

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING
SATISFACTION DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI
BANTUL**

***EVALUATION OF SATISFACTION LEVEL OF HOSPITAL
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM USERS USING END
USER COMPUTING SATISFACTION MODEL IN
PANEMBAHAN SENOPATI HOSPITAL BANTUL***

Ibnu Mardiyoko¹, Windadari Murni Hartini²

¹ REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN, POLTEKKES BHAKTI
SETYA INDONESIA, YOGYAKARTA, INDONESIA

² TEKNOLOGI TRANSFUSI DARAH, POLTEKKES BHAKTI SETYA
INDONESIA,
YOGYAKARTA, INDONESIA

Correspondence author: windadari@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sangat berperan dalam penyimpanan data pasien baik data medis maupun non medis yang diolah menjadi informasi, dalam bentuk pelaporan untuk membantu pihak manajemen dalam menentukan keputusan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan rumah sakit. Tujuan Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan *Model End User Computing Satisfaction* di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pengguna SIMRS di RSUD Panembahan Senopati Bantul yang dipilih dengan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel 91 responden. Analisis data menggunakan program komputer dengan Analisis Univariat dengan cara diskriptif dan analisis bivariat dengan uji statistik korelasi *product moment*. Adapun derajat kepercayaan yang dipergunakan adalah 95% dan $\alpha = 0.05$. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat persetujuan kinerja SIMRS berdasarkan unsur *content* sebesar 74,03%, unsur format sebesar 68,50%, unsur *accuracy* sebesar 68,24%, unsur *timeliness* sebesar 69,67%, dan unsur *ease of use* sebesar 71,39%. Tingkat kepuasan pengguna SIMRS sebesar 71,90%. Hasil uji korelasi antara kinerja SIMRS berdasarkan unsur-unsur *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna SIMRS menggunakan *pearson correlation* didapatkan nilai korelasi sebesar 0,719 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil determinasi (R²) pada regresi model *summary* diketahui sebesar 0,510 atau 51,0%. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah tingkat persetujuan terhadap kinerja SIMRS dan tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUD

Panembahan Senopati Bantul belum mencapai 80% dari yang diharapkan, serta adanya hubungan yang signifikan antara kinerja SIMRS dengan kepuasan pengguna SIMRS.

Kata Kunci :SIMRS, Kepuasan pengguna, *Model End User Computing Satisfaction*

ABSTRACT

Hospital Management Information System (SIMRS) role in in both medical or non-medical data storage of patient which processed into information, in the form of reporting to assist management in determining the decisions and policies related to hospital services. The purpose of this study was to evaluate the level of user satisfaction Hospital Management Information System using a Model End User Computing Satisfaction in hospitals Panembahan Senopati Bantul. The research design used in this study was cross sectional research design. Samples were selected by simple random sampling with a sample size of 91. Analysis of data using computer programs with Univariate analysis by means of descriptive and bivariate analysis using product moment correlation statistic test. As for the degree of trust that is used is 95% and $\alpha = 0:05$. Results from this study is the level of performance SIMRS approval by the element content of 74.03%, format element 68.50% , the element of accuracy 68.24% , timeliness element of 69.67%, and the element of ease of use at 71,39%. SIMRS user satisfaction level of 71.90%. Correlation test results obtained using the Pearson correlation correlation value of 0.719 and a significance value of 0.000. Results of determination (R^2) in regression models known summary of 0.510 or 51.0%. The conclusion of this study is the degree of agreement on the performance SIMRS and the level of user satisfaction in hospitals Panembahan SIMRS Senopati Bantul not reached 80% of the expected, and there is significant correlation between performance SIMRS with SIMRS user satisfaction.

Keywords: SIMRS, user satisfaction, Model End User Computing Satisfaction

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan sebuah tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit (Sabarguna, 2007). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sangat berperan dalam penyimpanan data pasien baik data medis maupun

non medis. Selanjutnya data tersebut dapat diolah menjadi informasi, sehingga dapat dibuat pelaporannya. Pelaporan tersebut membantu pihak manajemen dalam menentukan keputusan dan kebijakan yang terkait dengan pelayanan rumah sakit.

