

Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II

Imaniar Sevtiyani, Findy Fatikasari

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani, Yogyakarta, Indonesia
Jalan Brawijaya, Ringroad Barat, Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta
Korespondensi E-mail: isevtiyani@gmail.com

Submitted: 15 Oktober 2020, Revised: 3 Desember 2020, Accepted: 11 Desember 2020

Abstract

One of the keys to the successful implementation of information systems lies in the satisfaction of users of the information system. Banguntapan II Primary care has implemented the Digital Government Service (DGS) information system to help health service activities, but in its implementation it still not optimal and there are still obstacles that affect user satisfaction of the DGS system. This study aims to determine the effect of user satisfaction with the DGS system using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method at Banguntapan II Primary Care. This research is an observational quantitative study using 30 respondents. Processing data using the Partial Least Square method with the SmartPLS application. The results of this research show that the variables that affect the user satisfaction of the DGS system at Banguntapan II Primary care are the format variable ($T = 2,504$) and the timeliness variable ($T = 2,265$) with $\alpha = 5\%$. Thus, the format and timeliness aspects of the DGS system at Banguntapan II Primary Care need to be improved so that it is in line with user expectations and can affect user satisfaction so that the service quality of Banguntapan II Primary Care can increase.

Keyword: user satisfaction, end user satisfaction, primary care health information management system

Abstrak

Faktor kesuksesan implementasi sistem informasi terletak pada kepuasan pengguna sistem informasi. Puskesmas Banguntapan II Bantul sudah mengimplementasikan sistem informasi Digital Government Service (DGS) untuk membantu aktivitas pelayanan kesehatan, namun dalam penerapannya masih belum optimal dan masih terdapat kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem DGS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna sistem DGS dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Banguntapan II. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan jumlah sampel 30 responden yang diambil dengan total sampling. Pengolahan data menggunakan metode Partial Least Square dengan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem DGS di Puskesmas Banguntapan II adalah variabel format ($T = 2,504$) dan variabel timeliness ($T = 2,265$) dengan $\alpha = 5\%$. Dengan demikian, aspek format dan timeliness sistem DGS pada Puskesmas Banguntapan II perlu untuk ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna dan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga mutu pelayanan Puskesmas Banguntapan II dapat meningkat.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, end user satisfaction, SIMPUS

Pendahuluan

Puskesmas dalam perannya sebagai penyedia pelayanan kesehatan dituntut agar dapat memberikan layanan kesehatan secara cepat, akurat dan tepat. Pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh puskesmas sebagai sarana kesehatan primer untuk memudahkan proses pelayanan dan pengelolaan data kesehatan (1). Sistem informasi puskesmas merupakan suatu tatanan yang berperan dalam proses penyimpanan data baik medis maupun non medis serta dapat digunakan untuk menyediakan informasi yang membantu dalam proses pengambilan keputusan (2).

Puskesmas Banguntapan II Bantul sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama telah mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas untuk membantu proses pelayanan pada bagian pendaftaran, Poli Umum, Gigi dan Mulut, Fisioterapi, KIA dan Konsultasi. Sistem informasi yang digunakan adalah Digital Government Service (DGS) berbasis web.

DGS yang diimplementasikan di Puskesmas Banguntapan II masih mengalami kendala diantaranya adalah DGS masih sering eror, proses loading yang lama, dan data tiba-tiba hilang. Sehingga hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan karyawan yang menggunakan DGS tersebut. Kepuasan

pengguna merupakan kunci utama keberhasilan implementasi sistem informasi (3). *End User Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi dari segi *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness* (4). Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna DGS di Puskesmas Banguntapan II Bantul.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mnegumpulkan data primer adalah kuesioner. Sampel yang digunakan adalah semua karyawan yang menggunakan DGS di Puskesmas Banguntapan II yang berjumlah 30 orang yang sudah mendapatkan sosialisasi DGS yang ditentukan dengan *metode total sampling*. Analisis data menggunakan SEM PLS dengan *software SmartPLS*.

Hasil dan Pembahasan

Responden penelitian sebagian besar berjenis kelamin perempuan (80,8%), berumur 31-40 tahun (55,4%) dengan tingkat pendidikan terbanyak D-III (73,1%), sebagian besar berprofesi sebagai perawat (34,6%) dan bidan (34,6%) dengan lama kerja lebih dari 20 tahun (38,5%).

Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel penelitian. Pengujian validitas *convergent* dilakukan dengan melihat hasil *loading factor* ($>0,50$) dan validitas *discriminant* dengan melihat perbandingan nilai AVE dengan *latent variable correlations* (5). Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat *composite reliability* dan nilai *Cronbach's Alpha* ($>0,60$) (6).

