puas	Ordinal
9.	Dimensi Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	Ketepatan waktu sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) dalam menyediakan data dan informasi.	Kuesioner	1. 2 – 3.5 = Sangat Tidak Puas 2. 3.51 – 5 = Tidak Puas 3. 5.01 – 6.5 = Puas 4. 6.51 – 8 = Sangat Puas	Ordinal

## **F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Pengumpulan Data**

Jenis pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sampel melalui penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang dijadikan objek dalam penelitian (Fauzan, 2017). Pada penelitian ini dengan jumlah responden 20 orang.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner di bagian pendaftaran RSUD Muntilan. Kuesioner yang diedarkan secara *online* menggunakan *google form* kepada sampel untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang diketahui terkait sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS).

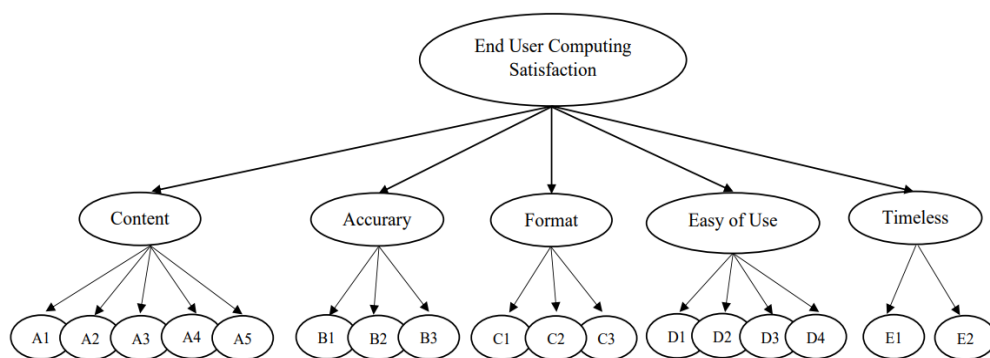
## **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Rahayu et al., 2021). Kuesioner disebarakan kepada seluruh responden. Responden dalam penelitian ini adalah jumlah sampel yang telah ditentukan. Kuesioner disebarakan kepada responden yang berisi pertanyaan yang terkandung dalam variabel metode *End User Computing*

*Satisfaction* (EUCS). Variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terdiri dari *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Easy of Use* (kemudahan penggunaan), *Timeliness* (ketepatan waktu).

Doll dan Torkzadeh definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Pengukuran penentuan kepuasan pengguna dibagi menjadi 5 kategori menurut Doll dan Torzadeh, yaitu:

1. Isi (*Content*)
2. Akurasi (*Accuracy*)
3. Tampilan (*Format*)
4. Kemudahan pengguna (*Easy of Use*)
5. Ketepatan Waktu (*Timeless*)



Gambar 3. Instrumen EUCS Doll and Torkzadeh



Gambar 3 merupakan pengelompokan instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berdasarkan 5 kategori yang ada. Instrumen-instrumen menurut Doll dan Torkzadeh, yaitu: (Merahabia et al., 2022)

- A1 Menyediakan informasi yang sesuai
- A2 Menyediakan informasi yang benar
- A3 Mudah dipahami
- A4 Sudah lengkap
- A5 Sangat jelas
- B1 Menampilkan informasi yang benar
- B2 Menyediakan informasi yang akurat
- B3 Memberikan hak akses user
- C1 Memiliki pengaturan warna yang menarik.
- C2 Desain yang memudahkan pengguna
- C3 Struktur menu yang mudah dipahami
- D1 Sangat mudah digunakan
- D2 Mudah diakses dimana saja
- D3 Menyediakan petunjuk pengguna
- D4 Menyediakan atau sudah dilengkapi dengan tombol navigasi
- E1 Kecepatan dalam mengakses
- E2 Menampilkan informasi terbaru

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Janna & Herianto, 2021). Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji validitas, dikarenakan kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji validitas dengan teruji valid oleh peneliti sebelumnya yaitu (Merahabia et al., 2022) dengan judul "Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi SIMRS di VK ponek RSUD Abepura menggunakan metode EUCS".

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Janna & Herianto, 2021). Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji reliabilitas, dikarenakan kuesioner yang digunakan sudah dilakukan uji reliabilitas dengan teruji reliabel oleh peneliti sebelumnya yaitu (Merahabia et al., 2022) dengan judul "Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi SIMRS di VK ponek RSUD Abepura menggunakan metode EUCS".

## I. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi tiga tahap.

Tahap-tahap yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan Penelitian

- a. Identifikasi masalah yang dilakukan dengan observasi dan studi pustaka yang selanjutnya penyimpulan masalah.
- b. Peneliti menyusun surat pengantar guna melakukan studi pendahuluan di RSUD Muntilan
- c. Melakukan studi pendahuluan di RSUD Muntilan untuk verifikasi masalah.
- d. Peneliti menyusun proposal penelitian.
- e. Peneliti melaksanakan ujian proposal penelitian.
- f. Peneliti mendapatkan persetujuan hasil proposal penelitian.
- g. Peneliti mengajukan surat izin penelitian ke RSUD Muntilan.

### 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Peneliti mendapatkan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di RSUD Muntilan.
- b. Peneliti menyebarkan formulir *informed consent* kepada responden untuk menjadi sampel penelitian.
- c. Setelah mendapatkan persetujuan dari responden, peneliti melakukan pengambilan data dengan cara penyebaran *link google formulir* kuesioner kepada petugas pendaftaran selama kurang lebih dua minggu.

- d. Peneliti mengolah data dari hasil jawaban kuesioner menggunakan *Microsoft Excel*.
3. Penyusunan Laporan
    - a. Merekap hasil pengumpulan data.
    - b. Melakukan pengolahan data dan analisis data menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
    - c. Peneliti menyusun laporan hasil penelitian mulai dari hasil, pembahasan, sampai ke kesimpulan dan saran. Melakukan bimbingan dan penyajian hasil penelitian melalui sidang hasil Karya Tulis Ilmiah.

## **J. Manajemen Data**

### **1. Pengolahan Data**

Pada tahap ini peneliti menyiapkan data kuesioner yang akan dibagikan kepada responden pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Kemudian kuesioner dibagikan kepada responden pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) sejumlah 20 orang. Setelah *link google form* kuesioner dibagikan dan responden diberi waktu untuk mengisi, maka peneliti mengecek kuesioner dari responden untuk meneliti apakah sudah lengkap dan terisi seluruhnya. Data kuesioner kemudian diolah menggunakan *Microsoft Excel*.

### **2. Analisis Data**

Analisis data kuantitatif berdasarkan metode evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang digunakan yaitu metode

*End User Computing Satisfaction* (EUCS). Variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kepuasan penggunaan (*easy of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Analisis data merupakan pengumpulan data dari seluruh responden yang dikumpulkan. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Metode Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada Tahun 1932. Skala likert memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. Skala likert dapat juga dikatakan sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk penelitian (Setyawan & Atapukan, 2018). Skala likert dan tingkat kepuasan skala likert dapat diperhatikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Skala Likert

<b>Skor Skala</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Kemudian dilakukan perhitungan dengan skor idealnya adalah 4 karena menggunakan skala likert 1-4, dengan skor terendah adalah 1. Jumlah kelas intervalnya adalah 4. Dengan menggunakan perhitungan jarak interval maka:

$$\text{Jarak Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kelas interval}}$$

$$\text{Jarak Interval} = \frac{68 - 17}{4}$$

$$\text{Jarak Interval} = 12.75$$

Jadi jarak interval untuk setiap kelas adalah 12.75, sehingga didapatkan tabel tingkat kepuasan sebagai berikut:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Skala Likert

<b>Interval</b>	<b>Predikat Kepuasan</b>
17 – 29.75	Sangat Tidak Puas
29.76 – 42.5	Tidak Puas
42.6 – 55.25	Puas
55.26 – 68	Sangat Puas

(Andarwati & Hernawati, 2013)

Berdasarkan hasil yang didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada 20 petugas pendaftaran di RSUD Muntilan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS, metode variabel persamaan yang dapat digunakan untuk penghitungan data Rata-rata Kepuasan (RK) berdasarkan Jumlah Skor Kuesioner (JSK) dan Jumlah Responden (JR) tertera pada rumus sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JR}$$

Keterangan rumus:

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JR = Jumlah Responden

## **K. Etika Penelitian**

Perlu adanya etika penelitian ini yaitu untuk menghindari terjadinya tindakan yang tidak etis dalam melakukan penelitian, sehingga akan dilakukan beberapa prinsip yaitu sebagai berikut:

### 1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan ini di dalamnya berisi tentang apa saja yang dilakukan, tujuan dalam penelitian, manfaat yang didapat responden, tatacara penelitian dan mungkin resiko yang mungkin terjadi. Semua pernyataan tersebut dituliskan dilembar persetujuan dengan jelas dan mudah dipahami oleh responden sehingga responden bersedia maka akan mengisi dan menandatangani lembar persetujuan tersebut. Kemudian peneliti memberikan lembar persetujuan kepada responden.

