

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS PASIR NANGKA TIGARAKSA TAHUN 2022

Anisa Nur Zulkarina<sup>1</sup>, Puteri Fannya<sup>2</sup>

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul<sup>1,2</sup>  
anisanurzulkarina@student.esaunggul.ac.id<sup>1</sup>, Puteri.fannya@esaunggul.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, dengan tujuan untuk mencapai derajat kesatuan setinggi-tingginya di tiap wilayah kerja. Untuk mencapai derajat kesehatan Puskesmas juga berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan akurat, cepat dan tepat sehingga sangat diperlukan sistem yang mampu menjamin ketersediaan data secara akurat, tepat dan tepat. Sistem informasi manajemen puskesmas adalah aplikasi manajemen yang fungsi utamanya sebagai alat dalam pencatatan, pengolahan dan penyajian informasi semua data pasien dari awal melakukan pendaftaran hingga pelaporan. Salah satu bentuk penerapan SIMPUS yaitu melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat kepuasan petugas menggunakan metode EUCS yang dinilai dari 5 komponen *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, *ease of use*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif menggunakan analisis kuantitatif dengan angket dan survey. Sampel penelitian sebanyak 35 petugas menggunakan sampel jenuh dan data diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden puas terhadap *content* (45,7%), *accuracy* (42,9%), *format* (71,4%), *timeliness* (57,1%) *easy of use* (57,1%) pada variabel *content* dan *accuracy* paling banyak menyatakan tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya pengguna puas terhadap SIMPUS terutama pada variabel *accuracy* dan *content*. Disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi manajemen puskesmas khususnya pada variabel *content* dan *accuracy* dengan mengadakan evaluasi kepuasan pengguna secara berkala dan menyediakan jaringan yang optimal.

**Kata kunci** : EUCS, Kepuasan pengguna, SIMPUS

### ABSTRACT

Ministerial regulation Based on the central health (Puskesmas) is a health service facility that organizes public health efforts (UKM) and individual health efforts (UKP) at the first level, with the aim of achieving the highest degree of unity in each work area. To achieve health status, the Puskesmas also plays a role in providing accurate, fast and precise health services so that the required system ensures the availability of accurate, precise and precise data. The puskesmas management information system is a management application whose main function is a tool in recording, processing and presenting information on all patient data from the initial registration to reporting. One application of SIMPUS is to evaluate by measuring the satisfaction of officers using the EUCS method which is assessed from 5 components of *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, *ease of use*. The research method used is descriptive using quantitative analysis with questionnaires and surveys. The research sample was 35 officers using saturated samples and the data used using SPSS. The results showed that the number of respondents was satisfied with the *content* (45.7%), *accuracy* (42.9%), *format* (71.4%), *timeliness* (57.1%) *ease of use* (57.1%) on variable *content*. and *accuracy* the most expressed dissatisfied. So it can be ascertained that users are not completely satisfied with SIMPUS, especially on the variables of *accuracy* and *content*. It is recommended to improve the quality of the puskesmas management information system, especially the *content* and *accuracy* variables by evaluating user satisfaction on a regular basis and providing an optimal network.

**Keywords** : EUCS, SIMPUS, User Satisfaction

## PENDAHULUAN

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama. Untuk mencapai derajat kesehatan Puskesmas juga berperan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan akurat, cepat dan tepat yaitu sebuah upaya pelayanan puskesmas kepada masyarakat dengan mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan sistem informasi (Kemenkes RI, 2019). Pelayanan Puskesmas semakin hari mengalami kemajuan sehingga semakin kompleks, maka dari itu diperlukan sistem informasi manajemen puskesmas yang mampu menjamin ketersediaan data secara cepat, akurat, terkini, berkelanjutan dan dapat dipertanggung jawabkan (Linda tiara, 2019).

Sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) adalah suatu aplikasi manajemen puskesmas yang fungsi utamanya sebagai alat dalam pencatatan, pengolahan dan penyajian informasi semua data pasien dari awal melakukan pendaftaran hingga pelaporan. Setiap Puskesmas wajib melaksanakan (SIMPUS) baik elektronik maupun non elektronik yang merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan. (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu bentuk penerapan (SIMPUS) adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur seberapa layak suatu sistem untuk dijalankan dan penting untuk mengetahui sejauh mana harapan serta kemudahan suatu sistem dalam mengukur kesempurnaan sistem informasi. Salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem yang dilihat dari kepuasan pengguna yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi sendiri merupakan evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi dengan lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir dengan 5 variabel penilaian kepuasan diantaranya yaitu *content, format, accuracy, timeliness, ease of use* (Doll *et al.*, 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyansah tentang pengaruh faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web Universitas Universal (Uvers). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna ada dinilai rata-rata 2,64 yang artinya situs web belum biasa dikatakan memuaskan namun tidak mengecewakan variable yang masih kurang baik dalam penilaian yaitu *content, format, timeliness* (Fitriyansyah *et al.*, 2018).

Penelitian yang dilakukan Adrianti tentang pengaruh faktor EUCS terhadap manfaat nyata pengguna sistem elektronik Puskesmas di Sawah Besar Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan dari ke 5 komponen EUCS semua mempengaruhi kepuasan pengguna sistem di lihat dengan presentase petugas puas lebih banyak, Faktor EUCS mempengaruhi manfaat nyata pengguna sistem sebesar 80,4% (Adrianti, 2019).

Hasil dari penelitian terdahulu, Di dapati tingkat kepuasan pengguna sistem informasi manajemen puskesmas (SIMPUS) menggunakan metode EUCS di puskesmas Karangtengah masih terdapat (26,6%) petugas puas terhadap SIMPUS, (36,7%) petugas tidak puas terhadap SIMPUS, (36,7%) petugas tidak merasa puas tapi tidak kecewa juga terhadap SIMPUS. Kesimpulannya petugas belum sepenuhnya puas terhadap SIMPUS (Adiputra and Garmelia, 2021). Puskesmas Pasir Nangka Kecamatan Tigaraksa sudah menerapkan sistem informasi puskesmas elektronik sejak tahun 2019. Puskesmas memiliki 6 poliklinik, pendaftaran /rekam medis, farmasi, laboratorium, dan IGD. Namun tidak semua masuk kedalam pencatatan sistem informasi puskesmas. Sistem informasi yang digunakan puskesmas pasir nangka adalah sistem informasi kesehatan terpadu (SIKAT), berdasarkan

pengamatan didapati kendala nyata dalam pengoperasiannya yaitu, sering terjadi *error* saat digunakan untuk pelayanan, dan tidak ada backup jaringan internet.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti ingin mengidentifikasi sistem informasi terhadap kepuasan pengguna karna dapat diketahui seberapa efektif dan optimal SIMPUS yang selama ini digunakan dan sebagai masukan bagi puskesmas dalam pengembangan serta perencanaan SIMPUS selanjutnya

## METODE

Pada penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa yang berfokus terhadap penggunaan sistem informasi yang terletak pada wilayah Tangerang, Jl. Aria Jaya Santika, Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten. Penelitian ini dilakukan selama bulan Oktober 2021- April 2022, Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif menggunakan analisis kuantitatif dimana peneliti menggambarkan tingkat kepuasan pengguna SIMPUS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), waktu (*timeliness*), kemudahan pengguna (*ease of use*) Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Pasir Nangka. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini sama yaitu berjumlah 35 responden yang aktif menggunakan SIMPUS. Teknik pengumpulan data dengan melakukan survey secara langsung kemudian instrumen nya menggunakan angket yaitu memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden kemudian menganalisis data menggunakan SPSS

## HASIL

Responden pada penelitian ini merupakan pegawai yang bertugas di unit pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), dan Administrasi. Petugas yang dijadikan responden yaitu yang pernah mengoperasikan SIMPUS secara langsung. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 1 Karakteristik Responden**

| Karakteristik    | Frekuensi | %    |
|------------------|-----------|------|
| Jenis Kelamin    |           |      |
| Laki-laki        | 6         | 17,9 |
| Perempuan        | 29        | 82,9 |
| Umur             |           |      |
| <35              | 18        | 51,4 |
| >35              | 17        | 48,6 |
| Kepegawaian      |           |      |
| PNS              | 14        | 40,0 |
| Non PNS          | 21        | 60,0 |
| Pelatihan        |           |      |
| Pernah           | 2         | 5,7  |
| Belum Pernah     | 33        | 94,3 |
| Lama Menggunakan |           |      |
| ≤ 1 Tahun        | 3         | 8,6  |
| 1-2 Tahun        | 5         | 14,3 |
| ≥ 2 Tahun        | 27        | 77,1 |

Berdasarkan tabel distribusi karakteristik responden di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 responden (17,9%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 responden (82,9%). Umur responden dikategorikan menjadi dua yaitu <35 Tahun sebanyak 18 responden dan >35 Tahun 17 responden. Status kepegawaian dikategorikan menjadi dua yaitu PNS 14 responden (40,0%) dan non PNS (60,0%). Petugas yang belum mendapatkan pelatihan yaitu sebanyak 33 responden (94,3%) dan sudah mendapatkan pelatihan 2 responden (5,7%). Untuk lama penggunaan SIMPUS dibagi menjadi tiga yaitu  $\leq 1$  Tahun 3 responden (8,6%), 1-2 Tahun 5 responden (14,3%) dan  $\geq 2$  Tahun 27 responden (77,1%).

Kepuasan petugas terhadap SIMPUS diukur menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*, dimana kepuasan pengguna dilihat dari 5 (lima) aspek yang dapat dijadikan indikator kepuasan terhadap sistem informasi.

**Tabel 2 Kepuasan Pengguna Terhadap SIMPUS**

| Aspek Kepuasan     | Puas      |      | Tidak puas |      |
|--------------------|-----------|------|------------|------|
|                    | Frekuensi | %    | Frekuensi  | %    |
| <i>Content</i>     | 16        | 45,7 | 19         | 54,3 |
| <i>Accuracy</i>    | 15        | 42,7 | 20         | 57,1 |
| <i>Format</i>      | 25        | 71,4 | 10         | 28,6 |
| <i>Timeliness</i>  | 20        | 57,1 | 15         | 42,9 |
| <i>Easy of use</i> | 20        | 57,1 | 15         | 42,9 |

Dari tabel 2 diketahui bahwa kepuasan petugas terhadap SIMPUS dilihat dari kelima variabel kepuasan pengguna rata-rata berada pada kategori puas, namun untuk variabel *content* (54,3%) dan *accuracy* (57,1%) masih banyak responden yang menyatakan tidak puas. Terlihat juga kepuasan tertinggi didapa pada komponen *easy of use* (57,1%), *format* (71,4%) dan *timeliness* (57,1%)

Secara keseluruhan kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dinilai menggunakan kepuasan akhir dinyatakan dalam tabel sebagai berikut

**Tabel 3 Kepuasan Akhir SIMPUS**

| Kepuasan Akhir | Puas      |      | Tidak Puas |      |
|----------------|-----------|------|------------|------|
|                | Frekuensi | %    | Frekuensi  | %    |
|                | 20        | 57,1 | 15         | 42,9 |

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap variabel isi (*content*) diketahui bahwa 16 responden (45.7%) menyatakan puas dan 19 responden (54.3%) menyatakan tidak puas. Menurut Rasman *content* merupakan variabel ukur dimana untuk menilai apakah isi suatu sistem informasi menghasilkan informasi yang sudah sesuai atau belum karena semakin lengkap dan informative sistem, maka tingkat kepuasan pengguna semakin tinggi (Rasman, 2012). Hal ini tidak sejalan dengan Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa yang menyatakan isi (*content*) belum sepenuhnya membuat petugas puas karena *content* belum dapat menyediakan laporan yang lengkap sesuai kebutuhan petugas. Tidak sama halnya yang dikatakan alfiyansyah yaitu sebagian besar responden puas terhadap *content* karena beberapa fitur sudah terakomodasi sehingga dapat memudahkan responden dalam menyelesaikan pekerjaan (Alfiyansyah *et al.*, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap variabel keakuratan (*accuracy*) diketahui bahwa 15 responden (42.9%) menyatakan puas dan 20 responden (57.1%) menyatakan tidak puas. Menurut Rasman *accuracy* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data dan seberapa sering sistem

mengalami *error* (Rasman, 2012). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adiputra yang menyatakan kepuasan pengguna terhadap keakuratan SIMPUS masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak pengguna yang belum sepenuhnya merasa puas terhadap *accuracy* karena informasi yang ditampilkan belum sepenuhnya akurat (Adiputra and Garmelia, 2021). Hal ini terjadi karena keakuratan (*accuracy*) belum membuat petugas puas terhadap SIMPUS karena sistem masih sering mengalami *error* dan informasi yang ditampilkan belum sepenuhnya akurat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap variabel tampilan (*format*) diketahui bahwa 25 responden (71,4%) menyatakan puas terhadap format dan 10 responden (28,6%) menyatakan tidak puas terhadap format. Setyoningrum menyatakan *format* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dilihat dari penyajian tampilan dan estetika yang baik, karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap efektifitas pengguna (Setyoningrum, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Hera Adrianti menyatakan tampilan (*format*) sistem informasi elektronik puskesmas sangat baik sehingga mudah diterima dan berdampak pada peningkatan efektivitas pengguna (Adrianti, 2019). Berdasarkan teori Hal ini juga sejalan karena bentuk (*format*) telah memenuhi keinginan responden dilihat dari komposisi warna yang ditampilkan sangat baik dan informasi yang disajikan sangat jelas sehingga dapat membantu responden menyelesaikan tugas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) menyatakan yaitu, 20 responden (57.1%) menyatakan puas terhadap *timeliness* dan 15 responden (42.9%) menyatakan tidak puas terhadap *timeliness*. Dalimunthe menyatakan *timeliness* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan (Dalimunthe, Nurmaini and Ismiati, 2015) Fenomena ini sejalan dan dapat terjadi karena sistem informasi di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa dinilai sudah dapat menghasilkan informasi yang sesuai permintaan pengguna dan tepat waktu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) yaitu 20 responden (62.9%) menyatakan puas terhadap *ease of use* dan 15 responden (37.1%) menyatakan tidak puas terhadap *ease of use*. Sehingga dinilai variabel *ease of use* di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa sudah dapat membantu responden dalam menyelesaikan pekerjaan karena dinilai mudah dalam pengoperasian Sistem Informasi walaupun belum seluruh petugas mendapatkan pelatihan SIMPUS. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Dalimunthe yaitu *ease of use* merupakan variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan (Dalimunthe, Nurmaini and Ismiati, 2015)

Dari seluruh hasil rekap dimensi tersebut tergambar kepuasan pengguna akhir Sistem Informasi Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa yaitu 20 responden (57,1%) menyatakan puas terhadap komponen dan 15 responden (42,9%) menyatakan tidak puas terhadap SIMPUS. Kepuasan pengguna sistem adalah respond maupun umpan balik baik perasaan senang atau kecewa yang diperlihatkan pengguna terhadap kinerja sistem dengan apa yang diharapkan setelah penggunaan sistem sampai akhir (Machmud, 2018).

Hal ini sejalan dengan penelitian Yoel Indra Kusuma Rasman yaitu “Gambaran Hubungan Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit” yang menyatakan sebagian besar petugas puas terhadap SIMRS (Siregar, 2018). Hal ini dapat sejalan karena di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa sebagian besar petugas puas terhadap SIMPUS namun yang menyatakan tidak puas masih banyak hal ini dilihat dari variabel *content* dan *accuracy* dinilai belum dapat memuaskan petugas

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas puas terhadap SIMPUS namun yang menyatakan belum puas juga masih tinggi terutama pada variabel content dan accuracy. oleh karena itu dapat dikatakan SIMPUS di Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya petugas yang menyatakan tidak puas terhadap SIMPUS. Disarankan bagi pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas sistem informasi khususnya pada variabel *content* dan *accuracy* yaitu dengan mengevaluasi content agar lebih memudahkan pengguna dan menyediakan jaringan yang optimal

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Universitas Esa Unggul, khususnya pada jurusan Rekam Medis dan staf Puskesmas Pasir Nangka Tigaraksa, orang tua, seluruh dosen yang telah membantu menyelesaikan dalam proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, Z. and Garmelia, E. (2021) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas', *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 4(1).
- Adrianti, H. (2019) 'Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta', *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 6(Desembar), pp. 1–7.
- Alfiansyah, G. *et al.* (2020) 'Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo', *Jurnal Penelitian Kesehatan 'SUARA FORIKES' (Journal of Health Research 'Forikes Voice')*, 11(3), p. 258. doi: 10.33846/sf11307.
- Dalimunthe, Nurmaini and Ismiati, C. (2015) 'The Study of End-User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F.T Private Companies', *Sustaining Competitiveness in a Liberalized Economy: The Role of Accounting*, 2(1), pp. 12–35. doi: 10.5848/csp.1487.00001.
- Doll, W. J. *et al.* (1998) 'The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument', *Journal of Management Information Systems*, 21(1), pp. 227–262. doi: 10.1080/07421222.2004.11045789.
- Fitriansyah *et al.* (2018) 'Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web', *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*. Available at: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/334>.
- Kemendes RI (2014) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014'.
- Linda tiara, S. (2019) 'Analisis Penyebab Tidak Digunakannya Sistem Informasi Manajemen Puskesmas ( Simpus ) dalam Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kalimas Kecamatan Randudongkal Kabupaten Pematang', *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 2(2).
- Machmud, R. (2018) *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online), Gorontalo: Ideas Publishing*.
- Rasman, Y. I. K. (2012) 'Gambaran hubungan unsur-unsur End USER Computing

Satisfaction terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit umum daerah kota depok 2012’.

- Setyoningrum, N. R. (2020) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)’, *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), pp. 17–21. doi: 10.30871/jaic.v4i1.1645.
- Siregar, R. S. M. (2018) ‘Analisis Kinerja Sistem Informasi dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus pada PT PLN Langsa)’, *Jurnal Optimalisasi*, 2(3), pp. 217–222. doi: 10.35308/jopt.v2i3.206.