Tabel 1.
Convergent Validity

Variabel	Kode	Loading Factor	AVE	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
<i>Accuracy</i>	A1	0,214	0,545	0,731	0,623
	A2	0,55			
	A3	0,893			
	A4	0,794			
<i>Content</i>	C1	0,915	0,844	0,956	0,940
	C2	0,940			
	C3	0,874			
	C4	0,943			
<i>Ease of Use</i>	E1	0,824	0,636	0,874	0,811
	E2	0,826			
	E3	0,856			
	E4	0,670			
<i>Format</i>	F1	0,770	0,507	0,803	0,682
	F2	0,736			
	F3	0,621			
	F4	0,712			
<i>Timeliness</i>	T1	0,838	0,697	0,873	0,783
	T2	0,804			
	T3	0,862			
<i>User Satisfaction</i>	S1	0,847	0,692	0,818	0,628
	S2	0,817			

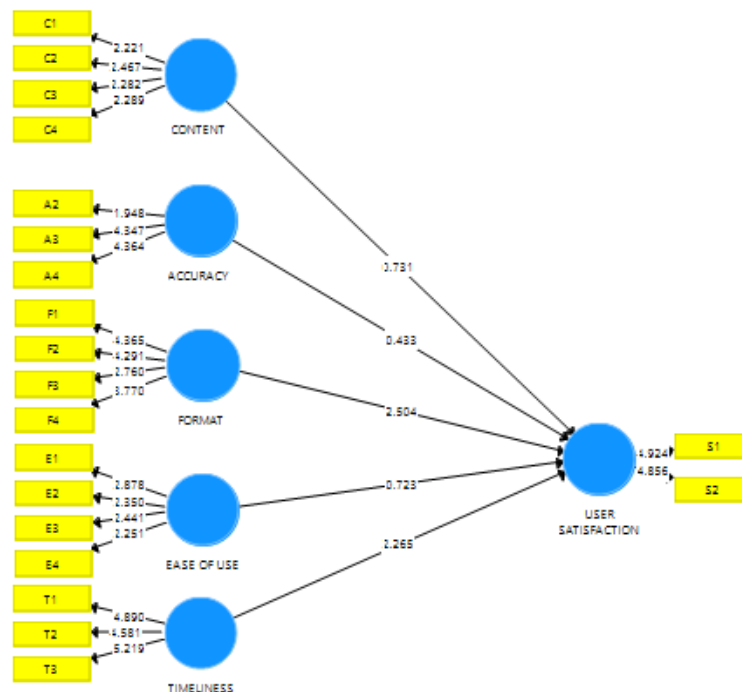
Tabel 1 menunjukkan berdasarkan nilai loading factor terdapat 1 indikator (A1) yang tidak memenuhi *convergent validity*, indikator tersebut kemudian dikeluarkan dari model. Berdasarkan nilai AVE semua variabel memiliki nilai >0,50 artinya seluruh variabel penelitian dinyatakan valid dan dapat dinyatakan memenuhi syarat model yang baik untuk penelitian. Berdasarkan nilai *Composite reliability* serta nilai *Cronbach alpha* seluruh variabel memiliki nilai >0,60 sehingga seluruh variabel penelitian dinyatakan valid.

Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai *R-Square* (R2) konstruk endogen *User Satisfaction* yang dihasilkan model struktural memiliki hasil 0,638 yang mengindikasikan model penelitian dikatakan baik (5). Nilai *R-Square* 0,638 dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk eksogen pada model hanya dapat menjelaskan konstruk *User Satisfaction* sebesar 63% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Hasil uji hipotesis dan keluaran model penelitian ditampilkan pada Tabel 2 dan Gambar 2.

Tabel 2.
Uji Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Original Sampel	T	P
<i>Accuracy</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,094	0,433	0,665
<i>Content</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,128	0,731	0,465
<i>Ease of Use</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,148	0,723	0,470
<i>Format</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,552	2,504	0,013
<i>Timeliness</i> → <i>User Satisfaction</i>	0,374	2,265	0,024



Gambar 2.
Keluaran Model Penelitian

- 1. Pengaruh *Accuracy* terhadap kepuasan penggunaan DGS di Puskesmas Banguntapan II**
Nilai dari uji T menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Accuracy* terhadap variabel *User Satisfaction* pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 0,433 ($T < 1,96$).
- 2. Pengaruh *Content* terhadap kepuasan penggunaan DGS di Puskesmas Banguntapan II**
Nilai dari uji T menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Content* terhadap variabel *User Satisfaction* pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 0,731 ($T < 1,96$).
- 3. Pengaruh *Ease of Use* terhadap kepuasan penggunaan DGS di Puskesmas Banguntapan II**
Nilai dari uji T menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Ease of Use* terhadap variabel *User Satisfaction* pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 0,723 ($T < 1,96$).
- 4. Pengaruh *Format* terhadap kepuasan penggunaan DGS di Puskesmas Banguntapan II**
Nilai dari uji T menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Format* terhadap variabel *User Satisfaction* pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 2,504 ($T > 1,96$). Semakin baik aspek format pada sistem informasi DGS maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi DGS di Puskesmas Banguntapan II.
- 5. Pengaruh *Timeliness* terhadap kepuasan penggunaan DGS di Puskesmas Banguntapan II**
Nilai dari uji T menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Timeliness* terhadap variabel *User Satisfaction* pemanfaatan Sistem Informasi DGS dengan nilai T sebesar 2,265 ($T > 1,96$). Semakin baik aspek *timeliness* pada sistem informasi DGS maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem informasi DGS di Puskesmas Banguntapan II.

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh menunjukkan terdapat 2 variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi DGS di Puskesmas Banguntapan II yaitu variabel *format* dan variabel *timeliness*. Aspek format dalam sistem informasi memiliki peranan penting, aspek format mengukur kepuasan pengguna dari *user interface* sistem. *User interface* yang menarik sangat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna sistem informasi (7). Desain *user interface* yang baik dan menarik dapat dilihat dari tampilan warna, font dan tata letak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Anggraeni Purfita Sari 2018 bahwa aspek *format* berpengaruh dengan kepuasan pengguna akhir (8).

Aspek *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dengan melihat ketepatan waktu suatu sistem informasi pada saat menyediakan serta pada saat menampilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem (7). Kecepatan sistem dalam menyediakan kebutuhan pengguna menjadi suatu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena semakin cepat sistem menyediakan kebutuhan pengguna maka kinerja pengguna akan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai penelitian yang dilakukan 2012 bahwa aspek *timeliness* mempengaruhi kepuasan pengguna akhir (9).

Salah satu faktor keberhasilan implementasi sistem terletak pada kepuasan pengguna, sistem yang memiliki dampak positif pada pengguna maka juga akan berdampak positif pada organisasi (10). Kepuasan pengguna memberikan banyak manfaat bagi organisasi karena dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap organisasi tersebut (11).

Kesimpulan

Hasil penelitian Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II menunjukkan dari lima variabel EUCS hanya terdapat 2 variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem DGS yaitu variabel *format* dengan nilai T sebesar 2,504 dan variabel *timeliness* dengan nilai T sebesar 2,265. Hal tersebut menunjukkan tampilan *user interface* sistem DGS yang menarik dan kecepatan sistem DGS dalam menyediakan kebutuhan pengguna sesuai dengan yang diharapkan pengguna dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem DGS di Puskesmas Banguntapan II dan diharapkan dapat membawa manfaat yang lebih banyak lagi bagi Puskesmas Banguntapan II khususnya dalam pencapaian visi dan misi Puskesmas Banguntapan II.

Daftar Pustaka

1. Rosalina. *Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunakan End User Computing Satisfaction. Studi Kasus Sistem Informasi Akademik*. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta. 2017.
2. Permenkes RI. No 31/Menkes/Per/2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019.
3. Ramani, K. *Practical Applications A Management Information System To Plan And Monitor The Delivery Of Health-Care Services In Government Hospitals In India*. Journal of Health Organization and Management. 2004.
4. Sabdana, I.W.G. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End User Computing Satisfaction*. Jurnal Ilmu Komputer Indonesia. 2019; 4(1).
5. Ghozali, I. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. (4th ed). Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2014.
6. Nurjazuli. *Paradigma Baru Dalam Analisis Data Penelitian: Structural Equation Modeling dengan Visual Partial Least Square (VPLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2012.
7. Dalimunthe, N., & Ismiati, C. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Acces Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS*. E-Journal. 2016; 2(1).
8. Sari, Anggareni Purfita. *Analisis Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna. Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Balikpapan*. Jurnal Pajak Indonesia. 2018.
9. Rasman, Yoel Indra Kusuma. *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012*. 2012.
10. Delone, W.H., dan McLean, E.R. *The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information System. 2003; 19(4).
11. Machmud, R. *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. Ideas Publishing; 2018.