### 2. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan yaitu tidak akan menginformasikan data dan hasil penelitian berdasarkan data individual, namun data dilaporkan berdasarkan kelompok.

### 3. Sukarela

Penelitian bersifat sukarela dan tidak ada unsur paksaan atau tekanan secara langsung maupun tidak langsung dari peneliti kepada calon responden atau sampel yang akan diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### 1. Gambaran Umum RSUD Muntilan

Penelitian ini dilakukan di RSUD Muntilan yang merupakan rumah sakit tipe C dan terletak di Jl. Kartini No.13, Balemulyo, Muntilan, Kec. Muntilan, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah. Peneliti melakukan penelitian tentang evaluasi tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan dengan jumlah petugas pendaftaran sebanyak 20 orang. RSUD Muntilan sudah mengimplementasikan SIMRS versi baru sejak bulan November tahun 2022.

##### a. Jenis Pelayanan RSUD Muntilan

- 1) Pelayanan Instalasi Gawat Darurat, Rawat Inap, Rawat Intensif, Laboratorium dan Radiologi dilaksanakan dalam 24 jam.
- 2) Pelayanan Rawat Jalan sesuai dengan jadwal praktik dokter.  
Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan meliputi:
  - a) Klinik Spesialis Penyakit Dalam
  - b) Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan (KIA)
  - c) Klinik Spesialis Bedah
  - d) Klinik Spesialis Anak
  - e) Klinik Spesialis Orthopaedi



- f) Klinik Spesialis Mata
  - g) Klinik Spesialis THT
  - h) Klinik Spesialis Syaraf
  - i) Klinik Spesialis Kesehatan Jiwa
  - j) Klinik Spesialis Konservasi Gigi Anak
  - k) Klinik Spesialis Konservasi Gigi
  - l) Klinik Gigi
  - m) Klinik Umum
  - n) Klinik Konsultasi Gizi
  - o) Klinik VCT/CST
  - p) Klinik TB DOTS
  - q) Klinik Psikologi dan NAPZA
- 3) Pelayanan di rawat inap dilayani di ruang
- a) Ruang Dahlia
  - b) Ruang Mawar
  - c) Ruang Anggrek
  - d) Ruang Melati
  - e) Ruang Gladiol
  - f) Ruang Seruni
  - g) Ruang Menur
  - h) Ruang Aster
- 4) Instalasi rumah sakit terdiri:
- a) Instalasi Intensive Care Unit (ICU)

- b) Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- c) Instalasi NICU dan PICU
- d) Instalasi Rehabilitasi Medik
- e) Instalasi Hemodialisa
- f) Instalasi Rujukan dan Ambulance
- g) Instalasi Laboratorium dan Bank Darah
- h) Instalasi Radiologi
- i) Instalasi Farmasi
- j) Instalasi Gizi
- k) Instalasi Kesehatan Lingkungan
- l) Instalasi Pemelihara Sarana Rumah Sakit (IPSRS)
- m) Instalasi Laundry
- n) Instalasi Keamanan, Ketertiban dan Pemulasaraan Jenazah (IKKPJ)
- o) Instalasi Pusat Sterilisasi
- p) Instalasi Diklat dan Litbang (Diklit)
- q) Instalasi SIMRS
- r) Instalasi Humas dan Pemasaran
- s) Instalasi Promosi Kesehatan RS (PKRS)

## 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 20 responden yaitu petugas pendaftaran di RSUD Muntilan. Responden memberikan penilaian terhadap kepuasan selama menggunakan SIMRS di

RSUD Muntilan sesuai dengan kenyataan yang ada berdasarkan 5 aspek penilaian yaitu dimensi isi (*content*), dimensi keakuratan (*accuracy*), dimensi tampilan (*format*), dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*), dan dimensi ketepatan waktu (*timeless*).

Data responden berhasil diperoleh peneliti dalam kurun waktu satu minggu (19 Maret 2024 – 24 Maret 2024) adalah sebanyak 20 data. Informasi karakteristik responden meliputi usia, masa kerja, dan jenis kelamin.

a. Usia

Data mengenai usia responden pada penelitian ini ditunjukkan oleh Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Usia Responden

No	Usia	Hasil	Persentase	Kategori
1.	20 - 30 tahun	16	80%	Puas
2.	31 – 40 tahun	2	10%	Sangat Puas
3.	41 – 50 tahun	2	10%	Sangat Puas
4.	51 – 60 tahun	0	0%	-

Sumber: Data Primer, 2024

Distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden didominasi pada kelompok usia 20 – 30 tahun dengan persentase sebanyak 80% atau sebanyak 16 orang. Sementara itu, kelompok usia 41 – 50 tahun memiliki kesamaan persentase dengan kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 10% dengan masing-masing sebanyak 2 orang. Kelompok dengan rentang usia 20 – 30 tahun menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap kinerja SIMRS di

RSUD Muntilan dan pada kelompok rentang usia 41 – 50 tahun dan 31 – 40 tahun menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas.

b. Masa Kerja

Data mengenai masa kerja responden pada penelitian ini ditunjukkan oleh Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Hasil	Persentase	Kategori
1.	1 – 5 tahun	16	80%	Puas
2.	6 – 10 tahun	1	5%	TidakPuas
3.	11 – 15 tahun	1	5%	TidakPuas
4.	16 – 20 tahun	2	10%	TidakPuas
5.	> 20 tahun	0	0%	-

Sumber: Data Primer, 2024

Distribusi responden berdasarkan masa kerja menunjukkan bahwa responden didominasi dengan masa kerja di rentang 1 – 5 tahun dengan persentase sebanyak 80% atau sebanyak 16 orang, masa kerja di rentang 16 – 20 tahun dengan persentase sebanyak 10% atau sebanyak 2 orang. Sementara itu, masa kerja di rentang 6 – 10 tahun memiliki kesamaan persentase dengan kelompok usia 11 – 15 tahun yaitu sebanyak 5% dengan masing-masing sebanyak 1 orang. Kelompok dengan masa kerja 1 – 5 tahun menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap kinerja SIMRS di RSUD Muntilan dan pada kelompok masa kerja 6 – 10 tahun, 11 – 15 tahun, dan 16 – 20 tahun menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

c. Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden pada penelitian ini ditunjukkan oleh Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Hasil	Persentase	Kategori
1.	Laki-Laki	2	10%	Puas
2.	Perempuan	18	90%	Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 7 dikatakan bahwa pada penelitian ini responden yang mengisi kuesioner ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 90% atau sebanyak 18 orang. Sementara itu, jenis kelamin laki-laki sebanyak 10% atau sebanyak 2 orang. Kelompok jenis kelamin laki-laki maupun perempuan menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap kinerja SIMRS di RSUD Muntilan.

3. Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan

Hasil penelitian ini didapatkan dari jawaban responden menggunakan kuesioner yang mengadopsi milik Merahabia et al., (2022) dengan mengacu teori EUCS (*End User Computing Satisfaction*) oleh (Doll & Torkzadeh, 1988). Kuesioner ini terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi isi (*content*), dimensi keakuratan (*accuracy*), dimensi tampilan (*format*), dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*), dan dimensi ketepatan waktu (*timeless*). Data hasil dari pengisian kuesioner ini maka akan dicari nilai rata-rata pada masing-masing dimensi dan dari nilai rata-rata tersebut akan dimasukkan sesuai dengan 4 kategori yang telah disusun, yaitu sangat tidak

puas jika nilai rata-rata berada di rentang 17 – 29.75, dikatakan tidak puas jika nilai rata-rata berada di rentang 29.76 – 42.5, dikatakan puas jika nilai rata-rata berada di rentang 42.6 – 55.25, dikatakan tidak puas jika nilai rata-rata berada di rentang 55.26 – 68.

