

## Evaluasi Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi

Gamasiano Alfiansyah<sup>1</sup>, Monica Susantyas Putri<sup>2</sup>, Niyalatul Muna<sup>3</sup>, Sustin Farlinda<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, [gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id](mailto:gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id)

<sup>2</sup>Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, [Monica2000974@gmail.com](mailto:Monica2000974@gmail.com)

<sup>3</sup>Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, [niyalatul@polije.ac.id](mailto:niyalatul@polije.ac.id)

<sup>4</sup>Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, [sustinrmd20@gmail.com](mailto:sustinrmd20@gmail.com)

### Keywords:

Evaluation,  
*End User Computing Satisfaction*,  
SIMPUS

### ABSTRACT

Singotrunan Banyuwangi Health Center started implementing the puskesmas management information system since 2010. There are still various obstacles in implementing SIMPUS, including incomplete and concise information content, no notification forms, system report Formats that are not up to date, the system still loads frequently at service, access to the report menu can only be done after 12 noon, there is no help menu in the system. The study aimed to assess user satisfaction using EUCS by descriptive study. The object was the SIMPUS application in all Singotrunan Banyuwangi Health Centers. The research subjects were all SIMPUS users at the puskesmas with a total of 21 respondents. The data analyze was performed by calculating the score and then collecting it into a criterion value. The study found that the criteria of good value with the proportion of the content aspect was 79.8%, the Accuracy aspect was 68.5%, the Format aspect was 73.7%, the timeliness aspect was 73.9%, the ease of use aspect was 75%. This states that SIMPUS is running well and necessary to be maintained, but there were still some deficiencies so it is suggested that it is necessary to improve the system through SIMPUS development by making the information content more concise and complete, adding warnings to forms, updating the report Format on SIMPUS, improving the system for minimize loading, provide flexible hours of access to process reports and add help menus or guides.

### Kata Kunci:

Evaluasi,  
*End User Computing Satisfaction*,  
SIMPUS

### ABSTRAK

Puskesmas Singotrunan Banyuwangi mulai mengimplementasikan sistem informasi manajemen puskesmas sejak tahun 2010. Pengimplementasian pada SIMPUS masih ditemukan berbagai kendala diantaranya yaitu isi dari informasi yang belum lengkap dan ringkas, tidak ada alert pada formulir, *Format* laporan sistem yang belum sesuai pembaruan, sistem masih sering loading saat jam pelayanan, mengakses menu laporan hanya bisa dilakukan di atas jam 12 siang, tidak ada menu help pada sistem. Penelitian bertujuan memberikan gambaran kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dengan metode EUCS. Ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi SIMPUS di seluruh poli Puskesmas Singotrunan Banyuwangi. Subjek penelitian adalah seluruh pengguna SIMPUS yang ada di puskesmas tersebut dengan total 21 responden. Cara analisis data yang dilakukan yaitu dengan menghitung skor kemudian dikelompokkan ke dalam kriteria nilai. Hasil dari penelitian menunjukkan kriteria nilai baik dengan persentase aspek *content* 79,8%, aspek *Accuracy* 68,5%, aspek *Format* 73,7%, aspek *timeliness* 73,9%, aspek *ease of use* 75%. SIMPUS sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat kelemahan sehingga disarankan perlu penyempurnaan sistem melalui pengembangan SIMPUS dengan membuat isi informasi lebih ringkas dan lengkap, penambahan alert pada formulir, pembaruan *Format* laporan pada SIMPUS, perbaikan sistem untuk meminimalisir loading, memberi jam akses fleksibel untuk mengolah laporan dan menambahkan menu help atau panduan.

### Korespondensi Penulis:

Gamasiano Alfiansyah,  
Politeknik Negeri Jember,  
Jalan Mastrip Kotak Pos 164, Jember  
Telepon : +62852-3635-6530  
Email: [gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id](mailto:gamasiano.alfiansyah@polije.ac.id)

Submitted : 10-12-2023; Accepted : 18-01-2024;  
Published : 19-01-2024

*Copyright* (c) 2024 The Author (s) This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

**1. PENDAHULUAN**

Perkembangan fasyankes di Indonesia cukup beragam, salah satunya yaitu puskesmas. Puskesmas sendiri dikenal sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, dimana mempunyai pelayanan kesehatan secara menyeluruh [1]. Salah satu langkah untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah melalui manajemen data pasien yang efektif. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, diharapkan berbagai fungsi dalam sistem dapat menyaring kemungkinan kesalahan saat memasukkan data pasien [2]. Oleh karena itu, penggunaan sistem informasi berbasis teknologi merupakan alternatif yang dapat digunakan untuk memperkuat efisiensi, ketepatan, dan ketelitian dalam pengambilan keputusan dalam konteks pelayanan kesehatan. Sistem Informasi Manajemen (SIMPUS) adalah suatu kerangka yang menyajikan data guna mendukung pengambilan keputusan dalam mengelola puskesmas, dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

Keberadaan Sistem Informasi Manajemen (SIMPUS) menjadi kebutuhan penting bagi Puskesmas, karena dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan Puskesmas secara optimal. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 31 Tahun 2019 tentang sistem informasi puskesmas, pasal 3 menegaskan kewajiban setiap puskesmas untuk menyelenggarakan sistem informasi puskesmas sebagai bagian integral dari sistem informasi kesehatan tingkat kabupaten atau kota. Implementasi sistem ini dapat dilakukan baik secara elektronik maupun non-elektronik [3]. Berdasarkan peraturan tersebut, maka Dinas Kesehatan Banyuwangi mewajibkan setiap puskesmas untuk melaksanakan sistem informasi puskesmas. Pada tahun 2010, simpus yang diterapkan masih terpisah server. Namun, sejak 2019 server menjadi terpusat di Infokom Banyuwangi. SIMPUS ini diberi nama SIMPUSWANGI dengan dasar sistem Web Application.

Salah satu puskesmas yang memakai SIMPUS sejak tahun 2010 yaitu Puskesmas Singotrunan Banyuwangi. Penggunaan SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi memiliki tingkat kepuasan yang cukup berdasarkan hasil wawancara kepada petugas loket yang lebih sering mengoperasikan SIMPUS. Meskipun begitu, SIMPUS harus terus menerus dikembangkan untuk meminimalisir kendala atau permasalahan sistem yang dapat mengganggu pelayanan kesehatan dikarenakan frekuensi pemakaian SIMPUS yang cukup tinggi di Puskesmas Singotrunan. Bukti terkait dapat diidentifikasi melalui data bulanan kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Singotrunan yang terdokumentasi dalam Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Banyuwangi. Tabel berikut menunjukkan statistik kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Singotrunan.

Tabel 1. Statistik Kunjungan Pasien yang Menerima Pelayanan Rawat Jalan Periode Oktober hingga Desember 2022

Bulan	Jenis Pembayaran	Jenis Kunjungan						Total
		Usia ≤ 55 tahun			Usia > 55 tahun			
		Pasien Baru	Pasien Lama	Persentase (%)	Pasien Baru	Pasien Lama	Persentase (%)	
Oktober	BPJS	613	250	73	297	23	27	1.701
	Non BPJS	302	73	82	74	9	18	
	Bayar Mandiri	40	7	78	9	4	22	
November	BPJS	824	394	71	280	58	29	2.215
	Non BPJS	400	85	74	78	59	26	
	Bayar Mandiri	15	9	54	5	8	46	
Desember	BPJS	588	323	73	198	21	27	1.506
	Non BPJS	212	67	77	59	5	23	
	Bayar Mandiri	12	8	48	10	3	52	

Berdasarkan informasi pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa rata-rata kunjungan pasien rawat jalan perbulan adalah sekitar 1.808 pasien. Berdasarkan jumlah rata-rata pasien tersebut, maka frekuensi pemakaian SIMPUS menjadi cukup tinggi sehingga perlu dilakukannya evaluasi kepuasan pengguna SIMPUS karena Diharapkan bahwa hal tersebut dapat menjadi pendorong untuk mengembangkan sistem, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di puskesmas, terutama dalam hal mempercepat pelayanan kepada pasien. Peningkatan dalam efisiensi dan efektivitas layanan ini sejalan dengan kelancaran aliran informasi yang berasal dari kegiatan operasional puskesmas [4].

Penggunaan SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi sudah berjalan sejak tahun 2010. Selama digunakan, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaannya. Berikut beberapa kendala yang merujuk pada aspek EUCS yaitu pertama terkait isi (*content*) dimana isi informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS hanya berupa angka-angka yang cukup banyak, tidak ada interpretasi atau kesimpulan tentang hasil dari data-data tersebut sehingga isi informasi yang dihasilkan masih belum lengkap, ringkas dan terkadang membuat petugas agak kebingungan. Terkait aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dimana SIMPUS saat ini tidak menyediakan menu bantuan atau panduan

bagi pengguna dalam mengatasi kesalahan sistem. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dengan mempertimbangkan kepuasan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah melalui *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan cross-sectional, yakni desain penelitian yang mengukur variabel pada satu waktu atau pada suatu titik waktu tertentu.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi fokus penelitian mencakup semua individu, yaitu sebanyak 21 orang, yang menggunakan SIMPUS dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini merujuk pada panduan Arikunto (2010), yang merekomendasikan pengambilan seluruh subjek jika jumlahnya kurang dari 100 orang [5]. Sehingga digunakan adalah 21 orang responden sebanyak populasi karena populasi yang digunakan  $\leq 100$ .

### 2.3 Variabel Penelitian

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini mengikuti pendekatan dari metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang terdiri dari 5 variabel penilaian. Oleh karena itu, variabel-variabel ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. *Content* (isi)
2. *Accuracy* (akurat)
3. *Format* (tampilan)
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna)
5. *Timeliness* (tepat waktu)

### 2.4 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode, yakni wawancara, observasi, dan distribusi kuesioner kepada para responden pengguna SIMPUS. Kriteria inklusi yang diadopsi adalah responden yang aktif menggunakan SIMPUS, sedangkan responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner menjadi kriteria eksklusi. Kuesioner penelitian menggunakan skala likert dengan skor 1-5. Skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, sedangkan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Variabel *content* terdiri dari tujuh pertanyaan, variabel *accuracy* terdiri dari empat pertanyaan, variabel *format* terdiri dari lima pertanyaan, variabel *ease of use* penggunaan terdiri dari lima pertanyaan, dan variabel *timeliness* terdiri dari lima pertanyaan.

### 2.5 Analisis Data

Proses pengolahan data yang dilakukan melalui pengeditan data, pemberian skor, dan tabulasi untuk menemaptakan data ke dalam tabel. Setelah itu, akan dilakukan proses analisis data dan penyajian data melalui distribusi frekuensi, rekapitulasi berdasarkan pengukuran skala likert, dan penyajian data melalui tabel distribusi. Kemudian, hasil analisis data disajikan secara deskriptif untuk menyajikan kepuasan pengguna SIMPUS. Kriteria kepuasan pengguna diklasifikasikan sebagai berikut [4].

1. 0-20% : sangat tidak baik
2. 21-40% : tidak baik
3. 41-60% : sedang
4. 61%-80% : baik
5. 81-100% : sangat baik

### 2.6 Ethical Clearance

Penelitian ini telah melewati proses uji etika dan memperoleh Surat Keterangan Persetujuan Etik (*Ethical Approval*) yang diterbitkan oleh Komisi Etik Politeknik Negeri Jember dengan nomor 1174/PL17.4/PG/2022.

## 3. HASIL DAN ANALISIS

### 3.1 Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMPUS Berdasarkan Aspek Isi (*Content*)

Aspek isi memungkinkan analisis kesesuaian antara isi sistem informasi dengan kebutuhan pengguna, sementara sistem informasi juga menyajikan laporan-laporan yang diinginkan oleh pengguna [6]. Berikut ini merupakan tabel evaluasi kepuasan pengguna dari aspek isi pada 21 responden di Puskesmas Singotrunan.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pengguna Berdasarkan Aspek Isi (*Content*)

Aspek Isi ( <i>Content</i> )									
Kriteria	Pertanyaan							Jumlah	%
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7		
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju (TS)	0	0	2	0	0	5	1	8	5,44
Netral (N)	5	1	6	1	1	9	6	29	19,73
Setuju (S)	9	13	9	8	12	4	11	66	44,9
Sangat Setuju (SS)	7	7	4	12	8	3	3	44	29,93
Total								147	100

Tabel 3. Perhitungan Berdasarkan Jawaban Kuisoner Aspek Isi (*Content*)

Kriteria	Perhitungan Skor
Jumlah Skor Yang Didapat	$STS = 0 \times 1 = 0$ $TS = 8 \times 2 = 16$ $N = 29 \times 3 = 87$ $S = 66 \times 4 = 264$ $SS = 44 \times 5 = 220$ <b>TOTAL = 587</b>
Jumlah Skor Tertinggi	Nilai skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden $= 5 \times 7 \times 21$ $= 735$
Persentase	$(\text{Jumlah skor yang didapat} / \text{jumlah skor tertinggi}) \times 100\%$ $= (587/735) \times 100\%$ $= 0,798 \times 100\%$ $= 79,8 \%$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa penilaian terhadap aspek isi (*content*) yang diperoleh dari 21 responden mencapai 79,8%, dan masuk ke dalam kategori penilaian Baik. Temuan ini menunjukkan bahwa isi (*content*) yang terdapat dalam SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi telah memberikan manfaat dengan menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Mayoritas responden menyatakan setuju dan merasa puas dengan fakta bahwa informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS sesuai dengan kebutuhan mereka seperti data dan riwayat medis pasien yang nantinya dapat diolah menjadi berbagai macam laporan diantaranya adalah laporan jumlah kunjungan, dan laporan rekam medis 10 besar penyakit rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rachmawati dan Krisbiantoro (2021) yang menyatakan bahwa isi (*content*) yang baik dalam suatu sistem informasi seharusnya sama dengan kebutuhan pengguna dan mempunyai informasi terbaru. Isi sistem harus memiliki fungsi yang dapat digunakan pengguna sistem tersebut [7].

Meskipun persentase responden yang menyatakan setuju terhadap aspek isi (*content*) lebih besar namun 5,44% responden menyatakan tidak setuju yang dikarenakan SIMPUS masih belum lengkap dan ringkas, sehingga terkadang membuat beberapa petugas masih cukup kebingungan. Hal tersebut karena informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS hanya berupa angka-angka saja, tidak ada interpretasi atau kesimpulan tentang hasil dari output tersebut. Padahal pengguna membutuhkan informasi yang dikemas secara lengkap dan ringkas [8]. Oleh karena itu, maka sebaiknya pihak puskesmas selaku pengguna ataupun pihak Dinas Kesehatan selaku developer SIMPUSWANGI dapat melakukan pengembangan atau perbaikan terhadap sistem.

**3.2 Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMPUS Berdasarkan Aspek Keakuratan (*Accuracy*)**

Aspek akurasi (*Accuracy*) memiliki makna bahwa informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan dan tidak memiliki bias [4]. Dalam variabel ini, juga dapat diperoleh informasi mengenai kesesuaian antara input dan output pada SIMPUS, serta dapat mengukur tingkat akurasi dan kesalahan dalam proses pengolahan data error di SIMPUS [6]. Berikut ini merupakan data hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap aspek keakuratan dengan jumlah reponden sebanyak 21 responden.

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pengguna BerdasarkanAspek Keakuratan (*Accuracy*)

Aspek Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )						
Kriteria	Pertanyaan				Jumlah	%
	X1	X2	X3	X4		
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju (TS)	1	5	13	2	21	25
Netral (N)	6	3	2	2	13	15,48

Setuju (S)	10	12	5	16	43	51,19
Sangat Setuju (SS)	4	1	1	1	7	8,33
Total					84	100

Tabel 5. Keterangan Perhitungan Berdasarkan Jawaban Kuisioner Aspek Keakuratan (*Accuracy*)

Kriteria	Perhitungan Skor
Jumlah Skor Yang Didapat	$STS = 0 \times 1 = 0$ $TS = 21 \times 2 = 42$ $N = 13 \times 3 = 39$ $S = 43 \times 4 = 172$ $SS = 7 \times 5 = 35$ Total = 288
Jumlah Skor Tertinggi	Nilai skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden $= 5 \times 4 \times 21$ $= 420$
Persentase	$(\text{Jumlah skor yang didapat} / \text{jumlah skor tertinggi}) \times 100\%$ $= (288/420) \times 100\%$ $= 0,685 \times 100\%$ $= 68,5 \%$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap aspek keakuratan (*Accuracy*) dari 21 responden mencapai 68,5%, dan termasuk dalam kategori penilaian Baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi telah menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercayai. Sebagian besar pengguna menyatakan setuju dan telah puas karena saat petugas sedang mengolah data jarang terjadi error dan data-data yang sudah diinputkan oleh petugas sesuai dengan output yang dihasilkan beserta pembaharuannya sehingga tidak terjadi duplikasi atau kesalahan data. Selanjutnya, informasi yang terdapat dalam sistem dapat diolah menjadi data yang bermanfaat untuk mendukung pengambilan keputusan yang akurat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bawardi dkk (2019), yang menyatakan bahwa tingkat akurasi suatu sistem dapat dinilai dari jumlah kesalahan yang terjadi dalam pengelolaan data [9].

Meskipun persentase responden yang menyatakan setuju terhadap aspek keakuratan (*Accuracy*) lebih besar namun terdapat 25% responden yang menyatakan tidak setuju. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya alert atau tanda peringatan yang menunjukkan jika ada tabel atau item yang belum terisi. Data yang tidak diisi dapat tetap disimpan, namun mengakibatkan pengisian data pasien menjadi tidak lengkap dan berdampak pada akurasi data atau informasi yang dihasilkan oleh SIMPUS. Ini sesuai dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ekayanti dan rekan (2019) yang mengindikasikan bahwa kelengkapan informasi memiliki dampak signifikan terhadap akurasi data atau informasi, dikarenakan kelengkapan tersebut menjadi sumber utama untuk dasar pembuatan suatu keputusan yang akurat dan diambil dari kelengkapan informasi pada setiap formulir yang diisikan oleh pengguna [10]. Oleh karena itu sebaiknya pihak puskesmas selaku pengguna dapat mengusulkannya ataupun pihak Dinas Kesehatan itu sendiri selaku developer SIMPUSWANGI dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap sistem seperti menyediakan alert atau notifikasi peringatan apabila ada item yang belum dilengkapi oleh petugas agar keakuratan data lebih terjamin sehingga memudahkan pengguna dalam proses pengambilan keputusan yang akurat.

### 3.3 Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMPUS Berdasarkan Aspek Tampilan (*Format*)

Aspek tampilan mengevaluasi kepuasan pengguna terkait dengan estetika dan presentasi antarmuka sistem yang mencakup format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem, termasuk sejauh mana antarmuka sistem dianggap menarik [4]. Selain itu, antarmuka aplikasi yang jelas dan mudah dipahami juga dapat meningkatkan efisiensi pengguna dalam menjalankan tugasnya dengan lebih cepat. Berikut ini merupakan data hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap aspek tampilan dengan jumlah repsonden sebanyak 21 responden.

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Pengguna Berdasarkan Aspek Tampilan (*Format*)

Kriteria	Aspek Tampilan ( <i>Format</i> )					Jumlah	%
	X1	X2	X3	X4	X5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju (TS)	0	0	0	1	2	3	2,86
Netral (N)	8	7	10	6	3	34	32,38
Setuju (S)	11	12	10	13	15	61	58,10
Sangat Setuju (SS)	2	2	1	1	1	7	6,67
Total						105	100

Tabel 7. Perhitungan Berdasarkan Jawaban Kuisioner Aspek Tampilan (*Format*)

Kriteria	Perhitungan
Jumlah Skor Yang Didapat	$STS = 0 \times 1 = 0$ $TS = 3 \times 2 = 6$ $N = 34 \times 3 = 102$ $S = 61 \times 4 = 244$ $SS = 7 \times 5 = 35$ <b>TOTAL = 387</b>
Jumlah Skor Tertinggi	Nilai skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden $= 5 \times 5 \times 21$ $= 525$
Persentase	(Jumlah skor yang didapat / jumlah skor tertinggi) x 100% $= (387/525) \times 100\%$ $= 0,737 \times 100\%$ $= 73,7 \%$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh hasil bahwa evaluasi terhadap aspek tampilan (*Format*) dari 21 responden mencapai 73,7%, dan termasuk dalam kategori penilaian Baik. Temuan ini menyatakan bahwa SIMPUS Puskesmas Singotrunan Banyuwangi sudah mampu meningkatkan efektifitas petugas dalam melakukan pekerjaannya dengan memberikan tampilan yang cukup menarik. Ini diperkuat oleh pernyataan Saputra dan Kurniadi (2019) yang mengemukakan bahwa aspek tampilan (*Format*) menitikberatkan pada estetika sistem informasi, tata letak yang teratur, penggunaan warna yang tidak monoton, dan konsistensi bentuk dalam sistem informasi. Oleh karena itu, tampilan atau format visual dari suatu sistem informasi sangat penting dalam memikat minat pengguna [11].

Meskipun persentase responden yang menyatakan setuju terhadap aspek tampilan (*Format*) lebih besar namun terdapat 2,86% responden yang menyatakan tidak setuju dikarenakan SIMPUS belum menghasilkan format laporan berdasarkan kebutuhan petugas. *Format* laporan yang dihasilkan oleh SIMPUS berbeda dengan *format* laporan yang akan dikirimkan ke Dinas Kesehatan sehingga perlu mengolah data lebih lanjut agar sesuai dengan *format* laporan yang harus dikirimkan. Oleh karena itu sebaiknya pihak puskesmas selaku pengguna dapat mengusulkannya ataupun pihak Dinas Kesehatan itu sendiri selaku developer SIMPUSWANGI dapat melakukan pembaruan *format* laporan yang ada pada sistem disesuaikan dengan *format* laporan yang dibutuhkan pengguna agar tidak menimbulkan kebingungan serta meningkatkan efektifitas dalam melakukan pekerjaan.

**3.4 Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMPUS Berdasarkan Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*)**

Aspek ketepatan waktu (*timeliness*) mengevaluasi kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan sejauh mana sistem dapat menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat. Dalam konteks ini, SIMPUS diharapkan dapat menyediakan informasi tanpa memerlukan waktu yang lama, sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama [6]. Berikut ini merupakan data hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap aspek ketepatan waktu dengan jumlah reponden sebanyak 21 responden.

Tabel 8. Distribusi Kepuasan Pengguna Berdasarkan Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Aspek Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )							
Kriteria	Pertanyaan					Jumlah	%
	X1	X2	X3	X4	X5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju (TS)	1	0	2	0	1	4	3,81
Netral (N)	8	2	8	7	7	32	30,48
Setuju (S)	11	17	10	12	11	61	58,10
Sangat Setuju (SS)	1	2	1	2	2	8	7,62
Total						105	100

Tabel 9. Perhitungan Berdasarkan Jawaban Kuisioner Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Kriteria	Perhitungan
Jumlah Skor Yang Didapat	$STS = 0 \times 1 = 0$ $TS = 4 \times 2 = 8$ $N = 32 \times 3 = 96$ $S = 61 \times 4 = 244$ $SS = 8 \times 5 = 40$ <b>TOTAL = 388</b>

Jumlah Skor Tertinggi	$\begin{aligned} &\text{Nilai skor tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden} \\ &= 5 \times 5 \times 21 \\ &= 525 \end{aligned}$
Persentase	$\begin{aligned} &(\text{Jumlah skor yang didapat} / \text{jumlah skor tertinggi}) \times 100\% \\ &= (388/525) \times 100\% \\ &= 0,739 \times 100\% \\ &= 73,9 \% \end{aligned}$

Hasil perhitungan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa evaluasi terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dari 21 responden mencapai 73,9%, dan merupakan dalam kategori penilaian yang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi telah berhasil memfasilitasi penyediaan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat waktu. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna menyatakan setuju dan puas terhadap kecepatan sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan tanpa menunggu waktu yang lama. Selain itu, sistem juga dapat memberikan informasi yang selalu terkini (*up to date*) bagi para pengguna.

Meskipun persentase responden yang menyatakan setuju terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) lebih besar, namun terdapat 3,81% responden yang menyatakan tidak setuju dikarenakan SIMPUS masih sering loading atau lemot dan bahkan tiba-tiba tidak bisa digunakan di jam-jam tertentu, khususnya saat jam sibuk ketika Puskesmas sedang melakukan pelayanan. Hal tersebut tentunya cukup mengganggu petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal karena apabila sistem sedang mengalami kendala tersebut, maka petugas biasanya melakukan pelayanan dan pendaftaran secara manual terlebih dahulu agar tidak terjadi penumpukan antrian. Jika sistem sudah kembali normal maka petugas baru akan menginputkannya ke dalam sistem. Sehingga akan mengganggu efisiensi petugas dalam melakukan pencatatan data pasien. Oleh karena itu sebaiknya pihak puskesmas selaku pengguna dapat mengusulkannya ataupun pihak Dinas Kesehatan itu sendiri selaku developer SIMPUSWANGI dapat melakukan pengembangan dan perbaikan agar sistem tidak sering loading atau lemot saat jam pelayanan serta memberikan jam akses yang fleksibel kepada petugas untuk mengolah laporan sehingga tidak harus menunggu di atas jam 12 siang lagi.

**3.5 Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap SIMPUS Berdasarkan Aspek Kemudahan Pengguna (Easy of Use)**

Kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) mencakup keseluruhan proses, mulai dari tahap awal hingga akhir, yang melibatkan proses memasukkan data, mengolahnya, mencari informasi, dan menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna [4]. SIMPUS dianggap mudah digunakan oleh pengguna jika mereka dapat mengoperasikan SIMPUS dengan lancar. Sehingga variabel ini dapat mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan SIMPUS. Berikut ini merupakan data hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap aspek kemudahan pengguna dengan jumlah reponden sebanyak 21 responden.

Tabel 10. Distribusi Kepuasan Pengguna Berdasarkan Faktor Kemudahan Penggunaan Sistem (*Ease of Use*)

Aspek Kemudahan Penggunaan Sistem ( <i>Ease of use</i> )							
Kriteria	Pertanyaan					Jumlah	%
	X1	X2	X3	X4	X5		
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju (TS)	1	2	2	0	0	5	4,72
Netral (N)	2	8	4	8	7	29	27,36
Setuju (S)	17	10	13	11	12	63	59,43
Sangat Setuju (SS)	2	1	2	2	2	9	8,49
Total						106	100

Tabel 11. Perhitungan Jawaban Kuisioner Aspek Kemudahan Penggunaan Sistem (*Ease of use*)

Kriteria	Perhitungan
Jumlah Skor Yang Didapat	$\begin{aligned} &\text{STS} = 0 \times 1 = 0 \\ &\text{TS} = 5 \times 2 = 10 \\ &\text{N} = 29 \times 3 = 87 \\ &\text{S} = 63 \times 4 = 252 \\ &\text{SS} = 9 \times 5 = 45 \\ &\text{TOTAL} = 394 \end{aligned}$
Jumlah Skor Tertinggi	$\begin{aligned} &\text{Nilai skor tertinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden} \\ &= 5 \times 5 \times 21 \\ &= 525 \end{aligned}$

Persentase	$\begin{aligned} & (\text{Jumlah skor yang didapat} / \text{jumlah skor tertinggi}) \times 100\% \\ & = (394/525) \times 100\% \\ & = 0,75 \times 100\% \\ & = 75 \% \end{aligned}$
------------	---

Dari hasil perhitungan yang dilakukan peneliti, terlihat bahwa evaluasi terhadap kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) dari 21 responden mencapai 75%, dan masuk dalam kategori penilaian yang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa konten dalam SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi telah berhasil memberikan kemudahan dalam penggunaan sistem informasi. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna sepakat dan merasa puas dengan kemudahan berinteraksi dengan sistem, serta sistem ini mudah diajarkan kepada pegawai baru.

Meskipun persentase responden yang menyatakan setuju terhadap aspek kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) besar, namun terdapat 4,72% responden yang menyatakan tidak setuju dikarenakan SIMPUS saat ini belum menyertakan menu bantuan atau petunjuk bagi pengguna dalam mengatasi masalah jika terjadi eror pada sistem. