

**Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan  
Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)  
di Klinik Pratama PMI Surakarta**

Zahra Anggra Aztiza <sup>1\*</sup>, Sri Wulandari <sup>2</sup>, Ahmad Sunandar <sup>3</sup>

<sup>123</sup> Politeknik Indonusa Surakarta

<sup>123</sup> Jl. Palem, Jati, Cemani, Kec. Grogol, Kab. Sukoharjo, Jawa Tengah 577552, Indonesia  
20zahra.aztiza@poltekindonusa.ac.id

Uploaded: 2024-03-30, Revised: 2024-06-07, Accepted: 2024-08-15

---

**Abstrak** — Salah satu klinik di Kota Surakarta adalah Klinik Pratama PMI Surakarta yang telah menerapkan sistem informasi berbasis *website* yang sudah beroperasi dari tahun 2022, tetapi terdapat permasalahan saat menerapkannya pada menu rekam medis yaitu belum terintegrasi dibagian apotek, serta pada sistem belum terhubung pada *P-Care* dan aplikasi satu sehat, dan masih terkendala pada jaringan yang tidak stabil sehingga berdampak pada pelayanan yang menumpuk. Kunci utama dalam keberhasilan penerapan sistem informasi adalah kepuasan pengguna salah satunya dengan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Cara mengumpulkan data melalui tanya jawab petugas dan melihat secara langsung kondisi. Dimensi isi (*content*) dan waktu (*timeliness*) yang sering dikeluhkan oleh petugas terkait kepuasan pengguna dalam penerapan sistem. Hal ini dikarenakan dimensi isi (*content*) diketahui petugas kurang puas karena belum sesuai dengan kebutuhan dalam menyediakan informasi seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, status, belum terintegrasi pada bagian apotek, belum terhubung pada aplikasi satu sehat dan *P-Care*. Sedangkan pada dimensi waktu (*timeliness*) petugas kurang puas dikarenakan pada sistem sejauh ini tidak mengalami *error* dan sistem cepat dalam menampilkan data yang dibutuhkan, namun kendala pada jaringan maupun sinyal yang kurang stabil sehingga berdampak pada pelayanan yang dapat menumpuk.

**Kata kunci** – Sistem informasi, Klinik, EUCS

*Abstract* — One of the clinics in Surakarta City is the Surakarta PMI Pratama Clinic which has implemented a website-based information system that has been operating since 2022, but there are problems when implementing it on the medical record menu, namely that it has not been integrated in the pharmacy section, and the system has not been connected to *P-Care* and the one healthy application, and is still constrained by an unstable network that has an impact on services that accumulate. The main key in the successful implementation of information systems is user satisfaction, one of which is the EUCS (*End User Computing Satisfaction*) method. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. How to collect data through questioning officers and seeing the conditions directly. The dimensions of content and timeliness are often complained about by officers regarding user satisfaction in the application of the system. This is because the content dimension is known by officers to be less satisfied because it is not in accordance with the needs in providing information such as blood type, religion, occupation, drug name, status, not yet integrated in the pharmacy section, not yet connected to the one healthy application and *P-Care*. Meanwhile, in the dimension of time (*timeliness*), officers are less satisfied because the system so far has not experienced errors and the system is fast in displaying the data needed, but constraints on networks and signals that are less stable so that they have an impact on services that can accumulate.

**Keywords** – Information system, Clinic, EUCS

Copyright © by Author



## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat dapat berpengaruh di semua bidang, termasuk bidang kesehatan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2014 penerapan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) berfungsi untuk pengelolaan data dan informasi kesehatan yang sistematis serta terintegrasi di tingkat pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan serta digunakan dalam pengambilan keputusan agar tidak berdampak pada pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan dan pengawasan [1].

Fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia diatur dalam peraturan pemerintah salah satunya penyelenggaraan klinik. Klinik merupakan fasyankes yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin seorang tenaga [2]. Penyelenggaraan di fasilitas pelayanan kesehatan diperlukan adanya penunjang administrasi salah satunya adalah rekam medis. Rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas secara elektronik yang berisikan identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien [3].

Penyelenggaraan rekam medis elektronik pasien telah diatur di dalam PMK No.24 Tahun 2022. *Electronic Medical Record* (EMR) merupakan teknologi informasi yang digunakan dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah data rekam medis pasien dari berbagai sumber data medis di fasilitas layanan kesehatan [4]. Pemerintah Indonesia melalui kementerian kesehatan mengharuskan seluruh fasyankes untuk menyelenggarakan *Electronic Medical Record* paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023 dengan disesuaikan kebutuhan dan kemampuan setiap fasilitas pelayanan kesehatan [5].