Hasil penelitian dari 20 responden terhadap 17 item pertanyaan dengan 5 dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dalam SIMRS RSUD Muntilan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

No	Dimensi	STP (1)	TP (2)	P (3)	SP (4)	Total	Jumlah Nilai	Kategori
Skor X Jumlah Responden								
A	Dimensi Isi ( <i>Content</i> )	0	60	210	0	270	13.5	Puas
B	Dimensi Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	0	42	117	0	159	7.95	Puas
C	Dimensi Tampilan ( <i>Format</i> )	0	54	99	0	153	7.65	Puas
D	Dimensi Kemudahan Pengguna ( <i>Easy of Use</i> )	0	78	123	0	201	10.05	Puas
E	Dimensi Ketepatan Waktu ( <i>Timeless</i> )	2	30	69	0	101	5.05	Puas
<b>Jumlah Nilai Akhir</b>							<b>44.2</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan pada Tabel 8 diatas menunjukkan bahwa hasil pengisian kuesioner pada dimensi isi (*content*) diperoleh nilai sebesar 13.5, dimensi keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai sebesar 7.95, dimensi tampilan (*format*) diperoleh nilai sebesar 7.65, dimensi kemudahan

pengguna (*easy of use*) diperoleh nilai sebesar 10.05, serta dimensi ketepatan waktu (*timeless*) diperoleh nilai sebesar 5.05 dan seluruh dimensi dikategorikan sebagai puas.

a. Instrumen Isi (*Content*)

Hasil penelitian dari 20 responden terhadap 5 item pertanyaan yang berkaitan dengan segala informasi yang terdapat dalam SIMRS RSUD Muntilan disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Isi (*Content*)

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Jumlah Nilai	Kategori
A1	Apakah Anda puas dengan isi Aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan?	0	7	13	0	2.65	Puas
A2	Apakah Anda puas dengan isi Aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi yang benar dan tepat?	0	5	15	0	2.75	Puas
A3	Apakah Anda puas dengan isi dari Aplikasi SIMRS yang mudah dipahami?	0	4	16	0	2.8	Puas
A4	Apakah Anda puas dengan kelengkapan isi dari Aplikasi SIMRS?	0	9	11	0	2.55	Puas
A5	Apakah Anda puas dengan kejelasan isi dari Aplikasi SIMRS?	0	5	15	0	2.75	Puas
<b>Jumlah Nilai Akhir</b>						<b>13.5</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 9 menunjukkan bahwa hasil pengisian responden pada dimensi isi (*content*) didapatkan hasil pada pernyataan terkait isi Aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan diperoleh nilai sebesar 2.65 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan kedua terkait dengan isi Aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi yang benar dan tepat diperoleh nilai sebesar 2.75 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan ketiga terkait dengan isi dari Aplikasi SIMRS yang mudah dipahami diperoleh nilai sebesar 2.8 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan keempat terkait dengan kelengkapan isi dari Aplikasi SIMRS diperoleh nilai sebesar 2.55 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan kelima terkait dengan kejelasan isi dari Aplikasi SIMRS diperoleh nilai sebesar 2.75 dan dikategorikan sebagai puas. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka diketahui bahwa nilai secara keseluruhan pada dimensi isi (*content*) yang terdiri dari 5 indikator pertanyaan diperoleh total nilai sebesar 13.5 dan dikategorikan sebagai puas.

b. Instrumen Keakuratan (*Accuracy*)

Hasil penelitian dari 20 responden terhadap 3 item pertanyaan yang berkaitan dengan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh SIMRS RSUD Muntilan disajikan pada Tabel 10.



Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Jumlah Nilai	Kategori
B1	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat?	0	6	14	0	2.7	Puas
B2	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS sudah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna?	0	10	10	0	2.5	Tidak Puas
B3	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS memberikan hak akses user yang dibutuhkan?	0	5	15	0	2.75	Puas
<b>Jumlah Nilai Akhir</b>						<b>7.95</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 10 menunjukkan bahwa hasil pengisian responden pada dimensi keakuratan (*accuracy*) didapatkan hasil pada pernyataan terkait dengan Aplikasi SIMRS sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat diperoleh nilai sebesar 2.7 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan kedua terkait dengan Aplikasi SIMRS sudah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna diperoleh nilai sebesar 2.5 dan dikategorikan sebagai tidak puas. Hasil dari pernyataan ketiga terkait dengan Aplikasi SIMRS memberikan hak akses user yang dibutuhkan diperoleh nilai sebesar 2.75 dan dikategorikan sebagai puas. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka diketahui bahwa nilai secara keseluruhan pada dimensi keakuratan

(*accuracy*) yang terdiri dari 3 indikator pertanyaan diperoleh total nilai sebesar 7.95 dan dikategorikan sebagai puas.

c. Instrumen Tampilan (*Format*)

Hasil penelitian dari 20 responden terhadap 3 item pertanyaan yang berkaitan dengan desain tampilan dari SIMRS RSUD Muntilan disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Tampilan (*Format*)

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Jumlah Nilai	Kategori
C1	Apakah Anda puas desain tampilan Aplikasi SIMRS memiliki pengaturan warna yang menarik?	0	8	12	0	2.6	Puas
C2	Apakah Anda puas desain tampilan dan tata letak Aplikasi SIMRS yang memudahkan pengguna?	0	10	10	0	2.5	Tidak Puas
C3	Apakah Anda puas dengan struktur menu dalam desain tampilan Aplikasi SIMRS yang mudah dipahami?	0	9	11	0	2.55	Puas
<b>Jumlah Nilai Akhir</b>						<b>7.65</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 11 menunjukkan bahwa hasil pengisian responden pada dimensi tampilan (*format*) didapatkan hasil pada pernyataan terkait desain tampilan Aplikasi SIMRS memiliki pengaturan warna yang menarik diperoleh nilai sebesar 2.6 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan kedua terkait desain tampilan dan tata letak

Aplikasi SIMRS yang memudahkan pengguna diperoleh nilai sebesar 2.5 dan dikategorikan sebagai tidak puas. Hasil dari pernyataan ketiga terkait dengan struktur menu dalam desain tampilan Aplikasi SIMRS yang mudah dipahami diperoleh nilai sebesar 2.55 dan dikategorikan sebagai puas. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka diketahui bahwa nilai secara keseluruhan pada dimensi tampilan (*format*) yang terdiri dari 3 indikator pertanyaan diperoleh total nilai sebesar 7.65 dan dikategorikan sebagai puas.

d. Instrumen Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Hasil penelitian dari 20 responden terhadap 4 item pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan pengguna saat menggunakan SIMRS RSUD Muntilan disajikan pada Tabel 12.

Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Jumlah Nilai	Kategori
D1	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan?	0	10	10	0	2.5	Tidak Puas
D2	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS mudah diakses dari mana saja dan kapan saja?	0	9	11	0	2.55	Puas
D3	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS menyediakan petunjuk pengguna alur atau kegiatan?	0	11	9	0	2.45	Tidak Puas
D4	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS menyediakan atau	0	9	11	0	2.55	Puas

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Jumlah Nilai	Kategori
	sudah dilengkapi dengan tombol navigasi yang jelas dalam menggunakannya?						
<b>Jumlah Nilai Akhir</b>						<b>10.05</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 12 menunjukkan bahwa hasil pengisian responden pada dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) didapatkan hasil pada pernyataan terkait Aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan diperoleh nilai sebesar 2.5 dan dikategorikan sebagai tidak puas. Hasil dari pernyataan kedua terkait dengan Aplikasi SIMRS mudah diakses dari mana saja dan kapan saja diperoleh nilai sebesar 2.55 dan dikategorikan sebagai puas. Hasil dari pernyataan ketiga terkait dengan Aplikasi SIMRS menyediakan petunjuk pengguna alur atau kegiatan diperoleh nilai sebesar 2.45 dan dikategorikan sebagai tidak puas. Hasil dari pernyataan keempat terkait Aplikasi SIMRS menyediakan atau sudah dilengkapi dengan tombol navigasi yang jelas dalam menggunakannya diperoleh nilai sebesar 2.55 dan dikategorikan sebagai puas. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka diketahui bahwa nilai secara keseluruhan pada dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) yang terdiri dari 4 indikator pertanyaan diperoleh total nilai sebesar 10.05 dan dikategorikan sebagai puas.

e. Instrumen Ketepatan Waktu (*Timeless*)

Hasil penelitian dari 20 responden terhadap 2 item pertanyaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu SIMRS RSUD Muntilan disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden Terkait Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeless*)

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Jumlah Nilai	Kategori
E1	Apakah Anda puas dengan kecepatan dalam mengakses aplikasi SIMRS?	1	10	9	0	2.4	Tidak Puas
E2	Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS selalu menampilkan informasi yang terbaru?	1	5	14	0	2.65	Puas
<b>Jumlah Nilai Akhir</b>						<b>5.05</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 13 menunjukkan bahwa hasil pengisian responden pada dimensi ketepatan waktu (*timeless*) didapatkan hasil pada pernyataan terkait dengan kecepatan dalam mengakses aplikasi SIMRS diperoleh nilai sebesar 2.4 dan dikategorikan sebagai tidak puas. Hasil dari pernyataan kedua terkait Aplikasi SIMRS selalu menampilkan informasi yang terbaru diperoleh nilai sebesar 2.65 dan dikategorikan sebagai puas. Berdasarkan jawaban responden tersebut maka diketahui bahwa nilai secara keseluruhan pada dimensi ketepatan waktu (*timeless*) yang terdiri dari 2 indikator pertanyaan diperoleh total nilai sebesar 5.05 dan dikategorikan sebagai puas.

## **B. Pembahasan**

### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Masa Kerja, dan Jenis Kelamin.**

Pada hasil distribusi karakteristik responden didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20 – 30 tahun, lama masa kerja pada rentang 1 – 5 tahun, dan berjenis kelamin Perempuan. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu yang kemudian dikorelasikan dengan persepsi kebermanfaatan (Wirajaya & Nugraha, 2022).

