



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SIMRS DALAM KONTEKS KESIAPAN RUMAH SAKIT MENGADOPSI ELECTRONIC MEDICAL RECORD (EMR) DI RSJ PROF. HB. SAANIN PADANG

ANALYSIS OF SIMRS USER SATISFACTION IN THE CONTEXT OF HOSPITAL READINESS TO ADOPT ELECTRONIC MEDICAL RECORDS (EMR) AT PROF. HB. SAANIN PADANG HOSPITAL

Nurmaines Adhyka*, Erni Maywita, Yolanda Putri Wulandani

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Baiturrahmah

*(Email: nurmaines.adhyka@staff.unbrah.ac.id)

ABSTRAK

Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak tahun 2015, namun pemanfaatannya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala yang sering dikeluhkan pengguna adalah lambatnya respon aplikasi akibat ketidakstabilan jaringan, sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 158 pengguna SIMRS yang dipilih menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan uji Chi-Square dan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 53,8% pengguna merasa tidak puas terhadap SIMRS. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kepuasan pengguna dengan variabel *content* ($p=0,000$), *accuracy* ($p=0,000$), *format* ($p=0,000$), *timeliness* ($p=0,000$), dan *ease of use* ($p=0,000$). Analisis multivariat menunjukkan bahwa *accuracy* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai OR sebesar 30,88. Penelitian ini merekomendasikan agar rumah sakit meningkatkan keakuratan data, memperkuat jaringan sistem, melakukan evaluasi SIMRS secara rutin, menampilkan informasi dengan lebih jelas, memberikan pelatihan berkala, serta mengembangkan fitur SIMRS untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, EMR, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Prof. HB. Saanin Mental Hospital Padang has implemented the Hospital Management Information System (HMIS) since 2015. However, its utilization still faces several challenges, including slow application response due to network instability, which affects users' ability to complete their tasks efficiently. This study aims to analyze the factors associated with user satisfaction of the Hospital Management Information System at Prof. HB. Saanin Mental Hospital. This research employed a quantitative method with a cross-sectional design. A total of 158 HMIS users were selected using proportional stratified random sampling. Data were analyzed using SPSS version 25 with Chi-Square tests and multiple logistic regression. The results showed that 53.8% of users were dissatisfied with the HMIS. Bivariate analysis indicated significant relationships between user satisfaction and the variables of content ($p=0.000$), accuracy ($p=0.000$), format ($p=0.000$), timeliness ($p=0.000$), and ease of use ($p=0.000$). Multivariate analysis revealed that accuracy was the most dominant factor influencing user satisfaction, with an odds ratio of 30.88. The study recommends that the hospital improve data accuracy, strengthen system network performance, conduct routine HMIS evaluations, provide clear information displays, deliver regular training, and continue developing HMIS features to enhance overall user satisfaction.

Keywords: Hospital Management Information System, EMR, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif secara paripurna, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan, meminimalkan kesalahan medis, menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta memastikan efisiensi operasional. Salah satu strategi untuk memenuhi tuntutan tersebut adalah pemanfaatan teknologi informasi melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terintegrasi, real-time, dan akurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

SIMRS adalah sistem teknologi informasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat, serta merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan Nasional (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Penerapan SIMRS merupakan kewajiban bagi seluruh rumah sakit sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 52 ayat 1, yang menegaskan bahwa setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan seluruh kegiatan dalam bentuk SIMRS (Republik Indonesia, 2009). Regulasi ini diperkuat oleh Permenkes Nomor 82 Tahun 2013 yang mengatur penyelenggaraan SIMRS di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan.

Implementasi SIMRS yang tidak optimal dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan, meningkatkan risiko *human error*, memperpanjang waktu tunggu pasien, menghambat alur pelayanan, serta memunculkan kesalahan dalam pemberian obat (Pratama dkk., 2021). Sebaliknya, SIMRS yang berjalan baik dapat meningkatkan efisiensi, mutu pelayanan, dan efektivitas manajemen rumah sakit (Lubis dkk., 2021).

Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi SIMRS adalah tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata pengguna terhadap sistem. Jika sistem mampu memenuhi atau melampaui harapan, maka kepuasan akan meningkat; namun jika tidak, pengguna akan merasa kurang puas (Machmud, 2018).

Pengukuran kepuasan pengguna SIMRS dapat dilakukan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). (Hartawan, 2017). Model EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka terhadap efektivitas dan kualitas sistem melalui lima dimensi utama: *content* (isi), *accuracy* (keakuratan data), *format* (tampilan), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (kemudahan penggunaan) (Suzanto & Sidharta, 2015). Berdasarkan penelitian terdahulu, (Cucus & Halim (2019) seluruh dimensi EUCS terbukti berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa dimensi isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

RSJ Prof. HB. Saanin Padang merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Kota Padang yang telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak tahun 2015 melalui aplikasi SEJIWA. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit, meliputi rekam medis, pelayanan rawat jalan dan rawat inap, laboratorium, farmasi, casemix, keuangan, hingga bidang pelayanan medis. SEJIWA dikembangkan secara internal oleh unit teknologi informasi rumah sakit dan dikelola di bawah koordinasi Bidang Pelayanan Medis.

