

## EVALUASI SISIMIDU DENGAN METODE EUCS DI RSUD DR. SAIFUL ANWAR MALANG

Liza Amalia Putri<sup>1</sup>, Maya Weka Santi<sup>2</sup>, Rossalina Adi Wijayanti<sup>3</sup>

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia,<sup>1,2,3</sup>

e-mail: putrilizaamalia@gmail.com

### Abstrak

Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISIMIDU) adalah sistem yang berfungsi untuk melakukan pengolahan data manajemen tempat tidur di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Sistem ini merupakan sarana pendukung untuk mengetahui informasi ketersediaan tempat tidur sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat pada pasien. Pelaksanaan SISIMIDU masih memiliki beberapa kendala yaitu sistem sering mengalami error dalam melakukan pencarian data pasien, membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyimpan data serta sistem yang kurang update terkait dengan informasi ketersediaan kamar di ruang rawat inap sehingga menyebabkan penumpukan pasien rawat inap di tempat penerimaan pasien rawat inap. Tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi SISIMIDU berdasarkan kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Metode yang digunakan adalah metode End User Computing Satisfaction yang terdiri dari aspek isi (content), aspek keakuratan (accuracy), aspek bentuk (format), aspek ketepatan waktu (timeliness) dan aspek kemudahan penggunaan (ease of use). Hasil penelitian dari lima aspek tersebut antara lain aspek isi (content) 67% responden menyatakan puas, aspek keakuratan (accuracy) 100% responden menyatakan tidak puas, aspek bentuk (format) 67% responden menyatakan tidak puas, aspek ketepatan waktu (timeliness) 100% responden menyatakan tidak puas dan aspek kemudahan penggunaan (ease of use) 100% responden menyatakan tidak puas. Diharapkan rumah sakit dapat melakukan perbaikan maupun pengembangan terhadap SISIMIDU agar SISIMIDU dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** EUCS, evaluasi, kepuasan pengguna

### Abstract

Integrated Admission Information System (SISIMIDU) is a system that serves to conduct bed management data in RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. This system is a supporting facility to know the availability of bed information so that it can provide fast service in patients. The implementation of SISIMIDU still has some obstacles that the system often encountered error in conducting patient data search, it takes a long time to save data and system that is less update related to information availability of room in the inpatient area so as to cause inpatient buildup in the hospitalization of admission patient. The Purpose of this research is to evaluate the SISIMIDU based on user satisfaction. This type of research is qualitative research with data collection through questionnaires. Method used is the End User Computing Satisfaction the method consisting aspects of content, aspects of accuracy, aspects of the format, aspects of timeliness and aspect of ease of use. Result of the research of the five aspects, among others, the aspect of content 67% respondents expressed satisfaction, aspect of accuracy 100% respondents expressed dissatisfied, aspects of format 67% of respondents expressed dissatisfied, the aspect of timeliness 100% of respondents expressed dissatisfied and aspect of ease of use 100% expressed dissatisfied. It is hoped that hospitals can make improvements and development against SISIMIDU in order for SISIMIDU to provide information that suits the needs of the user.

**Keywords:** EUCS, evaluation, user satisfaction

### 1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah sebuah lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Kemenkes, 2018). Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multidisiplin (Choirur, Setiawan dan Dwi, 2017). Salah satu pelayanan yang terdapat pada rumah sakit adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan medis utama di rumah sakit berupa pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan karena keperluan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya (Suryawati dkk., 2006). Pelayanan ini melibatkan pasien, dokter, perawat dalam hubungan yang sensitif menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.

Berdasarkan pernyataan tersebut pelayanan rawat inap dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan mutu pelayanan di rumah sakit. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana yang digunakan dalam pelayanan rawat inap yaitu ketersediaan tempat tidur untuk pasien yang akan rawat inap.

