



Analisis Kepuasan Pengguna SIMRS Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction*

Zahra Indria Nuralifa¹, Zulkifli Umar², Herni Johan³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Kota Samarinda, Indonesia

Email: ¹zahraindrian@gmail.com, ²puzhumar27@gmail.com, ³hernijohan@akbidmm.ac.id

Email Penulis Korespondensi: ¹zahraindrian@gmail.com

Abstrak – Sistem informasi manajemen rumah sakit memiliki peranan krusial dalam pengelolaan dan penyimpanan data pasien, termasuk data medis dan non medis. RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda saat ini sedang mengembangkan sistem dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan optimis terhadap potensi pengembangan di masa depan. Pengembangan ini menjadi penting karena rekam medis lama tidak lagi relevan dengan kondisi saat ini. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem dapat dilakukan menggunakan metode *end user computing satisfaction*, yang membandingkan antara harapan dan realitas dari penggunaan sistem informasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan metode *end user computing satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel berupa *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengambilan data berupa kuesioner menggunakan skala *likert* dengan analisis univariat dan analisis bivariat yang diolah dengan menggunakan program aplikasi komputer. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima, artinya variabel independen yaitu antara isi (nilai $p\text{-value} = 0,000$), keakuratan (nilai $p\text{-value} = 0,000$), tampilan (nilai $p\text{-value} = 0,001$), kemudahan pengguna (nilai $p\text{-value} = 0,000$) dan ketepatan waktu (nilai $p\text{-value} = 0,000$) berhubungan dengan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Perlu memastikan sistem informasi memuat informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, memuat informasi yang akurat, *real-time* dan *up-to-date*, memuat tampilan *interface* yang menarik dan mudah dipahami, sehingga menghasilkan kemudahan dan kepuasan bagi pengguna sistem.

Kata Kunci: Instalasi Rawat Jalan, Kepuasan Pengguna, Metode *End User Computing Satisfaction*, Rumah Sakit, SIMRS

Abstract – Hospital management information systems have a crucial role in managing and storing patient data, including medical and non-medical data. RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda is currently developing a system with the aim of improving service quality and is optimistic about the potential for future development. This development is important because old medical records are no longer relevant to current conditions. Evaluation of the level of user satisfaction with the system can be done using the end user computing satisfaction method, which compares the expectations and reality of using the information system. This research aims to analyze user satisfaction based on the end user computing satisfaction method. This research uses quantitative methods with a cross-sectional approach. The sampling technique is accidental sampling. The research instrument used for data collection was a questionnaire using a Likert scale with univariate analysis and bivariate analysis which was processed using a computer application program. The results of the analysis show that all hypotheses are accepted, meaning that the independent variables are content ($p\text{-value} = 0,000$), accuracy ($p\text{-value} = 0,000$), format ($p\text{-value} = 0,001$), ease of use ($p\text{-value} = 0,000$) and timeliness ($p\text{-value} = 0,000$) are related to the dependent variable, namely SIMRS user satisfaction at Abdul Wahab Sjahranie Hospital, Samarinda. It is necessary to ensure that the information system contains information that meets user needs, contains accurate, real-time and up-to-date information, contains an attractive and easy-to-understand interface, resulting in convenience and satisfaction for system users.

Keywords: Outpatient Installation, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction Method, Hospital, SIMRS

1. PENDAHULUAN

Sistem komputerisasi merupakan sistem yang berfungsi dalam penggunaan sistem informasi yang terintegrasi sehingga penyampaian dan pengolahan distribusi data dapat berlangsung dengan cepat, tepat dan akurat [1]. Untuk rumah sakit, sistem informasi sangat berperan dalam penyimpanan data pasien baik data medis dan non medis yang selanjutnya dari data tersebut dapat diolah menjadi laporan sehingga dapat dibuat pelaporannya [2]. Pelaporan tersebut membantu pihak dalam manajemen dalam menentukan arah pengambilan kebijakan terkait dengan organisasi [3].

Penggunaan SIMRS di negara maju dan berkembang sejalan dengan tren global menuju pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor kesehatan untuk meningkatkan diagnosa, pengelolaan pasien, dan manajemen sumber daya [4]. Malaysia mengadopsi SIMRS untuk mencerminkan transformasi sistem kesehatan negara ke arah digitalisasi [5]. Integrasi SIMRS di Malaysia juga berperan dalam meningkatkan kolaborasi antara berbagai unit kesehatan dan memfasilitasi pertukaran informasi medis antarfasilitas [6].

Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional mendorong integrasi sistem informasi kesehatan, termasuk SIMRS, di seluruh Indonesia. Menurut Kementerian Kesehatan RI (2023), penerapan SIMRS di Indonesia pada tahun 2023 diperkirakan sekitar 70% rumah sakit [7]. Sedangkan, menurut Dinas Kesehatan Kota Samarinda (2023), penerapan SIMRS di Kota Samarinda pada tahun 2023 diperkirakan sekitar 50% rumah sakit [8].

Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit 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 [9]. Oleh karena itu, dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui kepuasan dan pendapat pengguna terhadap SIMRS [10].

Kepuasan pengguna terhadap kinerja suatu sistem dapat diukur menggunakan salah satu metode yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [11]. Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh yang merupakan model untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi [12]. Metode ini lebih menekankan pada kepuasan akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima dimensi yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [13].

RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda merupakan institusi kesehatan milik pemerintah provinsi Kalimantan Timur dengan kelas A Pendidikan dengan capaian akreditasi Paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sedang melakukan pengembangan SIMRS untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien dan meyakini bahwa sistem informasi ini memiliki prospek pengembangan yang baik dimasa depan. SIMRS dikembangkan karena rumah sakit memiliki rekam medis lama yang sudah tidak update dengan kondisi rumah sakit saat ini. Tidak updatenya yaitu dalam hal kapasitas transaksinya sudah tidak bisa mengakomodir keperluan rumah sakit sekarang. Lalu, karena meningkatnya kebutuhan rumah sakit sehingga memerlukan SIMRS baru yang bisa memenuhi perkembangan saat ini.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan wawancara kepada kepala instalasi rekam medis dan sebagian petugas yang menggunakan SIMRS di instalasi rekam medis, bahwa pada saat ini di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sedang melakukan pengembangan SIMRS agar dapat diterapkan pada seluruh unit, sehingga timbul permasalahan dari penggunaan SIMRS yaitu pengguna yang sudah lanjut usia merasa kesulitan atau tidak memudahkan pengguna (*ease of use*) dalam menjalankan aplikasi SIMRS dikarenakan tampilan (*format*) aplikasinya tidak *user-friendly*, isi (*content*) yang belum lengkap, keakuratan (*accuracy*) yang belum baik sehingga ada perbedaan antara *input* dan *output* data yang diolah oleh aplikasi serta ketepatan waktu (*timeliness*) dalam pengisian SIMRS belum dilakukan oleh seluruh pengguna. Hal tersebut mengakibatkan terhambatnya kegiatan operasional di rumah sakit.

Penelitian terdahulu yang dilakukan di RSUD Abepura oleh Merahabia & Papilaya (2022), menunjukkan penggunaan aplikasi SIMRS di RSUD Abepura sudah berjalan dengan baik dan sangat memuaskan bagi para pengguna, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMRS di RSUD Abepura menggunakan metode EUCS tergolong tinggi dengan nilai rata-rata di atas 80% dan dimensi dengan nilai tertinggi adalah keakuratan (*accuracy*) senilai 86% dan kemudahan pengguna (*ease of use*) senilai 83% [14]. Hasil penelitian terdahulu juga dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe oleh Aswad et al. (2022), menunjukkan kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe dengan sistem yang digunakan, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pengguna SIMRS tergolong tinggi dengan nilai rata-rata 78,2% dan dimensi dengan nilai tertinggi adalah kemudahan pengguna (*ease of use*) senilai 81,4% dan ketepatan waktu (*timeliness*) senilai 80,2% [15].