Namun, hasil studi pendahuluan pada Oktober 2023 menunjukkan masih banyak kendala dalam implementasinya yang berdampak pada pengalaman dan kepuasan pengguna. Permasalahan yang ditemukan antara lain ketidakakuratan data, termasuk duplikasi nomor rekam medis; pembaruan harga obat yang tidak konsisten; absennya menu pelaporan dan kartu stok; tampilan antarmuka yang tidak selaras dengan alur kerja; serta lambatnya respon sistem akibat gangguan jaringan. Selain itu, belum tersedianya Standar Prosedur Operasional (SPO) penggunaan SIMRS dan



kurangnya pelatihan sistem berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman dan kenyamanan pengguna. Temuan awal menunjukkan bahwa 60% pengguna menyatakan ketidakpuasan pada seluruh dimensi penilaian EUCS (*content, accuracy, format, timeliness, and ease of use*).

SEJIWA juga belum pernah dievaluasi secara sistematis sejak tahun 2021, sehingga belum terdapat informasi komprehensif mengenai kinerja dan kualitas sistem berdasarkan persepsi pengguna. Evaluasi tersebut penting untuk mengidentifikasi permasalahan, menentukan prioritas perbaikan, serta memastikan kesiapan rumah sakit dalam melakukan transformasi digital yang lebih luas, termasuk integrasi menuju Electronic Medical Record (EMR). Kualitas SIMRS dan tingkat kepuasan penggunanya merupakan bagian esensial dalam mengukur kesiapan (*readiness*) rumah sakit untuk beralih ke sistem rekam medis elektronik yang lebih terintegrasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna SIMRS serta mengkaji

keterkaitannya dengan kesiapan RSJ Prof. HB. Saanin Padang dalam mengadopsi Electronic Medical Record (EMR).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Desain yang digunakan dalam penelitian adalah desain *cross sectional* yaitu mempelajari korelasi antara paparan atau faktor risiko (independen) dengan akibat atau efek (dependen), dengan pengumpulan data yang dilakukan secara bersamaan dalam satu waktu antara faktor risiko dengan efeknya (Masturoh & Anggita, 2018). Dari seluruh populasi pengguna SIMRS RSJ Prof. HB. Saanin Padang yang berjumlah 261, maka diambil sebanyak 158 responden sebagai sampel.

Untuk menentukan pengguna SIMRS mana yang akan dijadikan sampel, maka pengambilan sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik Sampling *Proportional Stratified Random Sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	26,6
Perempuan	116	73,4
Pendidikan		
D3	76	48,1
D4	2	1,3
S1	16	10,1
Profesi Apoteker	7	4,4
Profesi Ners	46	29,1
Dokter Umum	4	2,5
Dokter Spesialis Jiwa	6	3,8
Profesi Dokter Gigi	1	0,6
Usia		
26-35	83	52,5
36-45	46	29,1
>45	29	18,4
Masa Kerja		
<5	55	34,8
5-10	71	44,9
>10	32	20,3
Pelatihan SIMRS		

Belum Pernah	73	46,2
Pernah	85	53,8
Pengalaman SIMRS		
1-5 tahun	126	79,7
>5 tahun	32	20,3
Jumlah	158	100,0

Tabel 1. Menunjukkan bahwa pada usia responden sebanyak 73,4% responden berjenis kelamin perempuan, 48,1% responden berpendidikan diploma 3 (D3), 52,5% responden berusia 26-35 tahun, 44,9%

responden dengan masa kerja 5-10 tahun, 53,8% responden sudah pernah mendapatkan pelatihan SIMRS dan 79,7% responden telah menggunakan aplikasi SIMRS 1-5 tahun.

2. Variabel Penelitian

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Kepuasan Pengguna	<i>f</i>	%
Tidak Puas	85	53,8
Puas	73	46,2
Dimensi Content (isi)		
Tidak Sesuai	86	54,4
Sesuai	72	45,6
Dimensi Accuracy (keakuratan data)		
Tidak Akurat	69	43,7
Akurat	89	56,3
Dimensi Format (tampilan)		
Tidak Nyaman	87	55,1
Nyaman	71	44,9
Dimensi Timeliness (ketepatan waktu)		
Tidak Tepat	71	44,9
Tepat	87	55,1
Dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna)		
Tidak Mudah	69	43,7
Mudah	89	56,3
Jumlah	158	100,0

Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan 46,2% responden menyatakan puas terhadap penggunaan SIMRS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yasinta (2021) di RSUD Doloksanggul yang menyatakan bahwa 86,2% responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi SIMRS. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sinta dan Syam (2022) menyatakan bahwa sebesar 86,5% responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi.

Menurut Sabdana (2019), salah satu parameter untuk mengetahui keberhasilan dari pengimplementasian suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah kunci dari kesuksesan dikarenakan bahwa harapan yang diinginkan ketika

menggunakan sistem informasi terpenuhi. Delone dan McLean menyatakan bahwa keberhasilan sistem diawali dari kualitas sistem informasi dan mutu informasi. Kedua hal tersebut berhubungan erat dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat penggunaan sistem informasi. Hal ini berdampak positif bagi organisasi dan dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan suatu sistem (Aggelidis & Chatzoglou, 2012).

Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dapat ditentukan dari sistem informasi yang digunakan oleh rumah sakit. Sistem informasi rumah sakit sangat berperan dalam memadukan berbagai kepentingan dari berbagai pelanggan rumah sakit. SIMRS dapat berfungsi memadukan

kepentingan pelanggan bersamaan dengan mencapai visi dan misi rumah sakit. Informasi merupakan sarana potensial untuk memberdayakan pelanggan internal maupun eksternal suatu rumah sakit (Putri, 2017).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada kepuasan pengguna SIMRS, responden kurang puas terhadap kinerja SIMRS. Hal ini dikarenakan terdapat permasalahan output yang terlambat dikeluarkan pada unit rawat jalan mengenai laporan demografi pasien, sehingga menyebabkan unit rawat jalan tidak dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Unit SIMRS memiliki tugas lain selain memonitor aplikasi SIMRS, yang menyebabkan petugas unit pengguna menjadi lamban dalam mengerjakan tugas dengan menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu kebutuhan dari pengguna itu sendiri belum sepenuhnya terpenuhi seperti SIMRS tidak bisa diakses melalui *handphone*, hanya bisa diakses melalui komputer, terjadinya error saat menggunakan SIMRS, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Dimensi Content (isi)

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan 45,6% responden menyatakan isi dari SIMRS sesuai dengan kebutuhan pengguna SIMRS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman dkk (2018) menyatakan bahwa sebesar 80% responden setuju dengan isi dari aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sejalan dengan penelitian Suwanti dkk (2022) didapatkan 77% responden menyatakan sangat puas atas isi (*content*) dari aplikasi.

Menurut siregar (2021) variabel isi mengukur informasi yang dihasilkan sistem, informasi tersebut lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang mengganggu pekerjaan. Variabel isi dapat mengetahui adanya kesesuaian antara isi SIMRS dengan kebutuhan pengguna seperti laporan- laporan output yang dihasilkan SIMRS (Siregar, 2021). Dimensi *content* dari sistem biasanya merupakan fungsi yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem, semakin lengkap informasi sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi (Tamba, 2020).

Fungsi dari sistem informasi adalah untuk mendukung pengambilan keputusan, pengendalian manajemen dan sebagai alat untuk perencanaan strategis serta pengendalian manajemen, dan sebagai alat untuk analisis keputusan atau arah tindakan yang mungkin. Berdasarkan teori tersebut diketahui bahwa tujuan utama dari pengguna SIMRS yaitu untuk memenuhi kebutuhan manajemen dimulai dari tahap perencanaan sampai tahap pengambilan keputusan sehingga pelayanan kesehatan dapat maksimal (Rochaety, 2014).

Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil observasi pada dimensi *content* (isi), responden tidak setuju terhadap SIMRS yang memiliki banyak modul yang berguna bagi pengguna serta menyediakan informasi yang lengkap. Hal ini dikarenakan dimana tidak ada rekapan laporan kunjungan pasien di unit rekam medis, sehingga menyebabkan *output* yang dihasilkan oleh unit rekam medis belum dapat digunakan sepenuhnya untuk kebutuhan manajemen karena aplikasi SIMRS masih dalam tahap pengembangan sistem. Selain itu pada bagian casemix masih ditemukan *bug* (kecacatan) ketika melakukan pengelompokan untuk pasien rawat inap, sehingga menyebakan adanya data pasien yang tidak ditemukan ketika dilakukan pencarian karena di rawat inap tidak dilakukan penginputan status pulang pasien setelah selesai berobat.

Dimensi Accuracy (keakuratan data)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 56,3% responden menyatakan data yang dihasilkan SIMRS sudah akurat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman dkk (2018) menyatakan bahwa 80% responden setuju bahwa keakuratan dari SIMRS mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Sejalan dengan penelitian Aris dan Samuel (2022) di RSUD Abepura yang menyatakan bahwa 86% responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat puas terhadap variabel *accuracy* pada aplikasi SIMRS.

Dimensi *accuracy* (keakuratan data) 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 (Saputra & Kurniadi, 2019).

Permenkes RI Nomor 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menjelaskan bahwa "SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan (SIK)". Berdasarkan peraturan tersebut dapat diketahui bahwa SIMRS di Rumah Sakit harus dapat menghasilkan informasi yang tepat dan akurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2013).

Menurut analisis peneliti pada dimensi *accuracy*, masih banyak responden yang tidak setuju jika SIMRS jarang terjadi error dalam penggunaannya. Salah satu penyebab terjadinya error pada aplikasi SIMRS yaitu karena jaringan internet yang bermasalah serta server yang mati. Namun masalah ini sudah cukup dapat diatasi oleh petugas instalasi SIRS yang turun langsung ke unit yang mengalami *error*. Selain itu responden tidak setuju bahwa SIMRS menghasilkan informasi yang benar dan akurat. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil pengamatan peneliti dikarenakan satu pasien memiliki dua nomor rekam medis, dan sistem dari server sering *down* hal tersebut menjadi salah satu penyebab data/informasi kurang akurat. Data yang tidak bisa terinput dengan sempurna membuat para pengguna SIMRS harus berpacu dengan waktu ketika harus melakukan pekerjaan sesuai jam operasional dengan menginput data kembali yang jumlahnya tidak sedikit. Hal tersebut yang membuat para pengguna SIMRS lupa menginput atau kurang teliti saat penginputan data dilakukan.

Dimensi Format (tampilan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 44,9% responden menyatakan nyaman dalam menggunakan aplikasi SIMRS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mardiyoko & Hartini (2018) di RSUD Panembahan Bantul yang menyatakan

bahwa 68,5% responden merasakan kepuasan yang signifikan atas variabel tampilan aplikasi SIMRS. Sejalan dengan penelitian Febrianti dkk (2023) di RS Jiwa Tampan Riau menyatakan bahwa 66,35% responden nyaman dalam menggunakan aplikasi SIMRS.