Ketersediaan tempat tidur rawat inap adalah salah satu hal yang perlu diperhatikan karena ketersediaan tempat tidur menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap lama waktu tunggu pasien rawat inap (Firdausi dan Adriansyah, 2018). Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam menunjang kecepatan pelayanan rawat inap yaitu dengan pemanfaatan perkembangan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut dapat berupa sistem atau aplikasi yang mengatur tentang informasi ketersediaan tempat tidur di rumah sakit sehingga dapat mempermudah pasien dalam memperoleh tempat tidur untuk rawat inap.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang merupakan rumah sakit tipe A pendidikan yang menerapkan Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISIMIDU) untuk menunjang pelayanan rawat inap. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas tempat penerimaan pasien rawat inap pada tanggal 4 Maret 2020 terdapat pengguna yang merasa tidak puas dengan sistem yang berjalan karena mengalami beberapa kendala. Kendala pada Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISIMIDU) yaitu sering mengalami *error* dalam melakukan pencarian data pasien, membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyimpan data serta sistem yang kurang *update* terkait dengan informasi ketersediaan kamar di ruang rawat inap sehingga menyebabkan penumpukan pasien rawat inap di tempat penerimaan pasien rawat inap.

Penumpukan pasien rawat inap akan menyebabkan beberapa efek negatif yang dapat dirasakan oleh pasien ataupun pihak rumah sakit (Sari, 2017). Adapun dampak bagi pasien adalah pasien akan mengalami resiko tinggi terjadinya kejadian yang tidak diinginkan, penundaan pemberian obat penting dan membahayakan nyawa pasien. Sedangkan dampak bagi rumah sakit adalah menurunkan mutu pelayanan rumah sakit dan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu peneliti bertujuan mengevaluasi SISIMIDU untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini memuat 5 komponen yang terdiri dari aspek isi (*content*), aspek keakuratan (*accuracy*), aspek bentuk (*format*), aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Syahrullah, Ngemba dan Hendra, 2016).

## **2. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menyajikan fakta secara sistematis dan terperinci terkait hasil evaluasi SISIMIDU di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

### **2.1 Jenis/desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Tujuannya untuk mengevaluasi SISIMIDU berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. EUCS memiliki 5 komponen yang terdiri dari aspek isi (*content*), aspek keakuratan (*accuracy*), aspek bentuk (*format*), aspek ketepatan waktu (*timeless*) dan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*).

### **2.2 Subjek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang yaitu 3 (tiga) petugas pendaftaran di tempat penerimaan pasien rawat inap. Subjek penelitian dipilih menggunakan *purposive sampling* berdasarkan kriteria responden yang menggunakan sistem informasi tersebut.

### **2.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data untuk mengevaluasi SISIMIDU adalah dengan cara membuat kuesioner yang disesuaikan dengan variabel teori EUCS kemudian membagikan kuesioner kepada responden penelitian untuk mengisi kuesioner tersebut berdasarkan penilaian masing-masing individu (Choirur dan Mudiono, 2019).

### **2.4 Metode Analisis Data**

Tahap analisis data dalam penelitian ini meliputi pengkodean data (*data coding*), pemindahan data ke laptop (*data entering*), pembersihan data (*data cleaning*), penyajian data (*data output*) dan penganalisisan data (*data analyzing*) (Setiawan dan Kurniawati, 2019).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) Berdasarkan Aspek Isi (*Content*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Hasil evaluasi Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi dari aspek isi (*content*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang telah diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing responden, untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap aspek isi (*content*) dari masing-masing kategori dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1: Presentase Kepuasan Pengguna Aspek Isi (*Content*).

Kategori	Responden	Presentase (%)
Tidak Puas	1	33%
Puas	2	67%
Sangat Puas	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kuesioner Responden, 2020.

Nilai presentase kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dari aspek isi (*content*) adalah 0% responden merasa sangat puas, 33% merasa tidak puas dan 67% menyatakan puas terhadap aspek isi (*content*). Kepuasan pengguna berdasarkan aspek isi (*content*) dapat dinilai dari kelengkapan informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan laporan, keringkasan informasi yang dihasilkan, jenis laporan yang dihasilkan dan informasi yang dihasilkan jarang menimbulkan masalah. Nilai tertinggi pada variabel kepuasan aspek isi yaitu terdapat pada item sistem telah menghasilkan informasi yang lengkap dan telah menyediakan berbagai jenis laporan dengan nilai 11. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item keringkasan informasi dan masalah yang ditimbulkan karena informasi yang dihsilkan dengan nilai 9. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) pada aspek isi (*content*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah responden menganggap bahwa sistem informasi telah menghasilkan informasi yang lengkap sehingga dapat menghasilkan laporan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Hal tersebut sesuai dengan harapan dari pengguna. Berikut adalah salah satu harapan pengguna terhadap aspek isi (*content*):

*"Dari segi menu, sudah cukup membantu tugas dari petugas TPPRI dan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit".*

(Kuesioner Responden, 2020)

Adapun sisi negatifnya adalah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi kurang ringkas dan terdapat perbedaan informasi antara keadaan *real* dengan informasi yang terdapat sistem informasi.

Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek isi (*content*) mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Aspek isi (*content*) juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Wibawanti (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa aspek isi (*content*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi lengkap dan informasi yang dihasilkan jarang terjadi masalah pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil kuesioner dan teori yang mendukung, menurut peneliti Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) sudah sesuai dengan harapan pengguna. Hal tersebut dapat diketahui dari kepuasan petugas terhadap penggunaan sistem, hal ini sejalan dengan penelitian dari Wibawanti (2018). Hanya saja sistem informasi masih memiliki kekurangan yaitu informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) kurang ringkas dan sistem informasi tidak dapat memberikan isi informasi yang relevan sehingga tidak dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Pengguna berharap hal tersebut tidak terjadi karena pengguna sangat bergantung pada kelengkapan atau relevansi isi laporan dengan kebutuhan untuk analisis

dan pengambilan keputusan. Berikut adalah salah satu harapan pengguna terhadap aspek isi (*content*):

“Sudah mencakup semua laporan tentang informasi ruangan di rawat inap namun perlu ditingkatkan keakuratan data sehingga data harus update setiap ada pasien MRS/KRS”.

(Kuesioner Responden, 2020)

### 3.2 Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) Berdasarkan Aspek Keakuratan (*Accuracy*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Hasil evaluasi Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi dari aspek keakuratan (*accuracy*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang telah diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing responden, untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap aspek keakuratan (*accuracy*) dari masing-masing kategori dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2: Presentase Kepuasan Pengguna Aspek Keakuratan (*Accuracy*)

Kategori	Responden	Presentase (%)
Tidak Puas	3	100%
Puas	0	0%
Sangat Puas	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kuesioner Responden, 2020.

Nilai presentase kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dari aspek keakuratan (*accuracy*) adalah 0% responden merasa sangat puas, 0% merasa puas dan 100% menyatakan tidak puas terhadap aspek keakuratan (*accuracy*). Kepuasan pengguna berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*) dapat dinilai dari keakuratan informasi yang dihasilkan, jarang terjadi duplikasi data, jarang terjadi error saat digunakan dan laporan yang dihasilkan dapat digunakan untuk pendukung pengambilan keputusan. Nilai tertinggi pada variabel kepuasan aspek keakuratan yaitu terdapat pada item laporan yang dihasilkan dapat digunakan untuk pendukung pengambilan keputusan dengan nilai 11. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item keakuratan informasi dan terjadinya *error* saat sistem digunakan dengan nilai 6. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) pada aspek keakuratan (*accuracy*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah responden menganggap bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dapat menghasilkan laporan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Sedangkan sisi negatifnya adalah informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) kurang akurat sehingga diragukan kebenarannya dan sistem informasi masih sering terjadi *error* sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi data yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek keakuratan (*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.

Berdasarkan hasil kuesioner dan teori yang mendukung, menurut peneliti meskipun Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) telah menghasilkan laporan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan hal tersebut masih membuat responden tidak merasa puas dikarenakan informasi yang dihasilkan tidak bersifat akurat, tidak dapat diandalkan dan sistem informasi masih sering mengalami *error* dalam proses pengolahan data sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi data atau informasi yang dihasilkan. Maka RSUD Dr. Saiful Anwar Malang perlu melakukan perbaikan maupun pengembangan terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) sehingga laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dijadikan informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat tanpa terjadi kesalahan.

### 3.3 Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) Berdasarkan Aspek Bentuk (*Format*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Hasil evaluasi Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi dari aspek bentuk (*format*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang telah diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing responden, untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap aspek bentuk (*format*) dari masing-masing kategori dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3: Presentase Kepuasan Pengguna Aspek Bentuk (*Format*).

Kategori	Responden	Presentase (%)
Tidak Puas	2	67%
Puas	1	33%
Sangat Puas	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kuesioner Responden, 2020.

Nilai presentase kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dari aspek bentuk (*format*) adalah 0% responden merasa sangat puas, 33% merasa puas dan 67% menyatakan tidak puas terhadap aspek bentuk (*format*). Kepuasan pengguna berdasarkan aspek bentuk (*format*) dapat dinilai dari *interface* yang jelas dan tidak membingungkan, kejelasan informasi yang ditampilkan, *interface* menarik, keseimbangan komposisi warna dan format laporan sesuai dengan kebutuhan. Nilai tertinggi pada variabel kepuasan aspek bentuk terdapat pada item *interface* yang jelas dan kejelasan informasi yang dihasilkan dengan nilai 11. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item kesesuaian format laporan dengan nilai 8. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) pada aspek bentuk (*format*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah responden menganggap bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) memiliki tampilan antar muka yang jelas, tidak membingungkan sehingga hal tersebut membuat responden lebih cepat dalam melakukan pekerjaannya dan informasi yang ditampilkan pun sudah sangat jelas, sedangkan sisi negatifnya adalah format atau bentuk yang dihasilkan oleh sistem informasi masih belum sesuai dengan kebutuhan laporan sehingga laporan yang dihasilkan pun dirasa kurang. Berikut adalah salah satu harapan pengguna terhadap aspek bentuk (*format*):

*"Kurang menarik tentang menu tampilan yang hijau semua, tidak ada pembeda seperti untuk pasien cowok warna biru, pasien cewek warna pink".*

(Kuesioner Responden, 2020)

Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika 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 kerja dari pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin (2016) menyatakan bahwa informasi yang ditampilkan oleh sistem informasi rumah sakit kurang baik dikarenakan ketidaksesuaian antara *input* dan *output* sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan harapan pengguna.

Berdasarkan hasil kuesioner dan teori yang mendukung, menurut peneliti meskipun terdapat responden yang merasa puas terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dari aspek bentuk (*format*), masih ditemukan ketidaksesuaian pada sistem informasi yang menyebabkan responden tidak puas terhadap sistem informasi yaitu format atau bentuk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) masih belum sesuai dengan kebutuhan laporan, hal ini selaras dengan hasil penelitian dari Muttaqin (2016).Maka dari itu sebaiknya RSUD Dr. Saiful Anwar Malang perlu melakukan perbaikan terhadap format atau bentuk dari Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dengan memperhatikan inputan sistem sehingga *output* yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan laporan.

### 3.4 Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) Berdasarkan Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Hasil evaluasi Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi dari aspek ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang telah diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing responden, untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dari masing-masing kategori dapat dilihat pada

Tabel 4: Presentase Kepuasan Pengguna Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Kategori	Responden	Presentase (%)
Tidak Puas	3	100%
Puas	0	0%
Sangat Puas	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Sumber: Kuesioner Responden, 2020.

Nilai presentase kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dari aspek ketepatan waktu (*timeliness*) adalah 0% responden merasa sangat puas, 0% merasa puas dan 100% menyatakan tidak puas terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*). Kepuasan pengguna berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dapat dinilai dari kecepatan sistem menghasilkan informasi, data yang *up to date*, ketersediaan informasi sepanjang waktu, sistem dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang cepat dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Nilai tertinggi pada variabel kepuasan aspek ketepatan waktu terdapat pada item sistem dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang cepat dengan nilai 11. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item data yang *up to date* dengan nilai 6. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah responden menganggap bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, sedangkan sisi negatifnya adalah data yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) bukanlah data yang *up to date*, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi proses manajemen tempat tidur dan mempengaruhi dalam menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu.