RSUD Panembahan Senopati Bantul sebagai institusi kesehatan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul juga turut mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Rumah

Sakit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien, serta memandang bahwa sistem informasi tersebut memiliki prospek pengembangan yang baik ke depannya. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul mencakup beberapa proses di unit rumah sakit antara lain sistem informasi administrasi, keuangan, sumber daya manusia, logistik, farmasi, dan juga sistem informasi rekam medis.

Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit tersebut menimbulkan konsekuensi yang jelas terutama kepada pegawai yang bekerja menggunakan SIMRS, yaitu harus mampu mengoperasikan komputer untuk menjalankan SIMRS. Keberhasilan penggunaan SIMRS tidak terlepas dari peranan pengguna (*user*) sebagai penginput data dalam sistem informasi tersebut. Penggunaan SIMRS di RSUD Panembahan Senopati belum dilakukan evaluasi secara periodik. Pengguna (*user*) juga belum pernah dievaluasi tingkat kepuasannya terhadap penggunaan SIMRS. Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya suatu program diterapkan, karena sebegus apapun program dan sistem yang dijalankan tidaklah akan berjalan dengan baik tanpa dukungan pengguna. Disinilah dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna (Ramani, 2004).

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian *cross sectional*

adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi variabel-variabel yang termasuk faktor risiko (kinerja SIMRS berdasarkan unsur-unsur *End User Computing Satisfaction / EUCS*) dengan variabel efek (kepuasan pengguna SIMRS), dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2010). Peneliti memilih rancangan penelitian *cross sectional* karena kedua variabel penelitian yaitu variabel independen dan dependen dikumpulkan secara bersamaan melalui instrumen penelitian berupa kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMRS yang juga pengguna rekam medis primer, yang terdiri dari perawat, bidan, staf rekam medis, staf farmasi, staf laboratorium, staf rehabilitasi medis, dan staf radiologi di RSUD Panembahan Senopati Bantul yang berjumlah 429 orang.

Peneliti menggunakan teknik *simple random sampling* pada penelitian ini. Teknik sampling ini dilakukan dengan cara pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif (Bungin, 2005). Besar sampel dari hasil perhitungan sebanyak 82 responden. Peneliti menambahkan 10% dari jumlah sampel untuk menambahkan presisi, sehingga

besar sampel dibulatkan menjadi 91 responden.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner, didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, unit kerja, lama kerja, pendidikan, lama penggunaan SIMRS sebagai berikut:

a. Jenis kelamin responden

Responden pada penelitian ini paling banyak adalah wanita sejumlah 73 orang (80,22%), sedangkan pria hanya sejumlah 18 orang (19,78%). Melalui tabel 1 dapat dianalisis responden berjenis kelamin wanita lebih banyak yang menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS daripada responden pria, yaitu sebesar 51,10%. Sedangkan responden pria yang menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS sebesar 11,10%.

Tabel 1. Karakteristik Responden Terhadap Kinerja SIMRS Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat persetujuan (%)			Total
	Tidak setuju	Ragu	setuju	
Pria	3,44	5,24	11,10	19,78
Wanita	9,19	19,93	51,10	80,22
Total	12,63	25,17	62,20	100,00

Sumber : Data primer diolah

Dalam tabel 2 terlihat bahwa responden berjenis kelamin wanita lebih banyak yang menyatakan puas terhadap variabel kinerja SIMRS daripada responden pria, yaitu sebesar 54,03%. Sedangkan responden pria yang menyatakan puas terhadap variabel kinerja SIMRS sebesar 12,27%.

Tabel 2 Karakteristik Responden Terhadap Kepuasan SIMRS Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tingkat kepuasan (%)			Total
	Tidak puas	Ragu	Puas	
Pria	2,01	5,50	12,27	19,78
Wanita	5,68	20,51	54,03	80,22
Total	7,69	26,01	66,30	100,00

Sumber : Data primer diolah

b. Umur Responden

Responden paling banyak berumur 21 - 30 tahun sejumlah 50 orang (54,95%), sedangkan yang paling sedikit adalah berumur kurang dari 21 tahun sejumlah 8 orang (8,79%). Dalam tabel 3 responden yang paling banyak menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS dibandingkan kelompok umur yang lain adalah responden berumur 21 - 30 tahun yaitu sebesar 30,92%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang berumur kurang dari 21 tahun sebanyak 6,63%. Responden yang paling banyak menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS dibandingkan kelompok umur yang lain dalam tabel 4 adalah responden berumur 21 - 30 tahun yaitu sebesar 34,43%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah responden yang berumur kurang dari 21 tahun sebanyak 6,41%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Terhadap Kinerja SIMRS Berdasarkan Umur