Dengan demikian, penulis bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kepuasan pengguna SIMRS dipengaruhi oleh metode *end user computing satisfaction* yang diterapkan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dan dilaksanakan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sejak Desember 2023 hingga Juli 2024. Penelitian ini mengambil seluruh petugas kesehatan rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sebanyak 70 orang yang menggunakan SIMRS sebagai populasi, kemudian mengambil sampel sebanyak 41 orang dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner dengan skala *likert* yang hanya berisi 37 pertanyaan *favorable*, serta data sekunder dari buku, jurnal, dan data internal rumah sakit. Instrumen kuesioner dinyatakan valid dan *reliable* merupakan kuesioner baku, menggunakan nilai *cronbach's alpha* untuk reliabilitas. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat dengan uji *fisher exact test*. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel yang mudah dipahami, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan analisis data tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Klasifikasi	n	%	Puas	%	Tidak Puas	%
Usia						
17-25 Tahun	6	14,6%	6	14,6%	0	0%



Klasifikasi	n	%	Puas	%	Tidak Puas	%
26-35 Tahun	7	17,1%	6	14,6%	1	2,4%
36-45 Tahun	7	17,1%	5	12,2%	2	4,9%
≥46 Tahun	21	51,2%	14	34,1%	7	17,1%
Jenis Kelamin						
Perempuan	11	26,8%	10	24,4%	1	2,4%
Laki-Laki	30	73,2%	21	51,2%	9	22,0%
Profesi						
Dokter	2	4,9%	2	4,9%	0	0%
Perawat	18	43,9%	9	22,0%	9	22,0%
Bidan	6	14,6%	5	12,2%	1	2,4%
Petugas Rekam Medis	12	29,3%	12	29,3%	0	0%
Terapis Gigi dan Mulut	3	7,3%	3	7,3%	0	0%
Pendidikan Terakhir						
DIII	27	65,9%	21	51,2%	6	14,6%
DIV/S1	9	22,0%	5	12,2%	4	9,8%
Profesi	3	7,3%	3	7,3%	0	0%
SP 2	1	2,4%	1	2,4%	0	0%
Spesialis Konsultan	1	2,4%	1	2,4%	0	0%
Unit Kerja						
Poli Kandungan	6	14,6%	5	12,2%	1	2,4%
Poli Saraf	8	19,5%	2	4,9%	6	14,6%
Poli Jantung	7	17,1%	6	14,6%	1	2,4%
Poli Penyakit Dalam	4	9,8%	2	4,9%	2	4,9%
Poli Gigi	3	7,3%	3	7,3%	0	0%
Poli Onkologi	1	2,4%	1	2,4%	0	0%
Unit Rekam Medis	12	29,3%	12	29,3%	0	0%
Lama Bekerja						
<1 Tahun	11	26,6%	10	24,4%	1	2,4%
>1 Tahun	30	73,2%	21	51,2%	9	22,0%
Status Kepegawaian						
PNS	26	63,4%	18	43,9%	8	19,5%
Non PNS	15	36,6%	13	31,7%	2	4,9%
Sudah Pernah Mengikuti Pelatihan SIMRS						
Ya	28	68,3%	21	51,2%	7	17,1%
Tidak	13	31,7%	10	24,4%	3	7,3%
Penggunaan SIMRS						
<1 Tahun	13	31,7%	11	26,8%	2	4,9%
>1 Tahun	28	68,3%	20	48,8%	8	19,5%

Sumber: Data Primer, 2024

Karakteristik usia menunjukkan bahwa mayoritas tertinggi dengan usia ≥46 tahun sebanyak 21 responden (51%) dan terendah dengan usia 17-25 tahun sebanyak 6 responden (15%), karakteristik jenis kelamin dengan mayoritas tertinggi perempuan sebanyak 30 responden (73%) dan terendah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden (27%), karakteristik profesi mayoritas tertinggi dengan profesi perawat sebanyak 18 responden (44%) dan terendah dengan profesi dokter sebanyak 2 responden (5%), karakteristik pendidikan terakhir mayoritas tertinggi dengan pendidikan DIII sebanyak 27 responden (67%) dan terendah dengan