Teori Doll & Torkzadeh dalam Muttaqin (2016) menyatakan bahwa aspek *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real time* yang berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Selain itu, pengguna akan merasa puas apabila sistem informasi selalu memberikan informasi yang *up to date*. Hal tersebut selaras dengan masalah yang ditemukan peneliti di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dimana Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) belum mampu memberikan data yang terkini atau *up to date* sehingga hal tersebut mempengaruhi proses manajemen tempat tidur dan mempengaruhi dalam menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil kuesioner dan teori yang mendukung, menurut peneliti meskipun Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, hal tersebut belum bisa memberikan kepuasan kepada pengguna terhadap sistem informasi dikarenakan sistem informasi belum dapat menghasilkan data yang *up to date*. Maka RSUD Dr. Saiful Anwar Malang perlu melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) agar sistem informasi dapat menghasilkan data terkini atau *up to date* pada pengguna sistem informasi, semakin *up to date* data yang dihasilkan oleh sistem informasi maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

### 3.5 Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) Berdasarkan Aspek Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Hasil evaluasi Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) berdasarkan kepuasan pengguna sistem informasi dari aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang telah diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing responden, untuk mengetahui presentase kepuasan pengguna terhadap aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) dari masing-masing kategori dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5: Presentase Kepuasan Pengguna Aspek Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*).

Kategori	Responden	Presentase (%)
Tidak Puas	3	100%
Puas	0	0%
Sangat Puas	0	0%
Total	3	100%

Sumber: Kuesioner Responden, 2020.

Nilai presentase kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) dari aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) adalah 0% responden merasa sangat puas, 0% merasa puas dan 100% menyatakan tidak puas terhadap aspek kemudahan pengguna (*ease of use*). Kepuasan pengguna berdasarkan aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) dapat dinilai dari kemudahan *user* berinteraksi dengan sistem, adanya menu bantuan, kecepatan waktu dalam mempelajari sistem, adanya petunjuk penggunaan dan kemudahan mengajarkan sistem pada *user* baru. Nilai tertinggi pada variabel kepuasan aspek kemudahan pengguna terdapat pada item kemudahan *user* berinteraksi dengan sistem, kecepatan waktu dalam mempelajari sistem, adanya petunjuk penggunaan dan kemudahan mengajarkan sistem pada *user* baru dengan nilai 11. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item adanya menu bantuan dengan nilai 6. Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) pada aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah responden menganggap bahwa Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) sangat mudah untuk digunakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya, tersedia petunjuk yang jelas dalam penggunaannya dan sistem informasi sangat mudah untuk diajarkan pada orang baru sehingga hal tersebut dapat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sisi negatifnya adalah tidak adanya menu bantuan (*help*) pada Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) sehingga hal tersebut sangat merepotkan pengguna apabila tiba-tiba terjadi kesalahan atau *error* pada sistem informasi saat digunakan.

Hasil laporan ini selaras dengan hasil penelitian Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) yang menyatakan bahwa sistem rekam medis yang tidak dilengkapi dengan panduan bagi pengguna baru apabila terjadi *error* pada sistem hal tersebut dapat menjadi kekurangan sistem. Tidak adanya panduan dapat membuat pengguna bergantung pada *staff* IT apabila terjadi kesalahan pada sistem. Teori Doll & Torkzadeh dalam Syahrullah, Ngemba dan Hendra (2016) menyatakan bahwa aspek *ease of use* adalah mengukur pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil kuesioner dan teori yang mendukung, menurut peneliti meskipun Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) sangat mudah untuk digunakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya, tersedia petunjuk yang jelas dalam penggunaannya dan sistem informasi sangat mudah untuk diajarkan pada orang baru hal tersebut belum memberikan kepuasan pada responden karena tidak adanya menu bantuan (*help*) di sistem informasi. Maka dari itu sebaiknya RSUD Dr. Saiful Anwar Malang perlu melakukan perbaikan maupun pengembangan terhadap Sistem Informasi Admisi Terpadu (SISMIDU) agar sistem informasi dapat memberikan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, semakin sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

#### 4. Simpulan dan Saran

##### 4.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari evaluasi sistem informasi admisi terpadu menggunakan metode EUCS di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang adalah sebagai berikut:

- Kepuasan pengguna terhadap aspek isi (*content*) dari Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sebagian besar responden menyatakan puas, dari 3 responden kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aspek isi (*content*) 0% responden merasa sangat puas, 33% merasa tidak puas dan 67% menyatakan puas.
- Kepuasan pengguna terhadap aspek keakuratan (*accuracy*) dari Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sebagian besar responden menyatakan tidak puas,