Umur	Tingkat persetujuan (%)			Total
	Tidak setuju	Ragu	setuju	
< 21 tahun	0,40	1,76	6,63	8,79
21 - 30 tahun	8,46	15,57	30,92	54,95
31 - 40 tahun	2,86	5,05	17,36	25,27
> 40 tahun	0,92	2,78	7,29	10,99
Total	12,64	25,16	62,2	100,00

Sumber : Data primer diolah

Tabel 4 Karakteristik Responden Terhadap Kepuasan SIMRS Berdasarkan Umur

Umur	Tingkat kepuasan (%)			Total
	Tidak puas	Ragu	Puas	
< 21 tahun	0,37	2,01	6,41	8,79
21 - 30 tahun	4,76	15,75	34,43	54,95
31 - 40 tahun	2,56	4,95	17,77	25,28
> 40 tahun	0,00	3,30	7,69	10,99
Total	7,69	26,01	66,30	100,00

Sumber : Data primer diolah

c. Unit Kerja Responden

Responden dalam penelitian ini paling banyak berasal dari unit kerja rawat inap sejumlah 29 orang (31,87%), sedangkan responden paling sedikit berasal dari unit kerja laboratorium sejumlah 1 orang (1,10%).

Melalui tabel 5 dapat terlihat responden yang paling banyak menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang bekerja di unit kerja rawat inap yaitu sebesar 25,39%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang bekerja di unit kerja laboratorium sebanyak 6,41%. Sementara dalam tabel 6 responden yang paling banyak menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah

responden yang bekerja di unit kerja rawat inap sebesar 24,73%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah responden yang bekerja di unit kerja laboratorium sebanyak 0,73%.

Tabel 5 Karakteristik Responden Terhadap Kinerja SIMRS Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Tingkat persetujuan (%)			Total
	Tidak setuju	Ragu	setuju	
Rekam Medis	5,20	10,00	15,57	30,77
Rawat Inap	2,01	4,47	25,39	31,87
Rawat Jalan	0,73	1,14	3,62	5,49
Ins. Rehab Medik	1,03	2,42	3,14	6,59
Farmasi	1,83	3,96	7,40	13,19
Radiologi	1,83	2,82	6,34	10,99
Laboratorium	0,00	0,37	0,73	1,10
Total	12,63	25,18	62,19	100,00

Sumber : Data primer diolah

Tabel 6 Karakteristik Responden Terhadap Kepuasan SIMRS Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Tingkat kepuasan (%)			Total
	Tidak puas	Ragu	Puas	
Rekam Medis	3,85	10,25	16,67	30,77
Rawat Inap	1,28	5,86	24,73	31,87
Rawat Jalan	0,18	1,10	4,21	5,49
Ins. Rehab Medik	0,92	1,83	3,84	6,59
Farmasi	0,73	4,03	8,41	13,19
Radiologi	0,73	2,57	7,69	10,99
Laboratorium	0,00	0,37	0,73	1,10
Total	7,69	26,02	66,29	100,00

Sumber : Data primer diolah

d. Pendidikan terakhir responden

Dalam tabel 7 pendidikan terakhir responden paling banyak adalah D3/D4 sejumlah 57 orang (62,64%), sedangkan pendidikan terakhir responden paling sedikit adalah S2 sejumlah 1 orang (1,10%). Responden yang paling

banyak menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang berpendidikan D3/D4 sebesar 39,01%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang berpendidikan S2 sebanyak 0,51%. Sementara dari Tabel 8. terlihat responden yang paling banyak menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah responden yang berpendidikan D3/D4 sebesar 41,39%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah responden yang berpendidikan S2 sebanyak 0,55%.