#### **a. Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau sebanyak 80%. Tingkat usia sangatlah berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja sebab terkait dengan kemampuan fisik seorang tenaga kerja. Pekerja yang berada pada usia produktif cenderung lebih kuat dari segi fisik dibanding pekerja usia non produktif. Semakin tinggi usia tenaga kerja maka produktivitas kerja akan semakin menurun. Tenaga kerja yang memiliki usia lebih tua cenderung memiliki produktivitas yang rendah. Hal ini disebabkan karena pada usia tua kekuatan atau tenaga fisik akan cenderung menurun (Hartoko, 2019).

#### **b. Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang lama masa kerja 1 – 5 tahun yaitu

sebanyak 16 orang atau sebanyak 80%. Masa kerja adalah jangka waktu orang sudah bekerja pada suatu kantor, badan, dan sebagainya (Safitri & Susilowati, 2023). Pengalaman seseorang sangat mempengaruhi suatu individu karena semakin lama pengalaman kerja yang dimiliki maka seseorang akan memiliki tingkat keahlian yang lebih baik dibidangnya.

c. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 18 orang atau sebanyak 90%. Peran jenis kelamin hingga saat ini masih mempengaruhi persepsi setiap orang. Kesenjangan jenis kelamin dalam hasil kerja saat ini sering diperbincangkan. Hasil kerja pekerja laki-laki belum tentu lebih baik dibandingkan dengan hasil kerja pekerja perempuan begitu juga sebaliknya (Talmanier, 2018).

2. Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan dari Dimensi Isi (*Content*)

Variabel isi (*content*) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SIMRS dari sisi isi (*content*). Isi (*content*) mengukur bagaimana kepuasan pengguna mengenai segala informasi yang terdapat dalam suatu sistem.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan mengenai isi aplikasi SIMRS yang dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan, menunjukkan bahwa

SIMRS sudah memenuhi harapan pengguna. Sistem yang berkualitas merupakan sistem yang kemampuan atau performanya menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Utomo et al., 2017). SIMRS adalah suatu sistem yang terorganisir, saling berhubungan, saling bergantung dan perencanaan yang dirancang untuk memberikan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan terhadap kebutuhan fungsi manajemen dalam pemberian pelayanan medis di rumah sakit (Wulur et al., 2023).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan mengenai isi aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi yang benar dan tepat. Proses pengolahan data menjadi suatu informasi yang benar dan tepat dapat digunakan dalam pengambilan keputusan (Agustin, 2018). Memastikan kebenaran dan ketepatan informasi dalam sistem informasi adalah hal yang krusial untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan operasional suatu organisasi.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan mengenai isi dari aplikasi SIMRS yang mudah dipahami. Sistem informasi harus memiliki informasi yang mudah dipahami pengguna, sehingga pengguna tidak merasa kesulitan dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk bisa melakukan pekerjaannya (Putra et al., 2022). Adanya informasi yang mudah dipahami oleh petugas pendaftaran sebagai pengguna, hal ini dapat memungkinkan tenaga kesehatan lain untuk berkoordinasi dengan mudah dan lebih cepat selama melaksanakan pelayanan kepada pasien.



Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan mengenai kelengkapan dan pernyataan mengenai kejelasan isi dari aplikasi SIMRS. SIMRS yang lengkap dan jelas dapat membantu pengguna dalam melakukan pekerjaannya, sehingga pengguna/user merasa bahwa sistem informasi tersebut bermanfaat atau berguna bagi pekerjaan pengguna (Putra et al., 2022). Adanya aplikasi yang memiliki isi yang jelas dan lengkap dapat menjadi alat yang efektif untuk mendukung manajemen rumah sakit, pengambilan keputusan, dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan model EUCS dari 5 pernyataan dimensi isi (*content*), hasil analisis kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Muntilan berada dalam kategori puas dengan nilai sebesar 13.5, yang berarti pengguna merasa informasi yang tersedia di SIMRS berjalan dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut maka pihak RSUD Muntilan perlu senantiasa tetap mempertahankan kualitas dalam hal isi dan informasi yang akan dihasilkan SIMRS untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik.

### 3. Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan dari Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Variabel keakuratan (*accuracy*) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SIMRS dari sisi keakuratan (*accuracy*). Aspek keakuratan (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi (Syahrullah et al., 2016).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan aplikasi SIMRS sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat. SIMRS yang menghasilkan informasi dengan benar dan akurat dapat memudahkan pengolahan dan penyimpanan data yang ada (Hardani et al., 2024). SIMRS harus memiliki informasi yang benar dan akurat karena juga berkaitan dengan keselamatan pasien, kesalahan dalam informasi dapat mengakibatkan perawatan yang tidak tepat dan bahkan membahayakan keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas pada pernyataan aplikasi SIMRS menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pelanggan. SIMRS di RSUD Muntilan masih belum menyediakan informasi yang akurat seperti total kunjungan pasien yang masih berbeda antara SIMRS dengan akumulasi total kunjungan yang dihitung menggunakan *Microsoft Excel*. Akurasi pada suatu sistem merupakan tolak ukur suatu informasi yang bebas dari kesalahan. Kesalahan dalam akurasi suatu data atau informasi yang disajikan pada suatu sistem atau aplikasi dapat mengakibatkan permasalahan yang sangat serius bagi pengguna akhir, informasi atau data yang salah akan mudah diterima secara cepat dan akhirnya mengakibatkan penyimpangan pemahaman oleh pengguna akhir (Yazid et al., 2019). Ketidakakuratan informasi yang dihasilkan dalam SIMRS dapat mengakibatkan kesalahan atau keterlambatan dalam pengolahan informasi pasien, hal ini juga dapat membuat petugas kesulitan dalam menyelesaikan

pekerjaannya karena petugas merasa frustrasi atau tidak puas jika isi informasi SIMRS yang tidak memenuhi kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan aplikasi SIMRS memberikan hak akses user yang dibutuhkan. Hak akses disetiap user sesuai dengan status user karena informasi yang dibutuhkan berbeda disetiap status user dan data merupakan sebuah file yang rahasia dan tidak dapat digunakan dengan sembarangan oleh orang lain selain dengan orang yang bersangkutan (Soetrisno, 2019). SIMRS harus memberikan hak akses yang sesuai kepada pengguna karena hal ini penting untuk menjaga keamanan data, mendukung kerja tim yang efisien, dan memastikan bahwa setiap pengguna hanya memiliki akses ke informasi yang relevan dengan peran dan tanggung jawab mereka.

Hasil analisis kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Muntilan berdasarkan 3 pernyataan dimensi keakuratan (*accuracy*) berada dalam kategori puas dengan nilai sebesar 7.95 yang artinya kepuasan pengguna terhadap keakuratan data SIMRS sudah baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Namun perlu dilakukan pembaharuan sistem SIMRS secara berkala untuk memperbaiki bug, meningkatkan fungsionalitas, dan memperbaiki masalah pengguna yang mungkin telah diidentifikasi.

#### 4. Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan dari Dimensi Tampilan (*Format*)

Variabel tampilan (*format*) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SIMRS dari sisi tampilan (*format*). Pengukuran

kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem. Tampilan dari sistem menarik dan memudahkan pengguna saat menggunakan sistem sehingga dapat berpengaruh terhadap efektifitas dari pengguna (Alfiansyah et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan desain tampilan aplikasi SIMRS memiliki pengaturan warna yang menarik. Warna memiliki fungsi utama sebagai penarik perhatian *audiens* dalam sebuah desain aplikasi. Hal itu disebabkan warna merupakan aspek yang paling mudah diingat oleh *audiens* ketika mereka melihat suatu hal baru (Hartadi et al., 2020). Penggunaan warna yang cerdas pada desain tampilan aplikasi SIMRS dapat membantu memperjelas hirarki informasi dan memandu pengguna dalam menavigasi antarmuka. Misalnya, warna yang berbeda dapat digunakan untuk menyorot informasi yang paling penting atau menandai bagian-bagian yang berbeda dari aplikasi.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas pada pernyataan desain tampilan dan tata letak aplikasi SIMRS yang memudahkan pengguna. Petugas mengatakan bahwa desain tampilan dan tata letak pada aplikasi SIMRS bagian pendaftaran terdapat komponen inputan yang tidak seharusnya ada, contohnya yaitu komponen inputan kodefikasi diagnosis maupun tindakan. Tata letak, tampilan dan navigasi layar sistem akan mempengaruhi pengguna dalam banyak hal, jika hal tersebut rumit dan tidak efisien, maka akan sulit bagi pengguna untuk melakukan pekerjaannya dan akan membuat banyak kesalahan. Desain yang

buruk juga akan membuat pengguna enggan menggunakan sistem lagi (Khairani et al., 2022). Desain tampilan yang memudahkan pengguna membuat kerja menjadi lebih efisien dan dapat membantu mengurangi risiko kesalahan dalam penggunaan aplikasi seperti ketika desain tampilan yang mudah dimengerti dan fungsional, pengguna cenderung membuat lebih sedikit kesalahan input atau interpretasi data.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan desain tampilan aplikasi SIMRS struktur menu yang mudah dipahami. Struktur menu dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memilih menu-menu yang tersedia pada aplikasi. Tampilan (*format*) adalah hal utama yang menentukan kepuasan pengguna, dikarenakan pengguna tentunya lebih mengutamakan tampilan awal aplikasi atau sistem terkait desain tampilannya, memiliki pengaturan warna yang menarik dan memiliki struktur menu yang mudah dipahami dalam hal pemanfaatannya (Yudistira & Novita, 2022). Struktur menu yang mudah dipahami membantu pengguna menemukan fitur yang dibutuhkan dengan cepat dan tanpa kesulitan serta dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena mereka akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi. Penggunaan aplikasi yang lancar akan meningkatkan kesan keseluruhan tentang kualitas aplikasi dan pengalaman pengguna.