Dimensi *Format* (tampilan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan sistem informasi yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memenuhi standar estetika, dan sistem informasi juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk. Sehingga format atau tampilan visual dari sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan dalam menarik minat penggunanya dan secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna (Damayanti dkk., 2018). Dimensi format berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tampilan dari aplikasi SIMRS maka kepuasan pengguna dalam menggunakannya akan meningkat dan sebaliknya apabila tampilan dari aplikasi SIMRS kurang menarik maka kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut menjadi menurun (Fitra, 2020)

Menurut analisis peneliti pada dimensi *format*, responden tidak setuju bahwa informasi yang ditampilkan oleh SIMRS sangat jelas bagi pengguna. Hal ini didapatkan permasalahan pada unit radiologi dimana terdapat permasalahan template *expertise* seperti tanggal registrasi pasien yang sama dengan tanggal baca, nyatanya berbeda tetapi ketika dicetak tercantum sama, serta format cetakan *expertise* tidak rapi ketika dibaca. Selebihnya responden setuju dengan tampilan *user interface* SIMRS sangat menarik bagi pengguna.

Dimensi Timeliness (ketepatan waktu)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 55,1% responden menyatakan bahwa data dari SIMRS sudah tepat waktu bagi kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriansyah & Harris (2018) yang menyatakan 65,7% responden memiliki tingkat kepuasan yang sedang terhadap variabel ketepatan waktu pada aplikasi. Sejalan dengan penelitian Azrul dkk (2022) di RS Prof. Dr. H. Aloe Saboe didapatkan sebesar 86% responden setuju SIMRS yang digunakan sudah tepat waktu.

Menurut Sevtiyani dan Fatikasari (2020) dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dengan melihat ketepatan waktu suatu sistem informasi pada saat menyediakan serta pada saat menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem. *Timeliness* dalam menyediakan kebutuhan pengguna menjadi suatu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna karena semakin cepat sistem menyediakan kebutuhan pengguna maka kinerja pengguna akan menjadi lebih efektif dan efisien. Dimensi ini sangat perlu ditingkatkan karena dapat membantu rumah sakit dalam menjaga keabsahan data. Dimensi ini juga sangat bermanfaat karena dapat mengurangi beban kerja dari petugas rumah sakit. Apabila saat diberlakukannya sistem informasi manual, petugas harus merekap ulang data untuk kepentingan beberapa pihak sehingga dapat terjadi redundansi data. Setelah adanya SIMRS, kejadian redundansi data dapat dikurangi karena petugas hanya menginput data satu kali dan dapat digunakan untuk kepentingan bersama.

Menurut analisis peneliti pada dimensi *timeliness*, responden tidak setuju bahwa SIMRS mampu menyediakan informasi pada saat diperlukan. salah satunya pada unit laboratorium sering ditemukan cetakan hasil labor yang belum tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna, dikarenakan SIMRS belum *bridging* dengan LIS (*Laboratory Information System*) yang sudah ada, hal ini menyebabkan aplikasi SIMRS belum dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan aplikasi belum mampu menyediakan informasi pada saat diperlukan. Selain itu responden tidak setuju bahwa SIMRS menyajikan informasi yang valid dikarenakan pada bagian pendaftaran rawat inap terdapat ketidaklengkapan dan ketidakakuratan data kodefikasi penyakit pada sistem sehingga informasi yang disajikan tidak valid. Dimensi ini sangat perlu ditingkatkan karena dapat membantu rumah sakit dalam menjaga keabsahan data.

Dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 56,3% responden menyatakan SIMRS mudah untuk digunakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hartawan (2017) yang menyatakan bahwa 95% responden

sangat setuju dengan variabel *ease of use* aplikasi SIMRS. Sejalan dengan penelitian Budiman dkk (2018) yang menyatakan bahwa 80% responden menyatakan SIMRS mudah untuk digunakan.

Dimensi *Ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya (Djunant, 2018). Permasalahan dari sisi *ease of use* terjadi karena kurangnya edukasi atau pelatihan penggunaan sistem, dimana petuga hanya diberikan sosialisasi diawal diterapkannya SIMRS. Keberhasilan suatu sistem ditentukan oleh penggunanya, karena meskipun sistem yang dijalankan sudah bagus, hanya akan berjalan dengan baik jika mendapatkan dukungan dari penggunanya. Data dan Informasi yang diperoleh merupakan hasil integrasi seluruh proses alur pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi sehingga mendapatkan informasi secara tepat dan akurat. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk peningkatan kinerja rumah sakit yang lebih baik serta menipakan sumber evaluasi peningkatan kinerja karyawan yang ada di rumah sakit (Fitra, 2020).

Menurut analisis peneliti pada dimensi *Ease Of Use*, responden menyatakan tidak setuju bahwa aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya. Hal ini dikarenakan aplikasi SIMRS belum memiliki modul yang berisikan cara penggunaannya di tiap-tiap unit sehingga pengguna masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIMRS. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemampuan sebuah aplikasi untuk dapat dipelajari dan dimanfaatkan oleh penggunanya dengan seefektif mungkin. Diharapkan pihak pengelola SIMRS menyediakan modul penggunaan SIMRS agar pengguna tidak kebingungan dalam menggunakan SIMRS. Modul berisikan cara penggunaan SIMRS mulai

dari proses input, pengelolahan dan pencarian data hingga akhir dapat digunakan oleh pengguna

Analisis Bivariat

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Kepuasan Pengguna SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang

Variabel Independen	Kepuasan Pengguna SIMRS				Total	
	Tidak Puas		Puas		n	%
	N	%	n	%	n	P-Value
Dimensi Content (isi)						
Tidak Sesuai	79	91,9	7	8,1	86	100,0
Sesuai	6	8,3	66	91,7	72	100,0
Jumlah	85	53,8	73	46,2	158	100,0
Dimensi Accuracy (keakuratan data)						
Tidak Akurat	69	100,0	0	0,0	69	100,0
Akurat	16	18,0	73	82,0	89	100,0
Jumlah	85	53,8	73	46,2	158	100,0
Dimensi Format (tampilan)						
Tidak Nyaman	81	93,1	6	6,9	87	100,0
Nyaman	4	5,6	67	94,4	71	100,0
Jumlah	85	53,8	73	46,2	158	100,0
Dimensi Timeliness (ketepatan waktu)						
Tidak Tepat	70	98,6	1	1,4	71	100,0
Tepat	15	17,2	72	82,6	87	100,0
Jumlah	85	53,8	73	46,2	158	100,0
Dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna)						
Tidak Mudah	68	98,6	1	1,4	69	100,0
Mudah	17	19,1	72	80,9	89	100,0
Jumlah	85	53,8	73	46,2	158	100,0

Hubungan Dimensi Content (isi) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS

Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan bahwa 91,9% responden tidak puas terhadap ketidaksesuaian content (isi) pada SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang lebih tinggi dibandingkan dengan yang puas sebanyak (8,3%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,000$, dimana p -value $0,000 \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Content (isi) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Kurniadi (2019) yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan

Metode EUCS menunjukkan pada hasil uji linearitas didapatkan hubungan yang signifikan antara variabel isi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-Campus IAIN Bukittinggi. Hasil yang serupa juga terdapat pada penelitian Azrul dkk (2022) dengan judul penelitian Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna SIM-RS Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo menunjukkan terdapat hubungan antara variabel isi dengan kepuasan pengguna dengan p value $< 0,05$.

Dimensi content (isi) merupakan hal yang utama dalam suatu sistem informasi, karena pada isi inilah terjadi suatu masukan data yang kemudian diolah dan hasilnya dilaporkan dalam suatu penyajian informasi. kelengkapan dari menu yang dimiliki sistem dan sudah memadai membuat para petugas merasa



terbantu dengan adanya SIMRS ini. Kelengkapan isi seperti menu serta data-data yang terdapat di dalam SIMRS akan memberikan kemudahan petugas dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, merasa puas dengan informasi yang didapat sehingga hal ini bisa memberikan penilaian tersendiri bahwa SIMRS sangat dibutuhkan dan juga sangat membantu para petugas (Nur Sinta, 2022).

Menurut analisis peneliti adanya hubungan bermakna antara dimensi content (isi) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dikarenakan kesesuaian isi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas informasi dalam suatu sistem informasi. Isi dan informasi yang dihasilkan oleh SIMRS sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, akan tetapi masih adanya isi yang dihasilkan SIMRS yang tidak menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pihak penyedia layanan SIMRS dapat memenuhi laporan-laporan kebutuhan manajemen di unit, seperti mengembangkan modul sistem informasi dengan baik sehingga menghasilkan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Hubungan Dimensi Accuracy (keakuratan data) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS

Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan bahwa 100% responden tidak puas terhadap ketidakakuratan accuracy (keakuratan data) pada SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang lebih tinggi dibandingkan dengan yang puas sebanyak (18,0%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,000$, dimana $p\text{-value } 0,000 \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Accuracy (keakuratan data) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinta & Syam (2022) yang berjudul Analisis Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta menunjukan pada uji statistik menggunakan uji chi-square didapatkan nilai p

value=0,034 ($p<0,05$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel accuracy dengan kepuasan pengguna aplikasi My Hospital. terdapat hubungan antara variabel format dengan kepuasan pengguna aplikasi My Hospital. Dimensi accuracy merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Azrul dkk (2022) dari hasil uji statistik t parsial diperoleh nilai $p = 0,029 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel keakuratan dengan kepuasan pengguna.

Menurut Sinta & Syam (2022) yang melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa keakurasaian data dari SIMRS Muhammadiyah memiliki perbedaan dengan data yang ada di lapangan dikarenakan sistem dari server sering down hal tersebutlah yang menjadi salah satu penyebab data kurang akurat. Data yang tidak bisa terinput dengan sempurna membuat petugas harus berpacu dengan waktu ketika harus melakukan pekerjaan sesuai jam operasional dengan mnginput data kembali yang jumlahnya tidak sedikit. Hal tersebut yang terkadang membuat para petugas lupa menginput atau kurang teliti saat melakukan tugasnya. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan dan kinerja mereka. Keakuratan informasi atau laporan yang dihasilkan sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.

Menurut analisis peneliti adanya hubungan bermakna antara dimensi accuracy (keakuratan data) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dikarenakan dimensi accuracy merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang digunakan. Semakin akurat informasi atau laporan yang dihasilkan SIMRS maka pengguna akan semakin puas. Dimensi keakuratan SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang sudah baik, dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan setuju



bahwa keakuratan SIMRS memuaskan, akan tetapi responden tidak setuju SIMRS jarang terjadi error dalam penggunaannya. Oleh karena itu, diharapkan pihak Rumah Sakit dapat melakukan perawatan atau pemeriksaan secara berkala secara sebulan sekali terhadap software, dan meningkatkan jaringan sistem agar tidak terjadinya error, diharapkan pengelola SIMRS dapat memperbaiki masalah jika terjadi error pada aplikasi dengan menemukan solusi dari kesalahan pada saat petugas di berbagai unit menggunakan aplikasi sehingga petugas dapat merasakan puas terhadap aplikasi yang digunakan.