Tabel 7. Karakteristik Responden Terhadap Kinerja SIMRS Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Tingkat Persetujuan (%)			Total
	Tidak Setuju	Ragu	setuju	
SMA	3,66	6,92	17,99	28,57
D3/D4	7,40	16,23	39,01	62,64
S1	1,36	1,65	4,68	7,69
S2	0,22	0,37	0,51	1,10
Total	12,64	25,17	62,19	100,00

Sumber : Data primer diolah

Tabel 8 Karakteristik Responden Terhadap Kepuasan SIMRS Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Tingkat kepuasan (%)			Total
	Tidak puas	Ragu	Puas	
SMA	0,73	9,16	18,68	28,57
D3/D4	5,87	15,38	41,39	62,64
S1	1,10	0,92	5,67	7,69
S2	0,00	0,55	0,55	1,10
Total	7,70	26,01	66,29	100,00

Sumber : Data primer diolah

e. Lama Penggunaan SIMRS

Penggunaan SIMRS dalam tabel 9 responden paling lama yaitu lebih dari 2 tahun sejumlah 66 orang (72,53%), sedangkan paling sedikit sejumlah 7 orang (7,69%)

selama 1 sampai 2 tahun. responden yang paling banyak menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang mempunyai lama penggunaan SIMRS lebih dari 2 tahun sebesar 45,35%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS adalah responden yang mempunyai lama penggunaan SIMRS selama 1 - 2 tahun sebanyak 3,73%.

Tabel 9 Karakteristik Responden Terhadap Kinerja SIMRS Berdasarkan Lama Penggunaan SIMRS

Penggunaan SIMRS	Tingkat Persetujuan (%)			Total
	Tidak Setuju	Ragu	setuju	
< 1 tahun	2,23	4,43	13,12	19,78
1 - 2 tahun	1,21	2,75	3,73	7,69
> 2 tahun	9,19	17,99	45,35	72,53
Total	12,63	25,17	62,20	100,00

Sumber : Data primer diolah

Tabel 10. Karakteristik Responden Terhadap Kepuasan SIMRS Berdasarkan Lama Penggunaan SIMRS

Penggunaan SIMRS	Tingkat kepuasan (%)			Total
	Tidak puas	Ragu	Puas	
< 1 tahun	2,20	4,03	13,55	19,78
1 - 2 tahun	0,55	3,48	3,66	7,69
> 2 tahun	4,95	18,50	49,08	72,53
Total	7,70	26,01	66,29	100,00

Sumber : Data primer diolah

Tabel 10. menyatakan responden yang paling banyak menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah responden yang mempunyai lama penggunaan SIMRS lebih dari 2 tahun sebesar 49,08%. Sedangkan responden yang paling sedikit menyatakan puas terhadap variabel kepuasan pengguna SIMRS adalah responden yang mempunyai lama penggunaan

SIMRS selama 1 - 2 tahun sebanyak 3,66%.

Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Berdasarkan penghitungan dalam tabel 11 diketahui tingkat kinerja SIMRS pada rata-rata adalah sebesar 69%, sehingga tingkat persetujuan terhadap kinerja SIMRS belum mencapai 80% dari yang diharapkan. Nilai mean paling tinggi terdapat pada item *content* sebesar 3,70 dengan standar deviasi 0,67, sedangkan nilai mean paling rendah terdapat pada item *accuracy* sebesar 3,41 dengan standar deviasi 0,71.

Tabel 11. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna SIMRS

	Descriptive Statistics				
	N	Min-imum	Max-imum	Mean	Std. Devi-ation
Content	91	1	5	3,7	0,67
Format	91	1	5	3,42	0,78
Accuracy	91	1	5	0,41	0,71
Timelines	91	1	5	3,48	0,73
s					
Ease of Use /	91	1	5	3,56	0,68
Valid N (listwise)	91				

Sumber : Data primer diolah

Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Berdasarkan penghitungan tabel 12 diketahui tingkat kepuasan pengguna SIMRS adalah sebesar 71,90%, sehingga belum mencapai 80% dari yang diharapkan. Nilai mean paling tinggi berdasarkan tabel di atas terdapat pada item pertanyaan nomor tiga puluh lima sebesar 3,69 dengan standar deviasi 0,571, sedangkan nilai mean paling rendah terdapat pada item pertanyaan

nomor tiga puluh empat sebesar 3,47 dengan standar deviasi 0,750.