Hasil analisis kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Muntilan berdasarkan 3 pernyataan dimensi tampilan (*format*) berada dalam kategori puas dengan nilai sebesar 7.65 yang artinya kepuasan pengguna terhadap

desain tampilan SIMRS sudah berjalan dengan baik. Namun perlu dilakukan perbaikan pada layout dengan membuat tampilan yang lebih ringkas dan isian menu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

5. Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan dari Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Variabel kemudahan pengguna (*easy of use*) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SIMRS dari sisi kemudahan pengguna (*easy of use*). Kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah, dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir (Alfiansyah et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas pada pernyataan aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan. Petugas masih merasa SIMRS belum optimal saat melakukan *bridging* klaim BPJS seperti petugas melakukan beberapa entri data manual terlebih dahulu. Aplikasi yang *user-friendly* cenderung memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna. Pengguna merasa nyaman, tidak frustrasi, dan lebih puas saat menggunakan aplikasi (Santoso, 2023). Kualitas SIMRS harus didukung dengan kualitas layanan dalam penggunaannya hal ini dikarenakan dengan penggunaan sistem yang berkualitas dan mempermudah pekerjaan petugas maka petugas akan mendapatkan

kemudahan dalam melakukan suatu pelayanan dan mempermudah dalam pekerjaannya (Daniyanti et al., 2023).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan aplikasi SIMRS mudah diakses dari mana saja dan kapan saja. Adanya aplikasi yang bisa diakses dimana saja dan kapan saja dapat dengan mudah, cepat, dan akurat dalam memperoleh informasi. Akses yang mudah dari mana saja memungkinkan tenaga medis untuk bekerja secara fleksibel, baik di dalam ataupun luar rumah sakit. Hal ini meningkatkan produktivitas dan efisiensi, karena mereka dapat mengakses dan mengelola informasi kesehatan tanpa harus berada di rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas pada pernyataan aplikasi SIMRS menyediakan petunjuk pengguna alur atau kegiatan. Petugas mengklaim bahwa SIMRS di RSUD Muntilan tidak menyediakan petunjuk pengguna alur atau kegiatan. Salah satu cara penggunaan suatu sistem bagi banyak orang adalah dengan menyediakan petunjuk penggunaan agar pengguna dapat cepat dengan mudah mempelajari dan memahami sistem. Implementasi SIMRS harus menyediakan petunjuk penggunaan dengan mempertimbangkan bahasa yang digunakan dapat dimengerti untuk mempermudah dalam penggunaan sistem (Sucantika, 2022). Petunjuk pengguna alur atau kegiatan membantu mengarahkan pengguna tentang langkah-langkah yang perlu diikuti untuk menyelesaikan tugas tertentu, dengan mengikuti petunjuk alur atau kegiatan

pengguna lebih cenderung melakukan tugas dengan benar dan mengurangi risiko kesalahan.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan aplikasi SIMRS menyediakan atau sudah dilengkapi dengan tombol navigasi yang jelas dalam menggunakannya. Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan desain *interface* situs web tersebut. Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajah situs web, memberitahu dimana mereka berada, kemana mereka bisa pergi. Dengan demikian mereka dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah (Wagiyem, 2016)

Hasil analisis kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Muntilan berdasarkan 4 pernyataan dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) berada dalam kategori puas dengan nilai sebesar 10.05 yang artinya kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna dalam menggunakan SIMRS sudah berjalan dengan baik. Namun perlu dibentuk petunjuk alur atau penggunaan SIMRS oleh pihak rumah sakit untuk menciptakan standar kerja sehingga meningkatkan kualitas pekerjaan.

6. Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS di RSUD Muntilan dari Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeless*)

Variabel ketepatan waktu (*timeless*) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna SIMRS dari sisi ketepatan waktu (*timeless*). Aspek *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dengan melihat



ketepatan waktu suatu sistem informasi pada saat menyediakan serta pada saat menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem (Sevtiyani et al., 2020).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas pada pernyataan kecepatan dalam mengakses aplikasi SIMRS. Petugas harus melakukan beberapa klik saat mengakses aplikasi SIMRS, contohnya saat akan mencetak *tracer*. Kecepatan sistem dalam menyediakan kebutuhan pengguna menjadi suatu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena semakin cepat sistem menyediakan kebutuhan pengguna maka kinerja pengguna akan menjadi lebih efektif dan efisien (Sevtiyani et al., 2020). Akses yang cepat terhadap informasi memungkinkan petugas dapat melayani pasien dengan lebih cepat jika mereka dapat dengan mudah dan cepat mengakses aplikasi SIMRS. Kecepatan akses yang tinggi memungkinkan petugas untuk menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas dan membantu mengoptimalkan kinerja saat pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden merasa puas pada pernyataan aplikasi SIMRS selalu menampilkan informasi yang terbaru. Semakin *up to date* suatu data atau informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna sistem (Gobel et al., 2022). Informasi yang terbaru memastikan bahwa data pasien yang dimasukkan oleh petugas pendaftaran adalah yang paling *up to*

*date*. Hal ini penting untuk menjaga keakuratan catatan medis pasien dan memastikan bahwa informasi yang digunakan untuk perawatan pasien adalah yang paling relevan dan akurat.

Hasil analisis kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Muntilan berdasarkan 2 pernyataan dimensi ketepatan waktu (*timeless*) berada dalam kategori puas dengan nilai sebesar 5.05 yang artinya kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu dalam menggunakan SIMRS sudah berjalan dengan baik. Namun petugas merasa kecepatan dalam mengakses aplikasi SIMRS belum optimal, sehingga perlu dilakukan perbaikan SIMRS dalam hal kecepatan pengaksesan aplikasi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Muntilan bagian pendaftaran dengan hasil nilai sebesar 44.2 dan dikategorikan sebagai puas. Berikut kesimpulan hasil analisis yang diperoleh peneliti:

1. Karakteristik responden didapatkan bahwa petugas pendaftaran di RSUD Muntilan mayoritas berada pada rentang usia 20 – 30 tahun, lama masa kerja pada rentang 1 – 5 tahun, dan berjenis kelamin Perempuan.
2. SIMRS RSUD Muntilan dilihat dari dimensi isi (*content*) dengan hasil nilai sebesar 13.5 dikategorikan sebagai puas.
3. SIMRS RSUD Muntilan dilihat dari dimensi keakuratan (*accuracy*) dengan hasil nilai sebesar 7.95 dikategorikan sebagai puas. Namun aplikasi SIMRS masih belum menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna.
4. SIMRS RSUD Muntilan dilihat dari dimensi tampilan (*format*) dengan hasil nilai sebesar 7.65 dikategorikan sebagai puas. Namun pengguna merasa kesulitan dengan desain tampilan dan tata letak Aplikasi SIMRS.

5. SIMRS RSUD Muntilan dilihat dari dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) dengan hasil nilai sebesar 10.05 dikategorikan sebagai puas. Namun pengguna merasa aplikasi SIMRS tidak mudah digunakan dan aplikasi tidak menyediakan petunjuk pengguna alur atau kegiatan.
6. SIMRS RSUD Muntilan dilihat dari dimensi ketepatan waktu (*timeless*) dengan hasil nilai sebesar 5.05 dikategorikan sebagai puas. Namun petugas merasa kecepatan dalam mengakses aplikasi SIMRS belum optimal.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari peneliti, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi RSUD Muntilan
  - a. Dilihat dari hasil analisis dimensi tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeless*) dengan beberapa item pertanyaan tidak puas sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada *desain interface* SIMRS, bisa membuat layout dengan tampilan yang lebih ringkas dan isian menu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
  - b. Dilihat dari hasil analisis dimensi keakuratan (*accuracy*) terdapat item pertanyaan tidak puas sehingga perlu dilakukan pembaharuan sistem SIMRS secara berkala untuk memperbaiki *bug*, meningkatkan fungsionalitas, dan memperbaiki masalah pengguna yang mungkin telah diidentifikasi.

- c. Dilihat dari hasil analisis dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) terdapat item pertanyaan tidak puas sehingga perlu dibentuk petunjuk alur atau penggunaan SIMRS oleh pihak rumah sakit untuk menciptakan standar kerja sehingga meningkatkan kualitas pekerjaan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengevaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan metode selain *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, seperti *Task Technology Fit (TTF)*, *Technology of Acceptance Model (TAM)*, *IS Success Model*, dan *Human Organization Technology (HOT) Fit Model*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., & Astuti, E. S. (2018). ( *Studi Kasus Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah*. 63(1), 58–64. [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/.../3095%0A%0A](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/.../3095%0A%0A)
- Adi Soetrisno, Y. A. (2019). Aplikasi Tracer Study Berbasis Web Pada Universitas Diponegoro. *Transmisi*, 21(4), 135–146. <https://doi.org/10.14710/transmisi.21.4.135-146>
- 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>
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Andarwati, D., & Hernawati, K. (2013). Pengembangan lembar kegiatan siswa (lks) berbasis pendekatan penemuan terbimbing berbantuangegebra untuk membelajarkan topik trigonometri pada siswa kelas x sma. *Seminar Nasional Matematika Dan Pendidikan Matematika FMIPA UNY*, 165–174. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34029217/trigonometri-libre.pdf?1403640579=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DP\\_22\\_PENGEMBANGAN\\_LEMBAR\\_KEGIATAN\\_SISWA.pdf&Expires=1695114212&Signature=IbJgg0bLP2JUCDxb~z3~47Ss4F6k-y196J-4Dc~44m9EQTAAsbZ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34029217/trigonometri-libre.pdf?1403640579=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DP_22_PENGEMBANGAN_LEMBAR_KEGIATAN_SISWA.pdf&Expires=1695114212&Signature=IbJgg0bLP2JUCDxb~z3~47Ss4F6k-y196J-4Dc~44m9EQTAAsbZ)
- Ardhana, V. Y. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Puskesmas Berbasis UML. *SainsTech Innovation Journal*, 4(1), 97–104. <https://doi.org/10.37824/sij.v4i1.2021.302>
- Aswad A Azrul, Dai Roviana H, & Ahaliki Budiyanto. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Prof. Dr. H. Aloei Saboekotagorontalo. *Journal of System and Infromation Technology*, 2(2), 20–26.
- Athoillah, M., Rani, K. P. (2023). Sistem Informasi Manajemen. Jawa Tengah: PT. Pena Persada Kerta Utama
- Eka Suci Daniyanti, E. M. D. Y. D. D. E. O. (2023). Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada Unit Rekam Medis di Rumah Sakit Lukas Bangkalan. *Unipa Surabaya*, 2(1), 68–73. <http://ojs.akperaisyiyahpadang.ac.id/index.php/jkla/article/view/31>

- Fauzan, M. (2017). Pengaruh Stress Dan Kepemimpinan Terhadap Pematangsiantar. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 5(1), 89–106.
- Fladyan Grace Wulur, Ida Fitriyani, & Vip Paramarta. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187–202. <https://doi.org/10.55606/jikki.v3i2.1725>
- Gobel, U. T., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIKS-NG Menggunakan Metode EUCS Di Kabupaten Bone Bolango. *Diffusion: Journal of Systems and Information Technology*, 2(1), 143–149. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/13423>
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Hamdi Agustin. (2018). Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 1(1), 63–70.
- Hardani, R., Diana, K., & Eka Hijrawati Taufik, A. (2024). *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*. 7(3), 671–679. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i3.4585>
- Hartadi, M. G., Swandi, I. W., & Mudra, I. W. (2020). Warna Dan Prinsip Desain User Interface (Ui) Dalam Aplikasi Seluler “Bukaloka.” *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa Dan Desain*, 5(1), 105–119. <https://doi.org/10.25105/jdd.v5i1.6865>
- Hartoko, Y. (2019). Pengaruh pendidikan, pelatihan, jenis kelamin, umur, status perkawinan, dan tempat tinggal terhadap lama mencari kerja tenaga kerja terdidik di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 8, 201–207. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/15319>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Khairani, R., Ahsyar, T. K., & Saputra, E. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Pembelajaran Daring Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(2), 1170–1180. <https://doi.org/10.47065/bits.v4i2.1865>
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Merahabia, A., Papilaya, F. S., Studi, P., & Informasi, S. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi SIMRS di VK ponek RSUD abepura

- menggunakan metode EUCS. *AITI: Jurnal Teknologi Informasi*, x(x).
- Muhammad, S. (2015). Pengaruh Model Pembelajaran Creative Problem Solving Berbantuan Media Maple 11 Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis. *Al-Jabar: Jurnal Pendidikan Matematika*, 6(1), 91–98.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- Putra, D. M., & Hunna, C. M. (2022). Analisis Pelaksanaan SIMRS Pada Unit Kerja Rekam Medis Dengan Metode Technology Acceptance Model ( TAM ) Analysis Of Implemetation Of SIMRS In Medical Recording Unit With Technology Acceptance Model ( TAM ) Method. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKE*, 5(1), 47–58.
- Putra, E. A. (2015). Anak Berkesulitan Belajar di Sekolah Dasar Se-Kelurahan Kalumbuk Padang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*, 1(3), 71–76. <http://103.216.87.80/index.php/jupekhu/article/viewFile/6065/4707>
- Rahayu, I. M., Rahayu, I. R., & Apriadi, D. (2021). Aplikasi Evaluasi Layanan Mahasiswa Studi Kasus STMIK Bandung. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 10(2), 1–8.
- Renny, A. N., & Beni, P. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Di Rumah Sakit Tk. IV dr. Bratanata Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informatika*, 1(2), 147–158.
- Safitri, W. F. E., & Susilowati, I. H. (2023). Shift Kerja, Masa Kerja, dan Lama Merokok Sebagai Determinan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Operator Alat Berat di Industri Pertambangan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 14(4), 666–670. <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF>
- Santoso, M. H. (2023). Pengembangan Aplikasi Mobile yang User-Friendly: Strategi Desain UX. *Journal Literacy Notes*, 1(1), 1–11.



- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Journal Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>
- Sevtiyani, I., Program, F. F., D3, S., Medis, R., Kesehatan, I., Kesehatan, F., Jenderal, U., Yani, A., Brawijaya, J., Barat, R., & Korenspondensi, Y. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(2), 2655–9129.
- 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.
- Sucantika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Repository Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang*
- Suharsono, J., & Pratama, Y. R. (2018). JURNAL ECOBUSS Vol. 6 Nomor 1 Maret 2018 ISSN 2337 – 9340. *Jurnal Ecobuss*, 6(2018), 52–62.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Supriyatna, A. (2015). Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework. *Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43–52.
- Supriyono, S. (2020). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit dengan metode hot fit di rumah sakit umum daerah raden matta her jambi. *Journal of Information Systems for Public Health*, 4(1), 38. <https://doi.org/10.22146/jisph.17142>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Syahrullah, Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016). Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS. *Yogyakarta: Semnasteknomedia*, 73–78.
- Safitri, W. F. E., & Susilowati, I. H. (2023). Shift Kerja, Masa Kerja, dan Lama Merokok Sebagai Determinan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Operator Alat Berat di Industri Pertambangan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 14(4), 666–670. <http://forikes-ejournal.com/index.php/SF>
- Supriyatna, A. (2015). Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43–52.

Telmanier, L. M. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan ditinjau berdasarkan pekerja laki-laki dan pekerja perempuan (studi kasus pada pt. pelindo marine service surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6, 1–8. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/22607><https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/22607/20733>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>

Wagiyem. (2016). Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Management Pegawai (SIMPEG) Sekretariat Daerah Pekanbaru Menggunakan Pendekatan TAM (*Tecnology Acceptance Model*). Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Wirajaya, M. K., & Nugraha, I. N. (2022). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan Metode HOT- Fit di Rumah Sakit Daerah Mangusada Evaluation of the Hospital Management Information System With The HOT-Fit Method At The Mangusada Regional Hospital Made Karma Maha Wirajaya , I Nyoman. *Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr.Soetomo*, 8(1), 124–136. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/934/214>

Yazid, M. A., Wijoyo, S. H., & Rokhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Kualitas Aplikasi Ruangguru Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8496–8505. <http://j-ptiik.ub.ac.id>

Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176–188. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>

Yusrawati, & Wahyuni, S. (2015). Sistem Informasi Rekam Medik Elektronik di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Jurnal Fihris*, X(2), 73–90.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. SIMRS RSUD Muntlan

The screenshot shows the 'Biodata Pasien' (Patient Data) form in the SIMRS application. The form is divided into several sections with the following fields:

- Registration Information:** Cari data SIMRS Ver:02, Nomor Register atau nama pas, Cari Data SIMRS Lama, Amobi data pasien dari vclaim, Cari Data NIK, NIK atau nama pasien, and No Peserta.
- Personal Information:** Nama, Jenis Kelamin (dropdown), Tempat Lahir, Status Perkawinan (dropdown), Tanggal lahir, and Umur.
- Medical History:** Status Pasien (dropdown), Pendidikan, Suku Bangsa, and Bahasa.
- Address and Contact:** Pekerjaan, Alamat, Provinsi, Kota/Kab, Kecamatan, and Kelurahan.
- Family Information:** Telephone, Handphone, Email, and Name of family members (Ayah, Ibu, Suami/Istri).