Hubungan Dimensi Format (tampilan) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS

Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan bahwa 93,1% responden tidak puas terhadap ketidaknyamanan tampilan pada SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang lebih tinggi dibandingkan dengan yang puas sebanyak (5,6%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,000$, dimana p -value $0,000 \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Format (tampilan) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismatullah (2023) tentang Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari uji statistik diperoleh nilai p -value $0,023 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tampilan terhadap variabel kepuasan pengguna. Kemudian didukung oleh penelitian yang dilakukan Febrianti dkk (2023) menunjukkan hasil pengujian statistik dengan uji T-test diperoleh nilai p -value $= 0,003 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh positif dari dimensi Tampilan terhadap Kepuasan Pengguna.

Dimensi format (tampilan) merupakan dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan sistem informasi tersebut. Dimensi format menekankan pada tampilan sistem informasi yang ditinjau dari segi tata letak yang teratur, paduan warna yang memenuhi standar estetika, dan sistem informasi juga memiliki standarisasi dalam keseragaman bentuk. Sehingga format atau

tampilan visual dari sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan dalam menarik minat penggunanya (Saputra & Kurniadi, 2019). Menurut Doll dan Torkzadeh dalam Alfiansyah (2020), format (tampilan) yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

Menurut analisis peneliti adanya hubungan bermakna antara dimensi format (tampilan) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dikarenakan dimensi format (tampilan) dari aplikasi yang digunakan pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna itu sendiri. Tampilan SIMRS di Rumah Sakit sudah cukup baik, dimana responden menyatakan setuju bahwa tampilan interface (antar muka) SIMRS sangat menarik bagi pengguna, serta adanya kombinasi warna yang baik dalam aplikasi, akan tetapi responden tidak setuju dengan pernyataan Informasi yang ditampilkan sangat jelas bagi pengguna. Oleh karena itu, diharapkan pihak pengelola aplikasi SIMRS mampu menampilkan sebuah informasi dengan jelas yang dapat dikatakan sangat baik kepada para pengguna di seluruh unit, agar pengguna merasakan bahwa tampilan dari SIMRS dapat mempermudah pekerjaan dan menambah kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIMRS.

Hubungan Dimensi Timeliness (ketepatan waktu) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS

Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan bahwa 98,6% responden tidak puas terhadap ketidak tepatan waktu pada SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang lebih tinggi dibandingkan dengan yang puas sebanyak (17,2%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,000$, dimana p -value $0,000 \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Timeliness (ketepatan waktu) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Febrianti dkk (2023) tentang Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah



Sakit Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Jiwa Tampan (RSJ Tampan) Provinsi Riau Tahun 2023, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari uji statistik diperoleh nilai p -value $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan yang dari dimensi Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna.

Dimensi *timeliness* yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sebuah sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Data yang ditampilkan pada aplikasi haruslah data yang terbaru dan akurat, dengan begitu petugas yang membutuhkan data tersebut bisa langsung menggunakan tanpa harus menunggu waktu lama (Siregar, 2021). Sistem informasi bertujuan meringankan beban administratif yang berperan dalam proses efisiensi pelaksanaan yang berhubungan dengan pencatatan, perhitungan dan pelaporan. Keberadaan sistem informasi yang terkomputerisasi akan sangat membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya, sehingga informasi yang disajikan dapat dipakai untuk pengambilan keputusan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Hakam, 2016).

Menurut analisis peneliti adanya hubungan bermakna antara dimensi Timeliness (ketepatan waktu) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dikarenakan dimensi Timeliness (ketepatan waktu) merupakan hal yang penting dalam suatu sistem, dimana semakin baru dan cepat informasi yang dihasilkan oleh aplikasi maka semakin baik pencapaian kepuasan pengguna aplikasinya. SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang memberikan data yang terkini (*up to date*), akan tetapi pengguna SIMRS tidak setuju jika SIMRS mampu menyajikan informasi pada saat diperlukan. Oleh karena itu, diharapkan pihak Rumah Sakit melakukan peninjauan kendala dari sisi software agar data yang dihasilkan dapat tepat waktu, juga melakukan pengembangan kecepatan sistem yang menyesuaikan kebutuhan di lapangan dan untuk kemajuan sistem secara keseluruhan.

Hubungan Dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS

Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan bahwa 98,6% responden tidak puas terhadap ketidakmudahan pengguna menggunakan SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang lebih tinggi dibandingkan dengan yang puas sebanyak (19,1%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,000$, dimana p -value $0,000 \leq 0,05$ yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mandasari & Giantari (2017) yang berjudul Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari uji statistik diperoleh nilai p -value $0,037 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease Of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang serupa juga terdapat pada penelitian Rariry (2020), hasil analisis uji statistik diperoleh nilai p -value $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa *ease of use* dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan.

Dimensi *Ease of use* merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya (Saputra & Kurniadi, 2019). Menurut Doll dan Torkzadeh (1998) dalam Alfiansyah dkk (2020), 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. Sehingga *ease of use*

(kemudahan pengguna) pada aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan dan dipahami serta dapat memudahkan penggunaan dalam melaksanakan pekerjaanya.

