

## **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.