Tabel 12. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna SIMRS

Pernyataan	Descriptive Statistics				
	N	Min-imum	Max-imum	Mean	Std. Devi-ation
SIMRS dapat membantu dan memuaskan	91	2	5	3.59	.649
SIMRS memberi layanan tepat dan akurat	91	2	4	3.58	.579
SIMRS membantu tugas tepat waktu	91	2	5	3.60	.713
Penyedia respon terhadap permasalahan SIMRS	91	1	4	3.47	.750
Kemampuan SIMRS menyakinkan sehingga selalu digunakan	91	2	5	3.69	.571
Kemampuan SIMRS meyakinkan recommended	91	2	4	3.63	.626
Valid N (Listwise)	91				

Sumber : Data primer diolah

Hubungan Kinerja SIMRS terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Berdasarkan hasil keluaran Uji *Pearson Correlation* dalam tabel 13, diketahui nilai signifikasi sebesar 0,000. Nilai tersebut kurang dari 0,05, yang berarti H_0 ditolak atau dapat diambil keputusan bahwa ada hubungan signifikan antara kinerja SIMRS dengan kepuasan pengguna SIMRS.

Tabel 13. Hasil Keluaran Uji Pearson Correlation

		Kinerja	Kepuasan
Kinerja	Pearson	1	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	91	91
Kepuasan	Pearson	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	91	91

Pengaruh unsur kinerja SIMRS terhadap kepuasan pengguna SIMRS

Berdasarkan atas hasil pengolahan data regresi tahap 1 didapatkan hasil nilai regresi linier berganda pada Tabel 14.

Tabel 14. Ringkasan Analisis Regresi Model 1

Variabel	Beta	t hitung	Sig
Content (X ₁)	-0,016	-0,181	0,857
Accuracy (X ₂)	0,120	0,968	0,336
Format (X ₃)	0,369	3,014	0,003
Timeliness (X ₄)	0,089	0,880	0,381
Ease of use (X ₅)	0,317	3,269	0,002
Content (X ₁)	-0,016	-0,181	0,857
<i>Adjusted R Square</i> = 0,502			
F Hitung = 19,144			
Sig. F = 0,000			

Sumber : Data primer diolah

Data hasil analisa regresi 2 menunjukkan bahwa variabel *Content* (X₁), *Accuracy* (X₂), dan *Timeliness* (X₄) memiliki tingkat signifikansi (p-value) lebih besar dari tingkat signifikansi yang dipersyaratkan yakni sebesar 0.05, hal ini berarti koefisien regresi *Content* (X₁), *Accuracy* (X₂), dan

Timeliness (X₄) tidak signifikan atau pengaruh variabel kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Y) yang ditunjukkan dalam penelitian ini memiliki resiko kesalahan pengujian yang besar sehingga akurasi hasil penelitian terhadap variabel ini tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk itu maka dalam penelitian ini *Content* (X₁), *Accuracy* (X₂), dan *Timeliness* (X₄) kerja harus dikeluarkan dari model persamaan yang diajukan karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Setelah variabel *Content* (X₁), *Accuracy* (X₂), dan *Timeliness* (X₄) dikeluarkan dari model, dicoba lagi menganalisis hanya dengan 2 variabel bebas, yaitu *Format* (X₃) dan *Ease of use* (X₅) maka muncul hasil nilai regresi Model 2 pada Tabel 15.

Tabel 15. Ringkasan Analisis Regresi Model 2

Variabel	Beta	t hitung	Sig
Format (X ₃)	0,480	5,959	0,000
Ease of use (X ₅)	0,379	4,701	0,000
<i>Adjusted R Square</i> = 0,510			
F Hitung = 47,748			
Sig. F = 0,000			

Sumber : Data primer diolah

a. Uji t

1) Pengaruh *Format* (X₃) diketahui mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5,959 (t hitung > t

tabel / 1,6741) dengan tingkat signifikansi 0,000.

2) Pengaruh *Ease of use* (X5) diketahui mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,701 (t hitung $>$ t tabel / 1,6741) dengan tingkat signifikansi 0,000.

b. Uji F

Hasil uji Anova diperoleh nilai F 47,748 (F hitung $>$ F tabel / 3,18) dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa secara bersama-sama Format (X3), dan Pengaruh *Ease of use* (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Y).

c. Koefisien Determinasi

Hasil analisis inferensial pada model 1 dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) pada regresi model *summary* diketahui sebesar 0,510. Angka ini menunjukkan bahwa Kontribusi Format (X3), dan Pengaruh *Ease of use* (X5) dalam menjelaskan variabel kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Y) adalah 51,0% dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar yang diuji (Ghozali, 2012).