Menurut analisis peneliti adanya hubungan bermakna antara dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna) dengan Kepuasan Pengguna SIMRS di Rumah Sakit Jiwa Prof. HB. Saanin Padang dikarenakan dimensi Ease Of Use (kemudahan pengguna) salah satu faktor keberhasilan implementasi sistem, apabila sistem mudah digunakan maka akan berdampak positif pada instansi. Kemudahan pengguna cukup baik dirasakan oleh pengguna aplikasi SIMRS, dimana SIMRS sangat mudah digunakan oleh orang baru, karena aplikasi

ramah pengguna, akan tetapi masih ada pengguna yang menyatakan tidak setuju bahwa aplikasi SIMRS sangat mudah digunakan karena tidak terdapat bantuan manual (help menu) di dalam SIMRS. Oleh karena itu, diharapkan menyediakan help menu atau manual book, sehingga dengan ini dapat membantu unit kerja SIMRS dalam menghadapi keluhan pengguna SIMRS, serta menyediakan modul penggunaan SIMRS agar pengguna tidak kebingungan dalam menggunakan SIMRS. Upaya yang dilakukan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akses dalam pelayanan Rumah Sakit melalui aplikasi SIMRS yang mudah digunakan bagi petugas SIMRS.

Analisis Multivariat

Tabel 4. Model regresi logistik tahap ketiga dalam HOT Fit

Variabel Independen	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Nagelkerke R Square
Content	2.551	1.018	6.283	1	.012	12.82	
Accuracy	54.134	2.487E4	.000	1	.045	30.88	.936
Format	3.430	1.034	11.002	1	.001	5.76	
Timeliness	16.064	3.884E3	.000	1	.035	9.47	
Ease Of Use	-37.223	2.456E4	.000	1	.017	5.52	

Tabel 4 Menunjukkan hasil uji regresi logistik ganda, didapatkan pemodelan akhir diperoleh variabel yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS adalah variabel *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*. Model yang terbentuk dinyatakan layak, karena memenuhi kemaknaan model yang dilihat dari nilai omnibus test ($p=0,000$). Berdasarkan *Negelkerke R Square* yang diperoleh nilai = 0,936 artinya variabel independen yang terdapat dalam model dapat menjelaskan kepuasan pengguna SIMRS sebesar 93,6%. Variabel yang paling dominan dengan kepuasan pengguna SIMRS adalah *accuracy* dengan OR:30,885 artinya *accuracy* berpeluang 30,8 kali berhubungan dengan kepuasan pengguna SIMRS. Artinya semakin akurat SIMRS maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna SIMRS.

Accuracy (keakuratan data) adalah ketersediaan data yang bebas dari kesalahan atau tepat. Dimensi *accuracy* diukur berdasarkan keakuratan data ketika sistem

informasi memperoleh *input* selanjutnya menjadi sebuah informasi. Pengukuran keakuratan sebuah sistem informasi dilakukan dengan melihat seringnya sistem menghasilkan *output* yang salah setelah menerima *input* serta dapat dilakukan dengan melihat seringnya sistem informasi *error* dan salah ketika mengolah data (Ismatullah, 2023).

Accuracy (keakuratan data) menjadi salah satu hal yang paling penting dalam pelayanan dan penyampaian informasi. Informasi yang akurat dalam pelayanan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian tentunya akan memengaruhi dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik (Angkoso dkk., 2017). Menurut Wicaksono (2016) Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Adapun kualitas informasi tergantung dari tiga hal yang

sangat dominan yaitu relevansi, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi. Dari ketiga hal tersebut dapat diketahui bahwa keakuratan informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kepuasan pengguna (Wicaksono dkk., 2016).

Menurut analisis peneliti *accuracy* dalam penelitian ini adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan terhadap aplikasi yang digunakan. Semakin kritis suatu informasi, akan semakin tinggi tingkat keakuratan yang diperlukan maka informasi itu semakin berguna dan bisa diandalkan untuk mengambil suatu keputusan oleh pengguna, sehingga pengguna puas dengan sistem informasi yang digunakannya. Dimensi keakuratan SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang sudah baik, dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan setuju bahwa keakuratan SIMRS memuaskan, akan tetapi responden tidak setuju SIMRS jarang terjadi error dalam penggunaannya karena jaringan internet yang bermasalah serta server yang mati.

Oleh karena itu, diharapkan pihak Rumah Sakit dapat melakukan perawatan atau pemeriksaan secara berkala secara sebulan sekali terhadap *software*, dan meningkatkan jaringan sistem agar tidak terjadinya error, diharapkan pengelola SIMRS dapat memperbaiki masalah jika terjadi *error* pada aplikasi dengan menemukan solusi dari kesalahan pada saat petugas di berbagai unit menggunakan aplikasi sehingga petugas dapat merasakan puas terhadap aplikasi yang digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSJ Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh pengguna (53,8%) menyatakan tidak puas terhadap penggunaan SIMRS. Penilaian terhadap kualitas sistem menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai *content*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* belum sesuai harapan, sementara aspek *accuracy* juga masih dinilai kurang akurat. Seluruh dimensi EUCS—*content*,