Salah satu klinik di Kota Surakarta adalah Klinik Pratama PMI Surakarta telah menerapkan sistem informasi berbasis komputer sejak tahun 2015. Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan, ditemukan permasalahan sistem informasi manajemen pada menu rekam medis. Permasalahan pada menu rekam medis yaitu belum terintegrasi dibagian apotek, serta pada sistem belum terhubung pada *P-Care* dan aplikasi satu sehat, dan masih terkendala pada jaringan yang tidak stabil sehingga berdampak pada pelayanan yang menumpuk.

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak IT menyatakan bahwa sistem informasi manajemen di Klinik Pratama PMI Surakarta sudah dijalankan sejak tahun 2015 dengan berbasis *desktop* yaitu bernama SIMPOLIKLINIK, kemudian berubah menjadi berbasis *website*. Sistem informasi manajemen berbasis *website* sudah dijalankan sejak tahun 2022 yaitu SIMYANKES (Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan). Adanya perubahan sistem

dikarenakan untuk menjangkau akses yang lebih luas. Fitur yang ada pada SIM berbasis *website* terdiri dari registrasi pasien, rekam medis pasien, pemeriksaan awal, pemeriksaan dokter, antrian obat, dan kasir. Selain itu, hasil wawancara dalam penerapan sistem informasi yang telah berjalan masih terdapat beberapa kendala yang dialami yaitu pada sistem belum memfasilitasi antrian nomor pendaftaran sehingga pasien hanya bisa mendaftarkan secara *onsite* tetapi belum bisa secara *online*. Pada sistem juga belum bisa terhubung dengan BPJS pada aplikasi *P-Care*, serta belum pernah ada yang melakukan evaluasi pada sistem.

Kunci utama dalam keberhasilan penerapan sistem informasi terletak pada kepuasan pengguna [6]. Salah satunya metode yang dapat dipakai untuk mengetahui *user satisfaction* dalam penerapan SIMKLINIK yaitu metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Model ini menekankan pada kepuasan *user* dengan menggunakan 5 dimensi yang dilihat antara lain isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [7].

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, untuk mengetahui kepuasan penggunaan sistem oleh *user* terhadap penerapan sistem informasi manajemen klinik di Klinik PMI Surakarta dapat menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pada penelitian ini mengukur dengan menggunakan enam dimensi meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan manfaat (*benefit*) dalam penerapan SIMKLINIK.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu memaparkan kondisi suatu objek yang diteliti [8], dengan menggunakan pendekatan *case study* yaitu pendekatan pada entitas tunggal dibatasi oleh ruang dan waktu [9]. Cara pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara merupakan interaksi tanya jawab antara peneliti dengan informan serta observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung kondisi [10]. Instrumen pengumpulan data dengan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan *recording*.



**3. HASIL**

Penelitian dilakukan dengan wawancara terhadap 5 informan di Klinik Pratama PMI Surakarta yang terdiri dari 1 petugas admin, 2 perawat, 1 apoteker, dan 1 asisten apoteker. Karakteristik informan dalam penelitian yaitu semua informan berjenis kelamin perempuan dengan rata-rata pendidikan terakhir yaitu D-1 terdapat 1 petugas, D-3 terdapat 3 petugas, Profesi apoteker terdapat 1 petugas dengan umur petugas > 20 tahun dimana untuk kisaran umur petugas tersebut paham terkait dengan adanya penerapan sistem. Sedangkan, rata-rata lama kerja sebagian petugas yang bekerja  $\geq 5$  tahun terdapat 2 petugas dan < 5 tahun terdapat 3 petugas.

Untuk mengetahui kepuasan *user* terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik dengan metode *End User Computing Satisfacton* di Klinik Pratama PMI Surakarta, sebagai berikut:

**3.1. Kepuasan Pengguna Terhadap Isi (Content) dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik pada bagian menu Rekam Medis**

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada dimensi *content* (isi) dari penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis, berikut rekapitan hasil wawancara dengan informan pada dimensi *content* (isi):

**Tabel 1** Rekapitan Hasil Wawancara pada dimensi *content*(isi)

Infor man	Hasil	Kesimpulan
1	Kurang lengkap	Masih terdapat kekurangan seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, status, belum terintegrasi pada bagian apotek. Selain itu, pada SIMKLINIK belum terhubung pada aplikasi satu sehat dan P-Care.
2	Kurang lengkap	
3	Kurang lengkap	
4	Kurang lengkap	
5	Kurang lengkap	

Berdasarkan rekapitan hasil wawancara pada tabel 1 bahwa dari 5 informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas kurang puas dilihat dari dimensi *content* (isi) dalam penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis. Petugas merasa kurang puas karena belum sesuai dengan kebutuhan dalam menyediakan informasi seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, status, belum terintegrasi pada bagian apotek. Selain itu, pada SIMKLINIK belum terhubung pada aplikasi satu sehat dan P-Care. Hal ini menunjukkan bahwa petugas merasa kurang puas

dalam penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis karena belum sesuai dengan kebutuhan.