pendidikan SP 2 dan spesialis konsultan sebanyak 1 responden (2%), karakteristik unit kerja dengan mayoritas tertinggi unit rekam medis sebanyak 12 responden (29%) dan terendah dengan unit kerja poli onkologi sebanyak 1 responden (2%), karakteristik lama bekerja dengan mayoritas tertinggi >1 tahun sebanyak 30 responden (73%) dan terendah dengan lama bekerja <1 tahun sebanyak 11 responden (27%), karakteristik status kepegawaian dengan mayoritas tertinggi PNS sebanyak 26 responden (63%) dan terendah dengan status kepegawaian Non PNS sebanyak 15 responden (37%), karakteristik sudah pernah mengikuti pelatihan SIMRS mayoritas tertinggi dengan jawaban Ya sebanyak 28 responden (68%) dan terendah dengan jawaban Tidak sebanyak 13 responden (32%) dan karakteristik penggunaan SIMRS mayoritas tertinggi dengan penggunaan SIMRS >1 tahun sebanyak 28 responden (68%) dan terendah dengan penggunaan SIMRS <1 tahun sebanyak 13 responden (32%).

b. Analisis Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan antara Isi (Content) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 41 responden dengan menggunakan metode *fisher's exact test* didapatkan hasil nilai p -value 0,000 > nilai α 0,05 dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara isi (content) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction), secara rinci seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hubungan antara Isi (Content) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Klasifikasi	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)						ρ -value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Isi (Content)							
Tidak Sesuai	7	17,1%	1	2,4%	8	19,5%	0,000
Sesuai	3	7,3%	30	73,2%	33	80,5%	
Total	10	24,4%	31	75,6%	41	100%	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menjawab, terdapat responden yang mengatakan isi (content) berada pada kategori sesuai namun merasa tidak puas sebanyak 3 responden (7,3%), yang dimana responden tersebut adalah perawat sebanyak 3 orang. Terdapat juga responden yang mengatakan isi (content) berada pada kategori tidak sesuai namun merasa puas sebanyak 1 responden (2,4%), yang dimana responden tersebut adalah petugas rekam medis sebanyak 1 orang.

2. Hubungan antara Keakuratan (Accuracy) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 41 responden dengan menggunakan metode *fisher's exact test* didapatkan hasil nilai p -value 0,000 > nilai α 0,05 dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara keakuratan (accuracy) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction), secara rinci seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hubungan antara Keakuratan (Accuracy) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Klasifikasi	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)						ρ -value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Keakuratan (Accuracy)							
Tidak Akurat	10	24,4%	1	2,4%	11	26,8%	0,000
Akurat	0	0%	30	73,2%	30	73,2%	
Total	10	24.4%	31	75.6%	41	100%	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menjawab, terdapat responden yang mengatakan keakuratan (accuracy) berada pada kategori tidak akurat namun merasa puas sebanyak 1 responden (2,4%), yang dimana responden tersebut adalah perawat sebanyak 1 orang.

3. Hubungan antara Tampilan (Format) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 41 responden dengan menggunakan metode *fisher's exact test* didapatkan hasil nilai p -value 0,001 > nilai α 0,05 dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara tampilan (format) dengan kepuasan pengguna (user satisfaction), secara rinci seperti terlihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hubungan antara Tampilan (Format) dengan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Klasifikasi	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)			p -value
	Tidak Puas	Puas	Total	

	n	%	n	%	N	%	
Tampilan (Format)							
Tidak Menarik	7	17,1%	4	9,8%	11	26,8%	0,001
Menarik	3	7,3%	27	65,9%	30	73,2%	
Total	10	24,4%	31	75,6%	41	100%	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis pada tabel 4 menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menjawab, terdapat responden yang mengatakan tampilan (*format*) berada pada kategori menarik namun merasa tidak puas sebanyak 3 responden (7,3%), yang dimana responden tersebut adalah perawat sebanyak 2 orang dan bidan sebanyak 1 orang. Terdapat juga responden yang mengatakan tampilan (*format*) berada pada kategori tidak menarik namun merasa puas sebanyak 4 responden (9,8%), yang dimana responden tersebut adalah perawat sebanyak 3 orang dan terapis gigi dan mulut sebanyak 1 orang.