Buttons at the bottom of the form include: Simpan Biodata, Simpan Perubahan Biodata, Cetak Kartu, Edit No RM, Cetak Label, and Cetak Pasien. The footer indicates 'SIMRS Versi 2.1 2021' and 'Software Development @ Ibnu Ickwatoro'.

The screenshot shows the 'Biodata Pasien' form with the 'Rujukan' (Referral) section highlighted. The form includes the following fields:

- Registration Information:** Cari data SIMRS Ver:02, Nomor Register atau nama pas, Cari Data SIMRS Lama, Amobi data pasien dari vclaim, Cari Data NIK, NIK atau nama pasien, and No Peserta.
- Personal Information:** Nama, Jenis Kelamin (dropdown), Tempat Lahir, Status Perkawinan (dropdown), Tanggal lahir, and Umur.
- Medical History:** Status Pasien (dropdown), Pendidikan, Suku Bangsa, and Bahasa.
- Address and Contact:** Pekerjaan, Alamat, Provinsi, Kota/Kab, Kecamatan, and Kelurahan.
- Family Information:** Telephone, Handphone, Email, and Name of family members (Ayah, Ibu, Suami/Istri).
- Referral Information (Rujukan):** No Rujukan, Asal Rujukan (dropdown), PPK Rujukan (dropdown), Kode Diagnosa Rujukan, Jenis Reterta, and Hak Kelas (dropdown).
- Payment Information:** Pembayaan (dropdown), Penanggung Jawab, Tanggal Perica, Tanggal Kurungan, Status Bayar, Poli Klinik, Dokter, and Klinik Perujuk.

Buttons at the bottom of the form include: SEP Rujukan, SEP IGD, and Simpan Kurungan. The footer indicates 'SIMRS Versi 2.1 2021' and 'Software Development @ Ibnu Ickwatoro'.

Lampiran 2. *Informed Consent***INFORMED CONSENT**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa kami telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh Putri Widaningrum dari Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di RSUD Muntilan".

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :


Alamat :

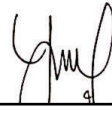
Kami bersedia secara sukarela tanpa paksaan menjadi responden pada penelitian ini. Bila selama penelitian ini kami menginginkan mengundurkan diri, maka kami dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Magelang, 19 Maret 2024

Saksi

Yang Memberikan Persetujuan

  
(  )

  
(  )

Mengetahui,  
Ketua Pelaksana Penelitian



(Putri Widaningrum)

## Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

## Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran terhadap SIMRS menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan

putriwidaningrum@gmail.com [Ganti akun](#) 📧 Tidak dibagikan 📄 Draf disimpan

**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

**Nama Lengkap \***

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Usia \***

20 - 30 tahun

31 - 40 tahun

41 - 50 tahun

50 - 60 tahun

**Masa Kerja \***

1 - 5 tahun

6 - 10 tahun

11 - 15 tahun

16 - 20 tahun

> 20 tahun

**Jenis Kelamin \***

Laki-laki

Perempuan

[Berikutnya](#) Kosongkan formulir

**Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran RSUD Muntilan terhadap SIMRS dari dimensi Isi (Content)**

Apakah Anda puas dengan isi Aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan?

Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

Apakah Anda puas dengan isi Aplikasi SIMRS yang menyediakan informasi yang benar dan tepat?

Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

Apakah Anda puas dengan isi dari Aplikasi SIMRS yang mudah dipahami?

Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

Apakah Anda puas dengan kelengkapan isi dari Aplikasi SIMRS?

Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

Apakah Anda puas dengan kejelasan isi dari Aplikasi SIMRS? \*

Sangat Tidak Puas  
 Tidak Puas  
 Puas  
 Sangat Puas

[Kembali](#) [Berikutnya](#) Kosongkan formulir

Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran RSUD Muntilan terhadap SIMRS dari dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS sudah menyediakan informasi yang akurat sesuai dengan keinginan pengguna?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS memberikan hak akses user yang dibutuhkan?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)



Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran RSUD Muntilan terhadap SIMRS dari dimensi Tampilan (*Format*)

Apakah Anda puas desain tampilan Aplikasi SIMRS memiliki pengaturan warna yang menarik?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas desain tampilan dan tata letak Aplikasi SIMRS yang memudahkan pengguna?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas dengan struktur menu dalam desain tampilan Aplikasi SIMRS yang mudah dipahami?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran RSUD Muntilan terhadap SIMRS dari dimensi Kemudahan Pengguna (*Easy of Use*)

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS mudah diakses dari mana saja dan kapan saja?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS menyediakan petunjuk pengguna alur atau kegiatan?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS menyediakan atau sudah dilengkapi dengan tombol navigasi yang jelas dalam menggunakannya?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

Kosongkan formulir

Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran RSUD Muntilan terhadap SIMRS dari dimensi Ketepatan Waktu (*Timeless*)

Apakah Anda puas dengan kecepatan dalam mengakses aplikasi SIMRS?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Apakah Anda puas Aplikasi SIMRS selalu menampilkan informasi yang terbaru? \*

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Lampiran 4. Hasil Master Tabel

No	Nama	Usia	MK	JK	A1	A2	A3	A4	A5	STS	B1	B2	B3	STS	C1	C2	C3	STS	D1	D2	D3	D4	STS	E1	E2	STS
1	EM	41 - 50 tahun	16 - 20 tahun	P	2	3	3	2	2	12	3	2	2	7	3	3	2	8	3	3	2	3	11	2	3	5
2	GAP	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	2	2	3	2	2	11	2	2	3	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	4
3	RR	31 - 40 tahun	16 - 20 tahun	P	2	2	3	2	2	11	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	2	2	10	3	3	6
4	TES	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6
5	UDA	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6
6	AS	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	5
7	HP	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	3	12	3	3	6
8	NN	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	2	3	3	2	3	13	3	2	3	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	4
9	DNA	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	L	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	2	2	9	3	3	6
10	AW	20 - 30 tahun	6 - 10 tahun	P	3	3	3	3	3	15	2	2	2	6	2	3	3	8	2	2	2	2	8	2	2	4
11	PRP	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	2	3	2	2	2	11	2	2	3	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	2	2	4
12	YN	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	2	3	14	3	2	3	8	3	2	2	7	2	3	2	2	9	2	3	5

No	Nama	Usia	MK	JK	A1	A2	A3	A4	A5	STS	B1	B2	B3	STS	C1	C2	C3	STS	D1	D2	D3	D4	STS	E1	E2	STS	
13	YFP	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	2	2	2	3	12	3	2	3	8	2	2	3	7	2	2	2	3	9	3	3	6	
14	AM	41 - 50 tahun	11 - 15 tahun	P	2	2	2	2	3	11	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	4	
15	ANK	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	
16	RNN	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	3	3	10	2	3	5	
17	YTA	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	3	5	
18	ESP	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	2	2	3	3	3	13	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	2	8	1	1	2	
19	ADS	20 - 30 tahun	1 - 5 tahun	P	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	
20	DRK	31 - 40 tahun	1 - 5 tahun	L	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	
<b>Total Skor</b>					270					159					153					201					101		
<b>Rentang nilai rata-rata</b>					13.5					7.95					7.65					10.05					5.05		

Keterangan:

**STS** : Sub Total Skor

**MK** : Masa Kerja

**JK** : Jenis Kelamin

**P** : Perempuan

**L** : Laki - Laki

## Lampiran 5. Surat Studi Pendahuluan



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**  
 POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA  
 Jl. Tatabumi No. 3, Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta  
 Telp./Fax. (0274) 617601  
 http://www.poltekkesjogja.ac.id e-mail : info@poltekkesjogja.ac.id



Nomor : PP.07.01/ F.XXVII.10/1810 /2023  
 Lamp. : -  
 Hal : PERMOHONAN IZIN STUDI PENDAHULUAN

27 September 2023

Kepada Yth :  
 Direktur RSUD Muntilan  
 Di -

**MAGELANG**

Dengan Hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa, sehubungan dengan tugas penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi Mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta Tahun Akademik 2023/2024, maka dengan ini kami bermaksud mengajukan permohonan izin :

Nama	: Putri Widaningrum
NIM	: P07137121045
Mahasiswa	: Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Untuk mendapatkan informasi data di	: Unit Rekam Medis
Tentang data	: Tinjauan Pelaksanaan Prosedur Klaim JKN Pasien Rawat Inap di RSUD Muntilan

Besar harapan kami, Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan izin, atas perhatian dan kerja samanya kami mengucapkan banyak terima kasih.

Ketua Jurusan Kebidanan

Dr. Heni Puji Wahyuningasih, S.Si.T. M.Keb  
 NIP.197511232002122002

**Jurusan Gizi**  
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-617679

**Jurusan Keperawatan**  
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-617685

**Jurusan Kesehatan Lingkungan**  
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-560962

**Jurusan Teknologi Laboratorium Medis**  
 Jl. Ngadiregatan No. 10/02, Yogyakarta 55143  
 Telp./ Fax : 0274-374200

**Jurusan Kebidanan**  
 Jl. Hlangkudan No. 10/304 Mambijeron Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-374331

**Jurusan Kesehatan Gigi**  
 Jl. Ayal Hogo No.56 Yogyakarta 55243  
 Telp/ Fax : 0274-514306



## Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian



Nomor : PP.07.01/ F.XXVII.10/262 /2024  
 Lamp. : 1 bendel  
 Perihal : **PERMOHONAN IZIN PENELITIAN**

31...Januari 2024

Kepada Yth :  
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Magelang  
 Di –

MAGELANG

Dengan hormat,  
 Bersama ini kami sampaikan bahwa, sehubungan dengan tugas penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) bagi Mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta Tahun Akademik 2023/2024, maka dengan ini kami bermaksud mengajukan permohonan izin :

Nama : Putri Widaningrum  
 NIM : P07137121045  
 Mahasiswa : Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
 Untuk melakukan penelitian di : RSUD Muntilan  
 Judul Penelitian : Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran Terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di RSUD Muntilan

Besar harapan kami, Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan ijin, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan banyak terima kasih.

Ketua Jurusan Kebidanan

  
 Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT, M.Keb  
 NIP. 197511232002122002

**Jurusan Gigi**  
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-617679

**Jurusan Keperawatan**  
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-617885

**Jurusan Kesehatan Lingkungan**  
 Jl. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-560962

**Jurusan Teknologi Laboratorium Medis**  
 Jl. Ngadirengan PD III/62, Yogyakarta 55143  
 Telp./ Fax : 0274-374280

**Jurusan Kebidanan**  
 Jl. Mangkajudan PD III/304 Mabinjeron Yogyakarta  
 Telp/Fax : 0274-374331

**Jurusan Kesehatan Gigi**  
 Jl. Raja Moto No.56 Yogyakarta 55243  
 Telp./ Fax : 0274-514306



Lampiran 7. Surat Permohonan *Ethical Clearance*

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN**  
 POLITEKNIK KESEHATAN YOGYAKARTA  
 Jl. Tatabumi No. 3, Banyuraden, Gamping, Sleman, D.I. Yogyakarta  
 Telp./Fax. (0274) 617601  
 http://www.poltekkesjogja.ac.id e-mail : info@poltekkesjogja.ac.id



Nomor : PP.01.01/F.XXVII.10/203 /2024  
 Lamp : 1 Bendel  
 Hal : **Permohonan Ethical Clearance**

25... Januari 2024

Kepada Yth. :  
 Ketua Komisi Etik  
 Direktur RSUD Muntilan  
 Di

**MAGELANG**

Dengan hormat,  
 Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian mahasiswa yang akan melakukan tindakan intervensi kepada subjek penelitian, maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk mendapatkan *Ethical Clearance* dari Komisi Etik RSUD Muntilan Magelang atas nama mahasiswa :

Nama : Putri Widaningrum  
 NIM : P07137121045  
 Mahasiswa : Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
 Keperluan Penelitian : Karya Tulis Ilmiah (KTI)  
 Judul Penelitian : Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran Terhadap SIMRS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Muntilan  
 Skema Penelitian : Mengetahui tingkat kepuasan petugas pendaftaran terhadap SIMRS dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di RSUD Muntilan  
 Tempat Penelitian : RSUD Muntilan  
 Subjek Penelitian : Petugas Pendaftaran di RSUD Muntilan  
 Pembimbing Skripsi 1 : Arif Nugroho Triutomo, SKM., M.P.H  
 Pembimbing Skripsi 2 : Mohamad Mirza Fauzie, S.SiT., M.Kes

Kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan. Demikian permohonan kami, Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, kami mengucapkan terimakasih.

Pih. Ketua Jurusan Kebidanan



Namik Setiyawati, SST, M.Kes  
 NIP. 198010282006042002

**Jurusan Gigi**  
 J. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-617679

**Jurusan Keperawatan**  
 J. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-617885

**Jurusan Kesehatan Lingkungan**  
 J. Tatabumi No. 3 Banyuraden, Gamping, Sleman, Yogyakarta  
 Telp./Fax : 0274-560962

**Jurusan Teknologi Laboratorium Medis**  
 J. Ngadiregaren M1 III/52, Yogyakarta 55143  
 Telp./ Fax : 0274-374200

**Jurusan Kebidanan**  
 J. Manglayudan M1 III/304 Mantijeron Yogyakarta  
 Telp/Fax : 0274-374331

**Jurusan Kesehatan Gigi**  
 J. Kijil Mojo No.56 Yogyakarta 55243  
 Telp/ Fax : 0274-514306





## Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Soekarno-Hatta No.20 Kota Mungkid Telp.(0293) 788249 Fax.(0293) 789549  
Kode Pos 56511 Website: <https://dpmpmsp.magelangkab.go.id>  
Email: [dpmpmsp@magelangkab.go.id](mailto:dpmpmsp@magelangkab.go.id)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor: 070/087/16/2024

- Dasar:
- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
  - b. Peraturan Bupati Magelang Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha, dan Nonperizinan;
  - c. Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Magelang Nomor: 070/071/47/2024 Tanggal 20 Februari 2024, Perihal Surat Keterangan Penelitian.

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala DPMPSTP Kabupaten Magelang tidak keberatan dan menyetujui pelaksanaan Kegiatan Penelitian di Kabupaten Magelang yang dilaksanakan oleh Saudara:

Nama	: PUTRI WIDANINGRUM
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Kemusuh, Banyurejo, Tempel, Sleman, Yogyakarta
Nomor Telp/HP	: 089673719193
Lembaga	: Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
Penanggung Jawab	: Arif Nugroho Triutomo, SKM., MPH
Lokasi	: Dinas Kesehatan Kabupaten Magelang dan RSUD Muntilan
Waktu	: 19 Februari s/d 19 Mei 2024
Peserta	: -
Judul Penelitian	: Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran Terhadap SIMRS dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di RSUD Muntilan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Melapor kepada Pejabat Pemerintah setempat dan berkoordinasi dengan Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku;
3. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi penelitian;
4. Surat keterangan dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila pemegang surat ini tidak menaati/mengindahkan peraturan yang berlaku; dan
5. Setelah kegiatan selesai agar menyerahkan laporan/hasilnya kepada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Magelang Cq. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan.

Demikian surat keterangan ini untuk digunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Kota Mungkid  
Pada Tanggal : 21 Februari 2024

a.n. BUPATI MAGELANG  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



Ditandatangani secara elektronik oleh:  
UMI HANIYATI CHAULIYANAH, S.E.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196407071990032004

- Tembusan:
1. Bupati Magelang;
  2. Kepala Bappeda dan Litbangda;
  3. Kepala Badan Kesbangpol.



- Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE
- Untuk mengecek keaslian dokumen ini, bisa melakukan scan pada QR Code yang tertera

## Lampiran 9. Surat Izin Penelitian RSUD Muntilan



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG  
RSUD MUNTILAN**

Jln. Kartini Nomor 13 Muntilan ☎ Informasi (0293) 587004  
☎ Sekretariat (0293) 5894699 Website: rsud.magelangkab.go.id  
E-mail : rsudkabmg@gmail.com Kode Pos 56411

Muntilan, 6 Maret 2024

Kepada :

Yth. Putri Widaningrum

Di

Sleman

Nomor : 070/ 777 /05.33/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Memperhatikan surat rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu nomor 070/087/16/2024, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan menyetujui penelitian di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang yang dilaksanakan oleh saudara:

Nama : Putri Widaningrum  
No HP : 089673719193  
Prodi : D3-RMIK  
Judul Penelitian : Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran Terhadap SIMRS dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di RSUD Muntilan

Sesuai dengan Peraturan Bupati Magelang Nomor 4 Tahun 2012 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang, tarif penelitian bagi mahasiswa sebagai berikut:

Jenjang Pendidikan	Tarif (dalam kurun waktu 1-30 hari)
D1 – D3	Rp. 100.000,-
D4 / S1	Rp. 150.000,-
S2	Rp. 200.000,-
S3 / Umum	Rp. 250.000,-

Pelaksanaan penelitian wajib menaati peraturan yang berlaku di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

  
 Direktur RSUD Muntilan  
 Kabupaten Magelang  
 dr. Dodi Indra Permadi, MPH.  
 Pembina  
 NIP. 19701119 200312 1 001

Tembusan:  
1. Unit Terkait