accuracy, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*—terbukti memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pengguna. Analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi *accuracy* merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga aspek keakuratan data menjadi prioritas utama dalam pengembangan dan perbaikan SIMRS di rumah sakit ini.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pihak penyedia SIMRS di RSJ Prof. HB. Saanin Padang meningkatkan kualitas sistem melalui penyediaan pelatihan berkala bagi seluruh pengguna, penyempurnaan *content* agar lebih sesuai kebutuhan unit kerja, serta peningkatan keakuratan data melalui pemeriksaan dan pemeliharaan rutin perangkat lunak. Perbaikan pada aspek *format* juga diperlukan, termasuk penataan ulang tampilan dan format cetak agar lebih mudah dibaca dan sesuai alur kerja pelayanan. Peningkatan stabilitas jaringan dan kecepatan sistem perlu diprioritaskan untuk mengatasi keterlambatan (*timeliness*) dan meminimalkan kesalahan pada pelayanan. Panduan penggunaan SIMRS yang lebih jelas dan mudah dipahami perlu disediakan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan. Pengguna SIMRS diharapkan aktif mempelajari fitur-fitur yang tersedia agar pemanfaatan sistem lebih optimal. Untuk pengembangan keilmuan, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan teoretis atau metode analisis lain dengan cakupan variabel yang lebih luas untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna SIMRS.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579.
<https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- Angkoso, S. P., Rahmanto, A. N., & Slamet, Y. (2017). Faktor-Faktor Yang



- Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2), 234–264.
- Aswad A Azrul, Dai Roviana H, & Ahaliki Budiyanto. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Prof. Dr. H. Aloe Saboekotagorontalo. *Journal of System and Information Technology*, 2(2), 20–26.
- Budiman, Rodiyansyah, S. F., & Abdurahman, D. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Data Terpadu (Siladdu) Kabupaten Majalengka. *Jurnal J-Ensitec*, 05(01), 272–281. <https://doi.org/10.31949/j-ensitec.v5i01.1216>
- Catherine, & Tjokrosaputro, M. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Confirmation Terhadap Continuance Intention Pembelian Tiket Maskapai Lcc : Dengan Satisfaction Sebagai Mediator Latar belakang Pandemi COVID-19 memang memberikan dampak negatif terhadap beberapa industri di kesempatan yan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 05(02), 383–391.
- Cucus, A., & Halim, G. (2019). Testing User Satisfaction Using End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method in Hospital Management Information System (SIMRS) (Case Study at the Regional Public Hospital dr. A. Dadi Tjokrodipo). *Journal of Information Engineering and Applications*, 9(5), 54–62. <https://doi.org/10.7176/jiea/9-5-06>
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 4833–4839.
- Djunant, R. A. (2018). Analisis Kepuasan Penerima Pengguna Akhir Sistem Branch Delivery System (BDS) Pada Layanan Teller Cash Recycler (TCR) menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan ISO/LEC 12207:2008 Pada Perusahaan Bank di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia (JSSI)*, 3(1), 1–14.
- Febrianti, F., Ahsyar, T. K., Saputra, E., Munzir, M. R., & Zarnelly. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Ungaran. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(1), 656–669. https://repository.poltekkes-smg.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2108&keywords=
- Fithri Handayani Lubis, Annisa, R., Sinulingga, D., & Manalu, E. D. (2021). Edukasi implementasi kebijakan mutu bagi petugas sistem informasi manajemen dan pengelolaan administrasi terintegrasi di rumah sakit grandmed lubuk pakam. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau*, 2(1), 101–104.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Sistem Informasi*, 02(01), 1–8.
- Hartawan, M. S. (2017). Evaluasi Kepuasan User Interface Desain Aplikasi Android Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Android Sciencom. *Incomtech*, 6(1), 1–7.
- Ismatullah, N. K. (2023). Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS. *MPPKI*, 6(8), 1687–1694. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/mppki.v6i8.4012>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 82 tentang sistem informasi manajemen rumah sakit*. 87, 1–36.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Peraturan Menteri Kesehatan*, 87, 1–36.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023*.
- Kordina, L., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Keadaan Continuance



- Intention to Use dan Citizen Support pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4951–4960.
- Kusumo, M. H., & Rosyadi, I. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67.
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Mardiyoko, I., & Hartini, W. M. (2018). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Model End User Computing Satisfaction Di Rsud Panembahan Senopati Evaluation Of Satisfaction Level Of Hospital Management Information System Users Using End User Computing Satisfaction Model In. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 3, 30–42.
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Edisi Tahu). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://doi.org/10.4272/978-84-9745-259-5>
- Merahabia, H. A., Papilaya, F. S., Notohamidjojo, J. O., & Blotongan, K. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi SIMRS di VK ponek RSUD abepura menggunakan metode EUCS. *Jurnal Teknologi Informasi*, 1–12.
- Nur Sinta, N. S. S. (2022). Analisis Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta Pada Tahun 2021. *International Journal of Healthcare Research*, 2(4), 42–54. <http://journal2.uad.ac.id/index.php/ijhr/index>
- Putri, F. R. (2017). *Gambaran Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Pada Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Bengkulu*
- Tahun 2017.*
- Randy Anugrah Pratama, Ifmaily, Erkadius, & Dian Paramitha Asy. (2021). Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2020. *JIK (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 140–146.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. In *Sekretariat Negara RI*.
- Rochaety, E. (2014). *Sistem Informasi Manajemen (Internet)*. Mitra Wacana Media.
- Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 1–10.
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika Dan Informatika*, 7(3), 58–66. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 64–68.
- Siregar, Y. D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Doloksanggul Tahun 2020. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 581–593.
- Suwanti, Yudhana, A., & Herman. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Informatasi (JATI)*, 12(2), 149–161. <https://doi.org/10.34010/jati.v12i2>
- Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), 16–28.



- <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebel/article/view/107/191>
- Tamba, I. F. U. (2020). Indeks Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmiah Smart*, 4(2), 148–154.

Wicaksono, H. N., Utami, S., & Witcahyo, E. (2016). *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Menggunakan Pendekatan Updated D & M Is Success Model Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember*.