4. Hubungan antara Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 41 responden dengan menggunakan metode *fisher's exact test* didapatkan hasil nilai p -value 0,000 > nilai α 0,05 dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara kemudahan pengguna (*ease of use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), secara rinci seperti terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hubungan antara Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Klasifikasi	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)						ρ -value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Kemudahan Pengguna <i>(Ease of Use)</i>							
Tidak Mudah	9	22,0%	5	12,2%	14	34,1%	0,000
Mudah	1	2,4%	26	63,4%	27	65,9%	
Total	10	24,4%	31	75,6%	41	100%	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis pada tabel 5 menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menjawab, terdapat responden yang mengatakan kemudahan pengguna (*ease of use*) berada pada kategori mudah namun merasa tidak puas sebanyak 1 responden (2,4%), yang dimana responden tersebut adalah bidan sebanyak 1 orang. Terdapat juga responden yang mengatakan kemudahan pengguna (*ease of use*) berada pada kategori tidak mudah namun merasa puas sebanyak 5 responden (12,2%), yang dimana responden tersebut adalah petugas rekam medis sebanyak 3 orang dan bidan sebanyak 2 orang.

5. Hubungan antara Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap 41 responden dengan menggunakan metode *fisher's exact test* didapatkan hasil nilai p -value 0,000 > nilai α 0,05 dimana H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara ketepatan waktu (*timeliness*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), secara rinci seperti terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hubungan antara Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

Klasifikasi	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)						ρ -value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)							
Tidak Tepat	10	24,4%	0	0%	10	24,4%	0,000
Tepat	0	0%	31	75,6%	31	75,6%	
Total	10	24.4%	31	75.6%	41	100%	

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis pada tabel 6 menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menjawab, tidak terdapat responden yang mengatakan ketepatan waktu (*timeliness*) berada pada kategori mudah namun merasa tidak puas. Tidak terdapat juga responden yang mengatakan ketepatan waktu (*timeliness*) berada pada kategori tidak mudah namun merasa puas.



3.2 Pembahasan

a. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden didominasi pada usia ≥ 46 tahun sebanyak 21 orang (51%), dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang (73%), dengan profesi perawat sebanyak 18 orang (44%), dengan pendidikan terakhir DIII sebanyak 27 orang (67%), dengan unit kerja unit rekam medis sebanyak 12 orang (29%), dengan lama bekerja >1 tahun sebanyak 30 orang (73%), dengan status kepegawaian PNS sebanyak 26 orang (63%), dengan sebanyak 28 orang (68%) yang menjawab Ya sudah pernah mengikuti pelatihan SIMRS dan dengan penggunaan SIMRS selama >1 tahun sebanyak 28 orang (68%).

Tingkat kepuasan pengguna SIMRS pada variabel isi (*content*) responden merasa puas sebanyak 30 orang (73,2%), variabel keakuratan (*accuracy*) responden merasa puas sebanyak 30 orang (73,2%), variabel tampilan (*format*) responden merasa puas sebanyak 27 orang (65,9%), variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) responden merasa puas sebanyak 26 orang (63,4%) dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) responden merasa puas sebanyak 31 orang (75,6%).

b. Analisis Bivariat

1. Hubungan antara Isi (*Content*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara isi (*content*) SIMRS dan kepuasan pengguna di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Persentase kepuasan pengguna mencapai 73,2% jika isi SIMRS sesuai harapan mereka. Namun, ada 7,3% pengguna yang merasa tidak puas meskipun isi sudah sesuai, terutama karena antarmuka yang sulit digunakan atau informasi yang tidak tepat waktu. Ketidakpuasan juga muncul pada 17,1% pengguna ketika isi SIMRS tidak sesuai, sementara 2,4% merasa puas meskipun isi tidak sesuai karena sistem yang mudah digunakan. Kualitas isi SIMRS berhubungan positif dengan kepuasan pengguna, yang sejalan dengan penelitian Adedeji et al. (2021) yang menekankan pentingnya akurasi dan relevansi informasi untuk kepuasan pengguna [16].