**3.2. Kepuasan Pengguna Terhadap Keakuratan (Accuracy) dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik pada bagian menu Rekam Medis**

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada dimensi keakuratan (*Accuracy*) dari penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis, berikut rekapitan hasil wawancara dengan informan pada dimensi keakuratan (*Accuracy*):

**Tabel 2** Rekapitan hasil wawancara pada dimensi keakuratan (*accuracy*)

Infor man	Hasil	Kesimpulan
1	Akurat	Informasi yang diberikan dari sistem sudah akurat sesuai dengan <i>output</i> yang dihasilkan
2	Akurat	
3	Akurat	
4	Akurat	
5	Akurat	

Berdasarkan rekapitan hasil wawancara pada tabel 2 bahwa dari 5 Informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas sudah puas dilihat dari dimensi keakuratan (*accuracy*) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis dikarenakan sistem menerima *input* yang selanjutnya diolah dan menyediakan informasi sudah akurat sesuai dengan luaran yang dihasilkan.

**3.3. Kepuasan Pengguna Terhadap Bentuk (Format) dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pada Bagian Menu Rekam Medis**

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada dimensi bentuk (*Format*) dari penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis, berikut pada tabel 3 rekapitan hasil wawancara dengan informan pada dimensi *format*:



**Tabel 3** Rekap hasil wawancara pada dimensi *format*

Informan	Hasil	Kesimpulan
1	Menarik	Tampilan pada sistem sudah menarik
2	Menarik	
3	Menarik	
4	Menarik	
5	Menarik	

Berdasarkan rekap hasil wawancara pada tabel 3 bahwa dari 5 informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas sudah puas dilihat dari dimensi bentuk (*format*) pada sistem informasi manajemen klinik karena menurut petugas bahwa tampilan pada sistem sudah menarik.

### 3.4. Kepuasan Pengguna Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem (*Easy of use*) dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pada Bagian Menu Rekam Medis

Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) dari penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis, berikut rekap hasil wawancara dengan informan pada dimensi *easy of use*:

**Tabel 4** Rekap hasil wawancara pada dimensi *easy of use*

Informan	Hasil	Kesimpulan
1	Mudah digunakan	Penggunaan sistem mudah digunakan oleh petugas.
2	Mudah digunakan	
3	Mudah digunakan	
4	Mudah digunakan	
5	Mudah digunakan	

Berdasarkan rekap hasil wawancara pada tabel 4 bahwa dari 5 informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas sudah puas dilihat dari dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis bahwa petugas merasa mudah dalam menggunakan sistem.

### 3.5. Kepuasan Pengguna Terhadap Waktu (*Timeliness*) dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pada Bagian Menu Rekam Medis di Klinik Pratama PMI Surakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada

dimensi waktu (*timeliness*) dari penerapan sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis, berikut rekap hasil wawancara dengan informan pada dimensi *timeliness*:

**Tabel 5** Rekap hasil wawancara pada dimensi *timeliness*

Informan	Hasil	Kesimpulan
1	<i>error</i> pada sistemnya sebenarnya tidak, cepat sih dalam memprosesnya cuman jaringannya yang kurang kuat, sinyalnya kurang stabil	Sistem tidak mengalami <i>error</i> dan terbilang cepat, namun ditemukan hambatan pada jaringan sinyal yang kurang stabil.
2	sistemnya cepat tidak lama, tapi lihat di jaringan tidak stabil	
3	sistem ngga ada <i>error</i> asalkan sinyalnya kuat	
4	Sistemnya tidak pernah mengalami <i>error</i> , tapi lihat di jaringan biasanya	
5	sistem nya ngga <i>error</i> cuman itu biasanya dari sinyal	

Berdasarkan rekap hasil wawancara diatas bahwa dari 5 informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas kurang puas dilihat dari dimensi *timeliness* dikarenakan pada sistem sejauh ini tidak mengalami *error* dan sistem cepat dalam menampilkan data yang dibutuhkan, namun kendala pada kondisi jaringan maupun sinyal yang kurang stabil yang ada sehingga berdampak pada pelayanan yang dapat menumpuk.

### 3.6. Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat (*Benefit*) Dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen di Klinik PMI Surakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada dimensi manfaat (*benefit*) dari penerapan sistem informasi manajemen klinik, berikut rekap hasil wawancara dengan informan terhadap manfaat (*benefit*):



**Tabel 6** Rekap hasil wawancara terhadap *benefit*

Infor man	Hasil	Kesimpulan
1	Ada manfaatnya untuk laporan data yang dikirimkan ke dinkes seperti data kesakitan, sehingga bisa langsung melihat data yang dibutuhkan	Adanya sistem memberikan manfaat dalam mempermudah pekerjaan bagi petugas seperti untuk laporan data yang dikirimkan ke dinkes,
2	Ada manfaatnya, misalnya dengan masukkan nama dapat mengetahui nomor rm, sehingga dapat mengetahui alamat, riwayat pemeriksaan terakhir kapan kan kita tau	mengetahui alamat, mencari data pasien, riwayat pemeriksaan terakhir atau mempermudah melihat <i>history</i> pengobatan pasien, mencari data pasien
3	Ada manfaatnya, mencari data pasien, mempermudah melihat <i>history</i> pengobatan pasien karnakan pasien tidak hanya sekali berkunjung sudah selesai kan perlu kontrol jadi dengan adanya SIM bisa mnecari riwayat pengobatn pasien	
4	Iya jadi sudah membantu dan bermanfaat	
5	Iya ada manfaatnya, mempermudah pekerjaan bisa dilihat data pasien, riwayat pasien	

Berdasarkan rekap hasil wawancara pada tabel 6 bahwa dari 5 informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas puas terhadap manfaat (*benefit*) dengan adanya sistem informasi manajemen klinik sudah bermanfaat dan membantu mempermudah pekerjaan bagi petugas seperti untuk laporan data yang dikirimkan ke dinas kesehatan, mengetahui alamat, mencari data pasien, riwayat pemeriksaan

terakhir, mempermudah melihat *history* pengobatan pasien

### 3.7. Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Klinik PMI Surakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pada kepuasan pengguna dari penerapan sistem informasi manajemen klinik petugas sudah merasa puas dalam penggunaan sistem. Berikut hasil wawancara dengan informan:

**Tabel 7** Rekap hasil wawancara kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem

Infor man	Hasil	Kesimpulan
1	Kurang puas klo di sistem ini seperti tidak bisa di <i>edit</i> sih semisal untuk tanggal kemarin belum dimasukkan, nah ngga bisa di edit, sama tambahan kolom data seperti kaya golongan darah, pekerjaan, agama, nama obat yang diperlukan	Petugas merasa kurang puas belum memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan apa yang diharapkan karena pada sistem belum ada fitur <i>edit</i> ,
2	Pelaksanaan sistemnya masih ada yang kurang isiannya seperti golongan darah, agama kaya yang tadi.	masih terdapat kekurangan seperti golongan darah, agama, pekerjaan,
3	pelaksanaan sistemnya sudah mewakili semua namun masih kurang, ada kendala misalnya <i>error</i> sinyalnya gitu, sistem juga tidak bisa di <i>edit</i> kalo ada yang salah	nama obat yang diperlukan, belum terintegrasi satu sehat, P-Care.
4	Pada sistem secara <i>internal</i> keseluruhan sudah bagus namun secara <i>ekternal</i> sistem masih kurang belum terintegrasi satu sehat, P-Care.	
5	Masih kurang, kalo di sistem cuman mungkin nanti proses <i>edit-edit</i> nya itu lho semisal ada	



Infor man	Hasil	Kesimpulan
	yang salah <i>input</i> kan di sistem belum bisa di edit, kaya fitur edit setelah proses sukses penyimpanan sehingga kan kita harus <i>input</i> ulang.	

Berdasarkan rekapan hasil wawancara pada tabel 7 bahwa dari 5 informan diketahui pada kepuasan pengguna sebesar 100% petugas kurang puas dalam pelaksanaan sistem yang ada sesuai dengan apa yang diharapkan karena pada sistem belum ada fitur *edit*, masih terdapat kekurangan seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat yang diperlukan, belum terintegrasi satu sehat, *P-care*.