- dari 3 responden kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aspek keakuratan (*accuracy*) 0% responden merasa sangat puas, 0% merasa puas dan 100% menyatakan tidak puas.
- Kepuasan pengguna terhadap aspek bentuk (*format*) dari Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sebagian besar responden menyatakan tidak puas, dari 3 responden kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aspek bentuk (*format*) 0% responden merasa sangat puas, 33% merasa puas dan 67% menyatakan tidak puas.
  - Kepuasan pengguna terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dari Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sebagian besar responden menyatakan tidak puas, dari 3 responden kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) 0% responden merasa sangat puas, 0% merasa puas dan 100% menyatakan tidak puas.
  - Kepuasan pengguna terhadap aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) dari Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sebagian besar responden menyatakan tidak puas, dari 3 responden kepuasan pengguna sistem informasi terhadap aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) 0% responden merasa sangat puas, 0% merasa puas dan 100% menyatakan tidak puas.

#### 4.2 Saran

- Aspek isi (*content*) pada Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang sudah baik dengan menghasilkan informasi yang lengkap, namun sebaiknya inputan pada sistem informasi disesuaikan dengan kebutuhan laporan sehingga informasi yang dihasilkan ringkas dan relevan.
- Aspek keakuratan (*accuracy*) pada Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sebaiknya sistem informasi menyediakan tanda peringatan setiap ada perubahan data sehingga data yang dihasilkan akurat dan melakukan *maintenance* pada sistem informasi untuk mengurangi terjadinya *error*.
- Aspek bentuk (*format*) pada Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sebaiknya bentuk tampilan dari *output* laporan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna agar hasil dari sistem informasi dapat langsung digunakan.
- Aspek ketepatan waktu (*timeliness*) pada Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sebaiknya sistem informasi menyediakan tanda peringatan apabila terdapat pasien yang belum dipulangkan sehingga menghasilkan data yang *up to date*.
- Aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) pada Sistem Informasi Admisi Terpadu RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, sebaiknya sistem informasi menyediakan menu bantuan (*help*) karena dapat memberikan informasi ketika pengguna menemui kesulitan saat mengoperasikan program.

#### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang telah memberikan ijin melaksanakan kegiatan praktek kerja lapang dan juga kepada para dosen Politeknik Negeri Jember yang telah membimbing dengan sabar dan meluangkan waktunya. Adanya kegiatan praktek kerja lapang ini membuktikan bahwa Politeknik Negeri Jember ikut berperan serta dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan kepada para mahasiswa.

#### Daftar Pustaka

- Choirur, M. dan Mudiono, D. (2019) 'Evaluasi Penerapan SIMRS Ditinjau dari Aspek Kualitas Informasi, Penggunaan Sistem dan Organisasi di RSUD Dr. H. Koesnadi Bondowoso', 7(3).
- Choirur, M., Setiawan, D. dan Dwi, T. (2017) 'Penerapan Analisis Jalur Kepuasan Pengguna Terhadap Intensitas Pengguna SIMRS', 02, pp. 131–138.
- Firdausi, N. J. dan Adriansyah, A. A. (2018) 'Gambaran Manajemen Tempat Tidur Rawat Inap Kelas 3 di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya', *MTPH*, 2(2), pp. 167–174. Diakses di: <http://journal2.unusa.ac.id/index.php/MTPHJ/article/download/570/504>.
- Kemendes (2018) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien', pp. 1–35.



Muttaqin, D. (2016) *Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction di RSUD Bhakti Husada Banyuwangi Tahun 2016*. Politeknik Negeri Jember.

Sari, S. D. S. (2017) *Faktor Yang Berhubungan Dengan Stagnasi Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Perkebunan Jember*. Universitas Negeri Jember.

Setiawan, D. dan Kurniawati, R. (2019) '*Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Technology Acceptance Model ( TAM ) di Rumah Sakit X*', 1(1), pp. 31–36.

Suryawati, C. dkk. (2006) '*Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*', *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(04), pp. 177–184. Available at: <https://www.academia.edu/download/39144540/2752-4777-1-SM.pdf>.

Syahrullah, Ngemba, H. R. dan Hendra, S. (2016) '*Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu*', pp. 6–7. Available at: <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1161>.

Wibawanti, I. A. (2018) *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan Metode End User Computing Satisfaction di RSUD Besuki Situbondo*. Politeknik Negeri Jember.