2. Hubungan antara Keakuratan (*Accuracy*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penelitian ini menunjukkan bahwa keakuratan (*accuracy*) SIMRS berhubungan positif signifikan dengan kepuasan pengguna di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kepuasan pengguna mencapai 73,2% ketika keakuratan SIMRS sudah sesuai harapan, dengan 0% ketidakpuasan dalam kondisi akurat. Namun, ketidakpuasan meningkat menjadi 24,4% ketika keakuratan tidak sesuai, meskipun 2,4% pengguna masih merasa puas karena kemudahan penggunaan sistem. Keakuratan informasi, stabilitas sistem, dan minimnya *error* berkontribusi pada kepuasan pengguna, yang sejalan dengan temuan Meiyana et al. (2023) yang menekankan hubungan positif antara keakuratan informasi SIMRS dan kepuasan pengguna [17].

3. Hubungan antara Tampilan (*Format*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara tampilan (*format*) SIMRS dan kepuasan pengguna di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kepuasan mencapai 65,9% ketika tampilan SIMRS menarik. Namun, 7,3% pengguna merasa tidak puas meskipun tampilan menarik karena antarmuka yang rumit. Sebaliknya, 17,1% pengguna merasa tidak puas jika tampilan tidak menarik, sedangkan 9,8% merasa puas karena kemudahan penggunaan. Tampilan yang jelas dan estetik berhubungan positif dengan kepuasan, mengurangi frustrasi dan meningkatkan efisiensi. Temuan ini sejalan dengan Pibriana & Fitriyani (2022) yang menekankan bahwa tampilan menarik dan *user-friendly* meningkatkan kepuasan pengguna SIMRS [18].

4. Hubungan antara Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penelitian ini menunjukkan hubungan positif signifikan antara kemudahan pengguna (*ease of use*) SIMRS dan kepuasan pengguna di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kepuasan pengguna mencapai 63,4% ketika SIMRS mudah digunakan. Namun, 2,4% pengguna merasa tidak puas meskipun sistem mudah digunakan karena informasi tidak akurat atau tepat waktu. Sebaliknya, 22,0% pengguna merasa tidak puas jika kemudahan penggunaan rendah, sedangkan 12,2% merasa puas karena informasi yang disediakan akurat dan relevan. Kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan kepuasan karena sistem yang *user-friendly* mempermudah tugas dan pelatihan, sejalan dengan temuan Shanbehzadeh et al. (2021) yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan meningkatkan kepuasan pengguna [19].

5. Hubungan antara Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara ketepatan waktu (*timeliness*) SIMRS dan kepuasan pengguna di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Kepuasan pengguna mencapai 75,6% ketika ketepatan waktu SIMRS sesuai harapan. Tidak ada ketidakpuasan jika ketepatan waktu sudah tepat, namun ketidakpuasan meningkat menjadi 24,4% jika ketepatan waktu tidak sesuai. Ketepatan waktu yang baik meningkatkan kepuasan karena menyediakan informasi tepat waktu dan mendukung keputusan cepat. Sebaliknya, keterlambatan informasi atau data yang tidak terbarukan dapat mengurangi kepuasan. Temuan ini sejalan dengan Khana & Ahmad (2021) yang menekankan bahwa ketepatan waktu informasi SIMRS berhubungan positif dengan kepuasan pengguna [20].

4. KESIMPULAN



Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang dipengaruhi oleh metode *End User Computing Satisfaction*. Variabel isi (*content*) mencapai tingkat kepuasan sebesar 73,2%, variabel keakuratan (*accuracy*) mencapai tingkat kepuasan sebesar 73,2%, variabel tampilan (*format*) mencapai tingkat kepuasan sebesar 65,9%, variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) mencapai tingkat kepuasan sebesar 63,4%, variabel ketepatan waktu (*timeliness*) mencapai tingkat kepuasan sebesar 75,6%. Hubungan antara kepuasan pengguna dengan dimensi seperti isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu sistem menunjukkan bahwa informasi yang relevan dan akurat, tampilan yang menarik, kemudahan penggunaan, serta data yang tepat waktu meningkatkan kepuasan pengguna. Informasi yang relevan dan akurat mendukung efektivitas kerja dan pengambilan keputusan, tampilan yang jelas memudahkan penggunaan, kemudahan belajar dan dukungan sistem mempercepat adaptasi, serta ketepatan waktu data memperkuat produktivitas dan pengambilan keputusan yang tepat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Terimakasih kepada pihak kampus STIKES Mutiara Mahakam Samarinda dan pihak RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang telah memberikan dukungan, kesempatan dan memfasilitasi kegiatan penelitian ini. Terimakasih kepada kedua dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran, bimbingan dan motivasinya. Serta, terimakasih kepada kedua orang tua, keluarga besar dan sahabat yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada peneliti.

REFERENCES

- [1] E. Radjab and N. F. Mandasari, "Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) Pada RS. Ibnu Sina YW-Umi Makassar," vol. 26, no. 2, 2022.
- [2] H. Rohman, I. Mardiyoko, and D. W. Kusumastuti, "Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Technology Acceptance Model di RS At- Turots Al-Islamy," *JCOMENT (J. Community Empower.)*, vol. 1, no. 1, pp. 33–39, 2019.
- [3] L. Arviani, T. N. Zain, N. Saadah, and G. Aji, "Pentingnya Dasar-Dasar Akuntansi Dalam Pengambilan Keputusan Manajerial," vol. 2, no. 3, pp. 446–452, 2024.
- [4] Aviat, "Penggunaan Telemedis Terus Meningkat di Negara-Negara Maju," 2021.
- [5] H. Akbar, *Dasar Teknologi Kesehatan Digita*. 2023.
- [6] M. Saufinah, M. Saufinah Pane, N. Fanisya, S. R. Rizkina, Y. P. Nasution, and D. Agustina, "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Indonesia," *J. Inov. Ris. Ilmu Kesehat.*, vol. 1, no. 3, pp. 1–14, 2023.
- [7] Kementerian Kesehatan RI, "Penerapan SIMRS di Indonesia Tahun 2023," 2023.
- [8] Dinas Kesehatan Kota Samarinda, "Penerapan SIMRS di Kota Samarinda Tahun 2023," 2023.
- [9] Sapriadi and S. P. R. Lase, "Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan," vol. 3, pp. 68–75, 2023.
- [10] T. Sensussiana, "Modul Ajar Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Stikes Kusuma Husada Surakarta," p. 360, 2019.
- [11] Z. A. Golo, Subinarto, and E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021.
- [12] S. E. Daniati, H. Octaria, M. R. Amarta, and R. Aprianto, "Evaluasi Penerapan SIMRS dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Instalasi Rekam Medis RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2021," *Community Engagem. Emerg. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 207–212, 2022.
- [13] N. R. Setyoningrum, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020.
- [14] H. A. Merahabia and F. S. Papilaya, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi SIMRS di VK Ponok RSUD Abepura Menggunakan Metode EUCS," *AITI J. Teknol. Inf.*, p. 12, 2022.
- [15] A. A. Aswad, R. H. Dai, and B. Ahaliki, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIMRS Menggunakan Metode EUCS di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo," *J. Syst. Infomation Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 20–26, 2022.
- [16] P. Adedeji, O. Irinoye, R. Ikono, and A. Komolafe, "Factors influencing the use of electronic health records among nurses in a teaching hospital in Nigeria," *J. Health Inform. Dev. Ctries.*, vol. 12, no. 2, pp. 1–20, 2021, [Online]. Available: <http://www.jhdc.org/>.
- [17] N. S. Meiyana, T. Susanto, D. Rokhmah, R. A. Yunanto, I. Rahmawati, and S. Hernawati, "Analysis of hospital management information system satisfaction using the end-user computing satisfaction method: A cross-sectional study," *J. Keperawatan Padjadjaran*, vol. 11, no. 1, p. 8, 2023.
- [18] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna SIMRS Di RSUD Mitra Keluarga," *JTSI*, vol. 3, no. 1, 2022.
- [19] M. Shanbehzadeh, M. Jamshidian, O. Yousefianzadeh, and H. Kazemi-Arpanahi, "Evaluating the Usability of Hospital Information Systems based on ISO 9241-10 Standard: A cross-sectional study," *Appl. Heal. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 20–29, 2021.
- [20] C. Khana and R. Ahmad, "Analysis of the Relationship Between the EUCS Method and SIMRS User Satisfaction," vol. 3, no. 2, 2021.