

## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SIM-RS MENGGUNAKAN METODE EUCS DI RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO

Azrul A. Aswad<sup>1a</sup>, Roviana H. Dai<sup>b</sup>, Budiyanto Ahaliki<sup>c</sup>

<sup>abc</sup>Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo  
Email : [azrulaswad99@gmail.com](mailto:azrulaswad99@gmail.com), [roviana.ung@gmail.com](mailto:roviana.ung@gmail.com), [budiyanto@ung.ac.id](mailto:budiyanto@ung.ac.id)

---

### Abstract

This study was generated to measure the user satisfaction level of Hospital Management Information System (SIM-RS) at Prof. Dr. H. Aloei Saboe Hospital in Gorontalo, as well as providing recommendations for the system to run well. Employing End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, this quantitative study involved 34 administration officials and programmers as respondents at the hospital. The findings revealed the user satisfaction level for the entire variables are in satisfactory and highly satisfactory category that indicates the users are satisfied, which means this state should be maintained and will be recommended for observation for hardwares such as computerware checking to find devices that needs replacing, or the brainware such as observing the operator's skill in operating the system or conducting system usage training for the operators.

**Keywords:** SIM-RS; EUCS; User Satisfaction

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dan memberikan rekomendasi agar sistem berjalan lebih baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah End-User Computing Satisfaction (EUCS) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini melibatkan sebanyak 34 orang sebagai responden yang merupakan pegawai administrasi dan programmer di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna untuk seluruh variabel EUCS berada pada kategori puas dan sangat puas yang menandakan bahwa pengguna sudah merasa puas sehingga perlu dipertahankan. Sehingga direkomendasikan untuk melihat dari segi hardware seperti pengecekan perangkat komputer apabila ada perangkat yang sudah usang dan perlu diganti, atau dari segi brainware seperti meninjau kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem atau melakukan pelatihan penggunaan sistem kepada operator.

**Kata Kunci:** SIM-RS; EUCS; Kepuasan Pengguna

---

### 1. Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan salah satu rumah sakit di provinsi Gorontalo. yang bertempat di Jl. Prof. Dr. Aloei Saboe, Kelurahan Wongkaditi, Kecamatan Kota Utara, Kota Gorontalo. RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe merupakan salah satu dari sekian banyak rumah sakit yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) dalam membantu pelayanannya terhadap masyarakat. Sistem ini membantu untuk mendata seluruh pelayanan pasien mulai dari pasien masuk hingga pasien keluar. Selain itu, sistem ini

juga mendata seluruh dokter, perawat, obat dan pegawai yang ada di rumah sakit. Menurut Sumardin Suratinoyo, SIM-RS Aloe Saboe merupakan sistem yang membantu mengatur seluruh pelayanan pasien di Rumah Sakit Aloe Saboe. Sistem berbasis visual basic ini pertama kali dijalankan pada tahun 2015 dan memiliki 3 sub sistem yaitu administrasi, HRD dan keuangan.

Setelah mengimplementasikan SIM-RS, hal yang penting untuk dilakukan rumah sakit adalah melakukan evaluasi atau penilaian untuk mengukur kesuksesan sistem informasi tersebut. Salah satu faktor yang menentukan kesuksesan tersebut adalah kepuasan dari pengguna sistem informasi. Dalam penggunaannya, terdapat permasalahan yaitu kinerja sistem yang cukup lambat yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang baik yang dibuktikan dengan adanya beberapa kasus dimana pasien yang akan berpindah ruangan tertunda yang membuat pasien tersebut terlantar. Selain itu, operator sistem juga harus membukukan transaksi terlebih dahulu dan kemudian transaksi yang ada pada buku tersebut yang akan dimasukkan pada sistem. Sehingga penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIM-RS Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo dan memberikan rekomendasi agar sistem berjalan lebih baik.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan merupakan suatu sikap yang ditetapkan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan pemakai suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi tersebut secara nyata (Guimares, Tor, Sandy & James, 2003). End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan cara membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi merupakan evaluasi secara keseluruhan pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Metode evaluasi EUCS ini merupakan metode yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998).

Penelitian terkait dengan penelitian ini adalah “Evaluasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo dengan Metode End User Computer Satisfaction (EUCS)” (Lanti, 2018). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa seluruh faktor yang ada di dalam EUCS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo. Dan dari hasil penelitian tersebut dilakukan perbaikan sistem menggunakan prototype agar website Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo berjalan lebih efisien. Penelitian terkait selanjutnya berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS” (Arif Saputra, Denny Kurniadi).

## **2. Metode**

### **2.1 Tahapan Penelitian**

- **Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian, hal yang pertama dilakukan adalah mencari masalah yang hendak diteliti.

- **Menentukan Landasan Teori**

Tahapan ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai masalah yang akan diteliti. Landasan teori dapat berupa dokumen pendukung yang berhubungan dengan penelitian, salah satunya penelitian-penelitian yang berkaitan dengan topik.

- Merumuskan Hipotesis

Setelah mendapatkan landasan teori yang sesuai, kemudian merumuskan jawaban sementara atau hipotesis yang nantinya akan diuji.

- Mengumpulkan Data

Dalam mengumpulkan data, terlebih dahulu dipersiapkan instrumen penelitian yang dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen tersebut kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya.

- Analisis Data

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis untuk menjawab hipotesis yang sudah dirumuskan sebelumnya. Data hasil analisis tersebut disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau gambar dan dibahas secara mendalam.

- Memberikan Kesimpulan dan Saran

Hasil analisis tadi kemudian disimpulkan, tujuannya adalah agar dapat dimengerti oleh masyarakat umum. Penulisan kesimpulan harus singkat, padat dan jelas. Dan pemberian saran juga diperlukan agar masalah dapat diatasi.

## 2.2 Hipotesis

Terdapat 6 hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Content (Isi) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Aloei Saboe.
2. H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Accuracy (Akurasi) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Aloei Saboe.
3. H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Format (Tampilan) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Aloei Saboe.
4. H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Ease of Use (Kemudahan Pemakaian) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Aloei Saboe.
5. H5 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Timeliness (Ketepatan Waktu) terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Aloei Saboe.
6. H6 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Content (Isi), Accuracy (Akurasi), Format (Bentuk), Ease of Use (Kemudahan Pemakaian), Timeliness (Ketepatan Waktu) bersama-sama terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) Aloei Saboe.

### 2.3 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel bebas yang merupakan komponen dari EUCS yaitu Content (Isi), Accuracy (Akurasi), Format (Bentuk), Ease of Use (Kemudahan Pemakaian), Timeliness (Ketepatan Waktu). Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna.

### 2.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengguna SIM-RS di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe yang berjumlah 34 orang yang meliputi pegawai administrasi dan operator. Teknik sampling yang akan digunakan adalah teknik sampling jenuh, dimana teknik ini untuk pengambilan sampelnya semua populasi digunakan menjadi sampel. Teknik ini digunakan dikarenakan jumlah populasi yang memungkinkan untuk dapat diambil data secara keseluruhan.

### 2.5 Teknik Pengumpulan dan Pengujian Data

Teknik pengumpulan data tergantung dari jenis penelitian yang dipilih. Untuk teknik pengumpulan data, peneliti akan melakukan studi literatur, observasi, dan membagikan kuesioner kepada responden. Pengujian terhadap data kuesioner diperlukan dengan melakukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (validity test) menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan uji reliabilitas (reliability test) dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Dan pengujian tersebut dilakukan menggunakan software SPSS (Statistical Product of Social Sciences).

### 2.6 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data yang akan digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner. Kuesioner yang akan digunakan merupakan kuesioner tertutup, dimana responden hanya memilih jawaban-jawaban yang telah disediakan. Sasaran dari kuesioner ini adalah admin SIM-RS di setiap ruangan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe. Bentuk kuesioner yang digunakan adalah skala likert dengan rentang skor dimulai dari angka 1 sampai dengan angka 4.

### 2.7 Teknik Analisis Data

Untuk analisis data hasil dari jawaban responden, dilakukan kalkulasi kemudian dicari nilai dari rata-rata per variabel. Untuk pengukuran tingkat kepuasan digunakan menggunakan rentang mulai dari Tidak Puas, Kurang Puas, Cukup Puas, Puas dan Sangat Puas. Untuk interval ditentukan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Bilson (2008) sebagai berikut.

$$R_s = \frac{m - n}{b} \quad (1)$$

Keterangan

$R_s$  : Rentang skor

$m$  : angka tertinggi dalam penilaian kuesioner = 4

$n$  : angka terendah dalam penilaian kuesioner = 1

$b$  : banyaknya pilihan kriteria = 5

Sehingga apabila angka-angka tersebut dimasukkan ke dalam persamaan (1) akan menjadi :

$$Rs = \frac{m - n}{b} = \frac{4 - 1}{5} = 0,6$$

Hal ini mengartikan bahwa satu kategori memiliki rentang sebesar 0,6. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rentang kepuasan

Rentang Kepuasan	Skor
Tidak Puas	1 - 1,6
Kurang Puas	1,61 - 2,2
Cukup Puas	2,21 - 2,8
Puas	2,81 - 3,4
Sangat Puas	3,41 - 4

Untuk uji hipotesis menggunakan metode Regresi Linear Berganda dimana hasil yang akan diperlihatkan adalah pengaruh antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian juga dilakukan baik secara parsial atau terpisah menggunakan uji t maupun simultan atau bersama-sama menggunakan uji F.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin keseluruhan, responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 4 orang atau 12% dari total responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 30 orang atau 88% dari total responden. Dapat disimpulkan bahwa pengguna SIM-RS didominasi oleh perempuan.

Untuk karakteristik responden berdasarkan umur, terdapat 2 orang atau 6% responden dengan umur 17-25 tahun, 16 orang atau 47% responden dengan umur 26-35 tahun, 15 orang atau 44% responden dengan umur 36-45 tahun, dan 1 orang atau 3% responden dengan umur 46-55 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna SIM-RS didominasi oleh pengguna dengan umur 26-35 tahun.

Untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, terdapat 13 orang atau 38% responden dengan pendidikan terakhir SMA, 11 orang atau 32% responden dengan pendidikan terakhir D1, 4 orang atau 12% responden dengan pendidikan terakhir D3, 5 orang atau 15% responden dengan pendidikan terakhir S1, dan 1 orang atau 3% responden dengan pendidikan terakhir S2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna SIM-RS didominasi oleh pengguna dengan pendidikan terakhir SMA.

#### 3.2 Pengujian Data

##### a. Uji Validitas

Dari hasil uji validitas menunjukkan terdapat 24 butir soal yang menjadi instrumen penelitian. Dari hasil pengujian validitas seluruh butir soal dinyatakan valid dan akan digunakan dalam penelitian ini.

#### b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa uji reliabilitas ini dilakukan terhadap 6 variabel yang dapat dilihat hasilnya bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* yang lebih besar daripada 0,6 sehingga dapat dikatakan untuk seluruh variabel pada penelitian ini reliabel.

### 3.3 Deskripsi Jawaban Responden

Dengan melihat jawaban responden pada variabel content dengan rata-rata total 3,551 atau berada pada kategori sangat puas, variabel accuracy dengan rata-rata total 3,539 atau berada pada kategori sangat puas, variabel format dengan rata-rata total 3,459 atau berada pada kategori sangat puas, variabel ease of use dengan rata-rata total 3,284 atau berada pada kategori puas, variabel timeliness dengan rata-rata total 3,449 atau berada pada kategori sangat puas, variabel kepuasan pengguna dengan rata-rata total 3,429 atau berada pada kategori sangat puas.

### 3.4 Analisis Data

#### a) Uji t Parsial

Variabel *content* memiliki nilai sig. uji t parsial 0,000 atau di bawah dari 0,05, variabel *accuracy* memiliki nilai sig. uji t parsial 0,029 atau di bawah dari 0,05, variabel *format* memiliki nilai sig. uji t parsial 0,000 atau di bawah dari 0,05, variabel *ease of use* memiliki nilai sig. uji t parsial di bawah dari 0,05 dan variabel *timeliness* memiliki nilai sig. uji t parsial di bawah dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara terpisah.

#### b) Uji F Simultan

Sig. uji F menunjukkan nilai 0,000 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sehingga demikian dapat disimpulkan untuk variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara simultan atau bersama-sama.

#### c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bernilai 0.938. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel bebas pada penelitian ini secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat sebesar 93,8%.

### 3.5 Pembahasan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SIM-RS Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode EUCS yang didalamnya terdapat beberapa variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dan memberikan rekomendasi agar sistem berjalan lebih baik.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data yang didapatkan berupa angka. Sehingga untuk teknik pengumpulan data utama adalah dengan cara menyebarkan kuesioner, dan untuk data tambahan didapatkan dengan

melakukan observasi, wawancara dan studi literatur. Sebelum kuesioner dibagikan, terlebih dahulu di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Setelah data terkumpul, data diolah untuk diukur tingkat kepuasan dari setiap variabel kemudian dengan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji apakah hipotesis diterima atau tidak.

Dapat disimpulkan bahwa variabel dengan skor tertinggi adalah variabel *content* dan skor terendah adalah variabel *ease of use*, namun untuk keseluruhan variabel berada di kategori puas dan sangat puas. Sehingga direkomendasikan untuk melihat dari segi hardware berupa pengecekan perangkat komputer apabila ada perangkat yang sudah usang dan perlu diganti, atau dari segi brainware seperti meninjau kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem atau melakukan pelatihan penggunaan sistem. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh variabel berpengaruh, hal ini menandakan bahwa seluruh hipotesis pada penelitian ini diterima.

#### 4. Kesimpulan

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIM-RS menggunakan metode EUCS dan mengukur pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna SIM-RS menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kelima variabel EUCS, terdapat 2 variabel berada pada kategori puas dan 3 variabel pada kategori sangat puas. Dan untuk hasil pengukuran pengaruh menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan.
2. Dari hasil penelitian, direkomendasikan untuk melihat dari segi hardware berupa pengecekan perangkat komputer apabila ada perangkat yang sudah usang dan perlu diganti, atau dari segi brainware seperti meninjau kemampuan operator dalam mengoperasikan sistem atau melakukan pelatihan penggunaan sistem..

#### Daftar Pustaka

- Bilson, S. (2008). "Panduan riset perilaku konsumen". Jakarta: Gramedia.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction". MIS Quarterly.
- Guimaraes, Tor, Sandy D Staples., dan James D Mckeen. 2003. "Empirically Testing Some Main-User Related Factors for System Development Quality. The Quality Management Journal". ABI/INFORM Global. hal 39 – 55.
- Lanti, R.S. 2018. "Evaluasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Itwasda Polda Gorontalo dengan Metode End User Computer Satisfaction (EUCS)". Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Lovelock, C dan John Wirtz, 2011. Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Saputra, Arif, dan Denny Kurniadi. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS". Voteknika. 7(3) Hal. 59-66.