#### 4. PEMBAHASAN

##### 4.1 Kepuasan Pengguna Terhadap Isi (*Content*) Dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pada Bagian Menu Rekam Medis

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari dimensi *content* (isi) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis bahwa dari 5 informan diketahui petugas kurang puas karena belum sesuai dengan kebutuhan dalam menyediakan informasi golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, status, belum terintegrasi pada bagian apotek. Selain itu, pada SIMKLINIK belum terhubung pada aplikasi satu sehat dan *P-Care*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terkait kepuasan petugas instalasi rekam medis RS X Kota Mataram terhadap aspek *content* tergolong rendah karena terdapat responden yang merasa bahwa luaran serta informasi yang dihasilkan oleh sistem tidak sesuai kebutuhan serta sulit untuk dipahami oleh responden [3]. Selain itu, hasil penelitian ini didukung penelitian lain mengenai evaluasi implementasi SIMRS di RSJ Grhasia Yogyakarta dengan *case study* pada bagian penerimaan kas berdasarkan aspek *content* pada menu layanan bukan medis yang memenuhi kebutuhan *user* dimana apabila terdapat transaksi layanan bukan medis, petugas memasukkan transaksi ke menu layanan lainnya [11].

##### 4.2 Kepuasan pengguna terhadap keakuratan (*Accuracy*) dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pada Bagian Menu Rekam Medis

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari dimensi keakuratan (*accuracy*) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu

rekam medis bahwa dari 5 Informan diketahui petugas merasa sudah puas dikarenakan sistem menerima input yang selanjutnya diolah dan menyediakan informasi sudah akurat sesuai dengan luaran yang dihasilkan serta sistem tidak pernah mengalami *error* ataupun kesalahan saat proses pengolahan data. Keakuratan sistem diukur dari seberapa sering luaran yang dihasilkan dari sistem mengalami kesalahan saat mengelola masukkan dari *user* serta dilihat seberapa sering kesalahan terjadi saat proses pengolahan data [12].

Hasil penelitian ini didukung penelitian lain terkait evaluasi implementasi SIMRS di RSJ Grhasia Yogyakarta dengan *case study* pada bagian penerimaan kas pada dimensi *accuracy* bahwa data dan informasi transaksi pasien sudah akurat dan terakumulasi dengan benar sesuai dengan data yang dimasukkan oleh pihak terkait [11]. Penelitian lain yang mendukung terkait evaluasi kepuasan *user* terhadap sistem *electronic medical record* di RS Siloam Balikpapan bahwa dimensi *accuracy* menghasilkan informasi yang akurat sesuai kebutuhan *user* [4].

##### 4.3 Kepuasan Pengguna Terhadap Bentuk (*Format*) Dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pada Bagian Menu Rekam Medis

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari dimensi bentuk (*Format*) pada sistem informasi manajemen klinik menu rekam medis bahwa dari 5 informan diketahui petugas sudah merasa puas dikarenakan tampilan pada sistem sudah baik, menarik dengan komponen warna yang tidak membosankan. Warna yang digunakan yaitu dengan kombinasi warna putih dan abu dan terdapat lambang klinik PMI posisi pojok kiri atas dengan di samping lambang Palang Merah Indonesia pada halaman depan. Sedangkan, pada background bagian menu yang terletak di pojok kiri menggunakan kombinasi warna hitam dan biru dengan tulisan huruf berwarna putih. Tata letak menu yang disajikan mudah dipahami dalam penggunaannya. *Format* pada sistem dilihat dari interface sistem dimana yang dihasilkan dari sistem itu menarik dan memudahkan pengguna yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat efektifitas *user* [12].

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terkait kepuasan *user* pada sistem DGS dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terkait variabel *format* terhadap *user satisfaction* dalam pemanfaatan sistem DGS yang memiliki peranan penting dalam mengukur kepuasan *user* dari tampilan antarmuka sistem yang menarik dan berpengaruh terhadap efektifitas pengguna sistem informasi [6]. Penelitian lain yang mendukung terkait *user satisfaction* dalam menggunakan *electronic medical record* di RS Siloam Balikpapan terhadap



variabel tampilan (*format*) menunjukkan bahwa responden merasa puas dalam penggunaan sistem dikarenakan memiliki fitur yang teratur dan mudah dipahami oleh *user* [4].

Selain itu, didukung oleh penelitian terkait implementasi SIMRS di RSJ Grhasia Yogyakarta dengan *case study* bagian penerimaan kas bahwa dimensi *format* pada desain tampilan, warna, tata letak menu dan kolom baris laporan penerimaan kas yang disediakan sistem baik, nyaman dilihat, tersusun rapi dan mudah digunakan [11]. Hasil penelitian ini diperkuat pada penelitian yang telah dilakukan terkait *user satisfaction* pada SIMRS di RS X Kota Mataram ada pengaruh positif dan signifikan terkait variabel *format* terhadap kepuasan *user* menunjukkan bahwa responden merasa puas [3].

#### 4.4 Kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem (*Easy of use*) dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik pada bagian menu Rekam Medis

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) pada sistem informasi manajemen klinik dari 5 informan diketahui bahwa petugas sudah merasa puas dikarenakan petugas merasa mudah dalam menggunakan sistem dimana dalam mempelajarinya tidak membutuhkan waktu yang lama serta dengan mudah mengajarkan sistem pada orang baru maupun mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan. *Ease of Use* dilihat dari sisi kemudahan *user* dalam memakai sistem seperti proses masukkan, olahan, dan pencarian informasi yang dibutuhkan [12].

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian terdahulu yang terkait *user satisfaction* pada SIMRS di RS X Kota Mataram menggunakan metode EUCS pada dimensi *easy of use* menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna [3]. Adapun penelitian lain yang sejalan terkait evaluasi implementasi SIMRS di RSJ Grhasia Yogyakarta pada bagian penerimaan kas dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) dalam memasukkan serta pengelolaan data transaksi pemeriksaan pembayaran pasien pulang dilakukan dengan mudah [11]. Hasil penelitian didukung oleh penelitian terkait kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Banguntapan II pada variabel *Ease of Use* bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan DGS [6].

#### 4.5 Kepuasan pengguna terhadap waktu (*Timeliness*) dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik pada bagian menu Rekam Medis

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari dimensi waktu (*timeliness*) pada sistem informasi

manajemen klinik dari 5 informan diketahui bahwa petugas kurang puas dikarenakan pada sistem sejauh ini tidak mengalami *error* dan sistem memproses secara cepat dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan, namun kendala pada kondisi jaringan maupun sinyal yang kurang stabil yang ada sehingga berdampak pada pelayanan yang dapat menumpuk. *Timeliness* dilihat dari sisi *real time* sistem dalam menyediakan data dan informasi akan langsung diproses secara cepat yang dibutuhkan oleh pengguna [12].

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna Puskesmas Karangtengah bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel waktu terhadap *user satisfaction* dalam pemanfaatan sistem DGS dimana memiliki peranan penting dalam mengukur *user satisfaction* terhadap tingkat efektifitas pengguna sistem informasi [13]. Selain itu, didukung oleh penelitian terkait *user satisfaction* pada SIMRS di RS X Kota Mataram berdasarkan dimensi ketepatan waktu bahwa petugas rekam medis tidak puas dikarenakan terdapat petugas yang merasa bahwa informasi yang disediakan oleh sistem tidak sesuai dengan kebutuhan dan data tidak tersedia secara *realtime* [3].

#### 4.6 Kepuasan pengguna terhadap manfaat (*Benefit*) dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen di Klinik PMI Surakarta.

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari kepuasan pengguna terhadap manfaat (*benefit*) dalam penerapan sistem informasi manajemen klinik dari 5 informan diketahui bahwa petugas sudah puas dikarenakan dengan adanya sistem informasi manajemen klinik sudah bermanfaat dan membantu mempermudah pekerjaan bagi petugas seperti untuk laporan data yang dikirimkan ke dinas kesehatan, mengetahui alamat, mencari data pasien, riwayat pemeriksaan terakhir, mempermudah melihat history pengobatan pasien. Manfaat suatu sistem informasi dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan pekerjaan, salah satunya memproses informasi untuk memberikan kemudahan bagi user dalam pelaksanaan tugasnya [14].

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terkait *user satisfaction* dalam menggunakan *Electronic Medical Record* di RS Siloam Balikpapan dimana penerapannya dapat bermanfaat memudahkan petugas untuk menyajikan laporan yang dibutuhkan pihak manajemen serta laporan yang lengkap dan memudahkan pekerjaan sehari-hari [4]. Didukung juga oleh penelitian mengenai implementasi SIMRS di RSJ Grhasia Yogyakarta pada *case study* bagian penerimaan kas dimana dalam penerapan sistem bermanfaat dalam melaksanakan pekerjaan menjadi cepat, efisien dan efektif dalam pelayanan pasien maupun keluarga serta membantu proses



penyusunan rekapitulasi laporan harian penerimaan kas [11].

Selain itu, hasil penelitian didukung oleh penelitian terkait tingkat kepuasan sistem informasi puskesmas di Puskesmas Karangtengah dimana dalam penerapan sistem informasi manajemen puskesmas bermanfaat dalam meningkatkan mutu layanan pasien dan membantu pencatatan serta pelaporan pada setiap kegiatan yang telah dilakukan [13]. Pada penelitian lain terkait penerapan sistem informasi yang digunakan di Puskesmas Banguntapan II Bantul yaitu *Digital Government Service* (DGS) berbasis web bermanfaat dalam membantu proses pelayanan pada bagian pendaftaran, Poli Umum, Gigi dan Mulut, Fisioterapi, Kandungan Ibu dan Anak serta Konsultasi [6].

#### 4.7 Kepuasan pengguna dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen di Klinik PMI Surakarta

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi manajemen klinik dari 5 informan diketahui bahwa petugas kurang puas dalam melaksanakan sistem yang ada sesuai dengan apa yang diharapkan karena pada sistem belum ada fitur *edit*, masih terdapat kekurangan seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat yang diperlukan, belum terintegrasi satu sehat, *P-Care*. *User satisfaction* adalah kesesuaian antara keinginan seseorang dengan hasil yang didapat, karena berpartisipasi dalam menggunakan sistem [15].

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait kepuasan *user* dalam menggunakan *Electronic Medical Record* di RS Siloam Balikpapan bahwa lebih banyak *user* yang merasa tidak puas karena diperlukan peningkatan kualitas sistem [4]. Didukung oleh penelitian terkait kepuasan petugas di Puskesmas Karangtengah yang masih sepenuhnya belum merasa puas terhadap aplikasi SIMPUS dan keberadaannya dapat dikatakan belum berjalan dengan baik [13]. Selain itu, pada penelitian terkait kepuasan pengguna SIMRS di RS X Mataram masih kurang puas karena belum sesuai dengan kebutuhan, misalnya menu laporan yang tidak digunakan secara keseluruhan oleh petugas pelaporan dikarenakan laporan yang dihasilkan tidak sesuai dengan kebutuhan pihak manajemen, sehingga sistem belum digunakan secara keseluruhan [3]. Penelitian mengenai implementasi SIMRS pada bagian penerimaan kas di RSJ Grhasia Yogyakarta berdasarkan dari kelima komponen belum memenuhi kebutuhan *user* secara keseluruhan [11].

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan dari dimensi isi (*content*) dan waktu (*timeliness*) yang sering dikeluhkan oleh petugas terkait kepuasan pengguna dalam penerapan sistem yang ada. Hal ini dikarenakan pada dimensi isi (*content*)

diketahui petugas kurang puas karena belum sesuai dengan kebutuhan dalam menyediakan informasi seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, status, belum terintegrasi pada bagian apotek. Selain itu, pada SIMKLINIK belum terhubung pada aplikasi satu sehat dan *P-Care*. Sedangkan pada dimensi waktu (*timeliness*) diketahui bahwa petugas kurang puas dikarenakan pada sistem sejauh ini tidak mengalami *error* dan sistem cepat dalam menampilkan data yang dibutuhkan, namun kendala pada kondisi jaringan maupun sinyal yang kurang stabil yang ada sehingga berdampak pada pelayanan yang dapat menumpuk.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan mengenai kepuasan *user* dalam penerapan SIMKLINIK dengan metode *End User Computing Satisfaction* di Klinik Pratama PMI Surakarta dapat disimpulkan, yaitu:

1. Dimensi *content* (isi) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis bahwa dari 5 informan diketahui petugas kurang puas karena belum sesuai dengan kebutuhan dalam menyediakan informasi seperti kurang lengkapnya golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, status, belum terintegrasi pada bagian apotek. Selain itu, pada SIMKLINIK belum terhubung pada aplikasi satu sehat dan *P-Care*.
2. Dimensi keakuratan (*accuracy*) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis bahwa dari 5 informan diketahui petugas merasa sudah puas dikarenakan sistem menerima input yang selanjutnya diolah dan menyediakan informasi sudah akurat sesuai dengan luaran yang dihasilkan.
3. Dimensi bentuk (*format*) pada sistem informasi manajemen klinik bahwa dari 5 informan diketahui petugas merasa sudah puas karena menurut petugas bahwa tampilan pada sistem sudah menarik dan mudah dipahami dalam penggunaannya.
4. Dimensi kemudahan pengguna (*easy of use*) pada sistem informasi manajemen klinik pada bagian menu rekam medis bahwa dari 5 informan diketahui petugas merasa mudah dalam menggunakan sistem.
5. Dimensi waktu (*timeliness*) pada sistem informasi manajemen klinik bahwa dari 5 informan diketahui petugas kurang puas dikarenakan pada sistem sejauh ini tidak mengalami *error* dan sistem cepat dalam menampilkan data yang dibutuhkan, namun kendala pada kondisi jaringan maupun sinyal yang kurang stabil yang ada



sehingga berdampak pada pelayanan yang dapat menumpuk.

6. Kepuasan pengguna terhadap manfaat (*benefit*) dalam penerapan sistem informasi manajemen klinik bahwa dari 5 informan diketahui petugas sudah puas dikarenakan dengan adanya sistem informasi manajemen klinik sudah bermanfaat dan membantu bagi petugas dalam penggunaan dengan memberikan kemudahan pekerjaan.
7. Kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi manajemen klinik bahwa dari 5 informan diketahui petugas kurang puas dalam melaksanakan sistem yang ada sesuai dengan apa yang diharapkan karena pada sistem belum ada fitur *edit*, masih terdapat kekurangan seperti golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat yang diperlukan, belum terintegrasi satu sehat, *P-Care*.

#### Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan mengenai kepuasan *user* dalam penerapan SIMKLINIK dengan metode *End User Computing Satisfaction* di Klinik Pratama PMI Surakarta dapat diberikan saran, yaitu:

1. Pada dimensi *content* (isi) sebaiknya dalam pengembangan sistem untuk kedepannya sesuai dengan kebutuhan *user* dalam menyediakan informasi misalnya terdapat kolom terkait golongan darah, agama, pekerjaan, nama obat, dan status. Selain itu, pada SIMKLINIK dalam pengembangan sistem perlu terintegrasi pada bagian apotek, terhubung pada aplikasi satu sehat dan *P-Care* agar petugas lebih efektif dan efisien.
2. Pada dimensi waktu (*timeliness*) sebaiknya perlu adanya perbaikan pada kondisi jaringan maupun sinyal yang ada karena dapat berdampak pada pelayanan yang menumpuk.
3. Adanya penambahan pada fitur *edit* dalam sistem agar apabila terdapat kesalahan petugas dapat mengubah tanpa *input* ulang.
4. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan menggunakan metode yang berbeda, antara lain HOT-Fit, TAM dan sebagainya.

#### 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada seluruh staf serta karyawan Klinik Pratama PMI Surakarta yang sudah berkenan dan membantu dalam proses penelitian penulis.

#### 7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. A. N. Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, "Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 5, no. 5, pp. 463-467, 2022, doi: 10.56338/mppki.v5i5.2343.
- [2] Permenkes RI No.9, "Permenkes no 9 tahun 2014," p. 139, 2014.
- [3] N. K. Ismatullah, "Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS," vol. 6, no. 8, pp. 1687-1694, 2023.
- [4] H. Andini, A. Widodo, N. A. Rumana, and L. Indawati, "Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik ( RME ) di Rumah Sakit Siloam," vol. 3, pp. 534-540, 2022.
- [5] PMK RI No 24 tahun, "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis," *Peratur. Menteri Kesehat. Republik Indones. Nomor 24 Tahun 2022*, vol. 151, no. 2, pp. 10-17, 2022.
- [6] F. F. Imaniar Sevtiyani, "Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II," vol. 8, no. 2, pp. 64-68, 2020.
- [7] H. Hamrul, "Implementasi Metode *End User Computing Satisfaction* untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning," *JCIS (Journal Comput. Inf. Syst.*, vol. 5, no. 1, pp. 13-24, 2022, doi: 10.22146/jcis.xxxx.
- [8] Z. Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.
- [9] Henny Syapitri dkk, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. 2020.
- [10] N. A. Imas Masturoh, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 2018.
- [11] H. S. N. K. N. Ahmad Yani Noor, "Evaluation Of The Implementation Of Hospital Management Information Systemat Grhasia Mental Hospital Yogyakarta case Study Of Cash," vol. 14, no. November, pp. 107-111, 2023.
- [12] G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, and S. J. Swari, "Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record* (EHR) Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo," *J. Penelit. Kesehat. "SUARA FORIKES"*



- (*Journal Heal. Res. "Forikes Voice"*), vol. 11, no. 3, p. 258, 2020, doi: 10.33846/sf11307.
- [13] Z. A. Golo, Subinarto, and E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Analysis of User Satisfaction Level of Primary Care Information System Using End User Computing Satisfaction (EUCS) Me," vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021.
- [14] N. Puspitasari, W. Tampubolon, and M. Taruk, "Analisis Metode EUCS Dan HOT-FIT Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)," *J. SITECH Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 4, no. 1, pp. 19–28, 2021, doi: 10.24176/sitech.v4i1.6031.
- [15] A. Yudhana, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*," vol. 12, no. September, pp. 149–161, 2022, doi: 10.34010/jati.v12i2.