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini didominasi oleh

responden berjenis kelamin wanita yang berjumlah 73 orang (80,22%), sedangkan responden berjenis kelamin pria berjumlah 18 orang (19,78%). Hal ini senada dengan pernyataan Kirana dan Yasa (2013), pada penelitian ini hasil variabel dipengaruhi oleh jenis kelamin dan didominasi perempuan.

Kelompok usia yang menyatakan setuju terhadap variabel kinerja SIMRS dalam penelitian ini paling banyak adalah pada kelompok umur 21 - 30 tahun sebesar 30,92%. Hasil ini tidak sejalan dengan Singarimbun (2011) yang menyatakan ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif muda.

Responden dalam penelitian ini paling banyak berasal dari unit kerja rawat inap dan bekerja sebagai perawat sejumlah 29 orang (31,87%). Menurut Robbins (2008) karakteristik pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Tingkat persetujuan responden berpendidikan D3/D4 pada variabel kinerja SIMRS sebesar 39,01%, lebih tinggi dari tingkat persetujuan responden berpendidikan SMA sebesar 17,99%. Tingkat kepuasan responden berpendidikan D3/D4 pada variabel kepuasan pengguna SIMRS sebesar 41,39%, lebih besar dari tingkat kepuasan respinden berpendidikan SMA sebesar 18,68%. Hal ini kurang sejalan dengan penelitian Lestari *et al.* (2008) seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah akan merasa lebih puas.

Tingkat Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Nilai mean paling tinggi terdapat pada item *content* sebesar 3,70 dengan standar deviasi 0,67, Doll dan Torkzadeh (1988, cit Rasman, 2012) menyatakan bahwa semakin lengkap modul dan semakin informatif sistem, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Sedangkan nilai mean paling rendah terdapat pada item *accuracy* sebesar 3,41 dengan standar deviasi 0,71. Rasman (2012) menyatakan bahwa *accuracy* / keakuratan mempengaruhi kepuasan pengguna. Senada dengan pernyataan tersebut, tingkat persetujuan terhadap kinerja SIMRS belum mencapai hasil yang diharapkan karena dipengaruhi oleh unsur *accuracy*. Hal ini dikarenakan responden menyatakan bahwa SIMRS masih sering terjadi error ketika digunakan.

Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.

Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Menurut Fendini *et al.* (2013) kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai mean paling tinggi terdapat pada item pertanyaan nomor tiga puluh lima sebesar 3,69 dengan standar deviasi 0,571, yang berarti responden menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap

pernyataan bahwa kemampuan SIMRS meyakinkan sehingga membuat responden selalu menggunakan sistem tersebut. Sedangkan nilai mean paling rendah terdapat pada item pertanyaan nomor tiga puluh empat sebesar 3,47 dengan standar deviasi 0,750, yang berarti responden menyatakan tingkat kepuasan yang rendah terhadap perhatian yang diberikan oleh penyedia SIMRS terhadap masalah-masalah yang dihadapi responden terkait dengan penggunaan SIMRS.

Skor hasil kuesioner yang dijumlahkan sehingga didapat skor total dan dibagi dengan skor kriterium dan dikalikan 100%. Hasil pengukuran berupa persentase persetujuan berdasarkan unsur-unsur EUCS, responden dinyatakan setuju terhadap kinerja SIMRS apabila hasil pengukuran mencapai 80 % dari yang diharapkan.

Tingkat kepuasan pengguna SIMRS adalah sebesar 71,90%. Nilai tersebut masih lebih kecil dari nilai tingkat persetujuan yang ideal yaitu 80%. Jadi tingkat kepuasan pengguna SIMRS belum mencapai 80% dari yang diharapkan.

Rasman (2012) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari pengguna, semakin baik kualitas dari sistem maka kepuasan pengguna akan semakin baik pula. Sesuai dengan pernyataan tersebut, kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Panembahan Senopati Bantul belum mencapai hasil yang diharapkan karena dipengaruhi oleh kualitas dari SIMRS. Hal ini disebabkan oleh perhatian yang diberikan oleh

penyedia SIMRS terhadap masalah-masalah yang dihadapi responden terkait dengan penggunaan SIMRS masih kurang.

Hubungan Kinerja Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Hubungan Kinerja SIMRS terhadap Kepuasan Pengguna SIMRS

Kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988, cit Rasman, 2012) terdapat lima hal yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Lima hal tersebut adalah isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Pada penelitian ini dilakukan uji hubungan / korelasi antara lima unsur EUCS (*content, accuracy, format, timeliness, ease of use*) yang tergabung dalam satu variabel bernama variabel kinerja SIMRS dengan variabel kepuasan pengguna SIMRS. Hasil dari uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai $0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan / korelasi yang signifikan antara kinerja SIMRS dengan kepuasan pengguna SIMRS. Hasil uji statistik juga menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,719, yang berarti tingkat korelasi dan kekuatan hubungannya kuat karena berada pada tingkat korelasi 0,60 - 0,799. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa kinerja SIMRS

mempengaruhi kepuasan pengguna SIMRS. Hal ini berarti semakin baik kinerja SIMRS maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna SIMRS, sehingga hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara kinerja SIMRS dengan kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat diterima karena telah didukung oleh hasil penelitian penulis.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Panembahan Senopati Bantul adalah sebesar 71,90%, yang berarti belum mencapai 80% dari yang diharapkan. Tingkat kepuasan responden masih rendah terhadap perhatian yang diberikan oleh penyedia SIMRS terhadap masalah-masalah yang dihadapi responden terkait dengan penggunaan SIMRS.

Terdapat hubungan/korelasi yang signifikan antara kinerja SIMRS dengan kepuasan pengguna SIMRS dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai korelasi sebesar 0,719, yang berarti tingkat korelasi dan kekuatan hubungannya kuat karena berada pada tingkat korelasi 0,60 - 0,799.

Pengelola SIMRS dalam hal ini adalah unit kerja SIMRS di RSUD Panembahan Senopati perlu meningkatkan kinerja SIMRS dari sisi unsur *content* / isi dengan melibatkan perwakilan dari tiap unit kerja untuk memberikan ide atau masukan untuk pengembangan modul, dari sisi unsur *format* / tampilan dengan cara membuat tampilan antar muka (*interface*) SIMRS agar lebih menarik lagi sehingga dapat meningkatkan

kepuasan pengguna SIMRS, dari sisi unsur *accuracy* / keakuratan dengan cara melakukan perawatan atau pemeriksaan secara berkala terhadap *hardware, software*, maupun jaringan SIMRS sehingga meminimalisir terjadinya *error* terhadap SIMRS, dari sisi unsur *timeliness* / ketepatan waktu dengan cara memberikan *alert* / peringatan pada pengguna secara tepat waktu sebagai pemberitahuan kepada pengguna SIMRS apabila terjadi kesalahan *input* atau *output*, dan dari sisi unsur *ease of use* / kemudahan penggunaan dengan cara membuat *help menu* atau *manual book*, sehingga dengan adanya *help menu* atau *manual book* dapat membantu pengguna SIMRS dan membantu unit kerja SIMRS dalam menghadapi keluhan pengguna SIMRS.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Fendini, Dian Septiayu, Kertahadi, dan Riyadi. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Ghozali, I. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kirana, I Dewa Ayu Intan, dan Ni Nyoman Kerti Yasa. 2013. Peran Gender dalam Memoderasi Pengaruh Perceived Benefit dan Perceived Cost Terhadap Niat Menggunakan Kartu Kredit di Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), pp: 1418-1433.
- Lestari, W.P., Sunarto, dan Kuntari T. 2008. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rasman, Joel Indra Kusuma. 2012. Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012. Skripsi. Universitas Indonesia. Depok.
- Ramani, K. 2004. 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*.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabarguna, Boy. 2007. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Edisi Revisi. Yogyakarta: Konsorsium RS Islam.

- Singarimbun, Justrina Br. 2011. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Perbedaan Karakteristik Jenis Kelamin. Jurnal. Politeknik Bisnis Indonesia. Jakarta
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta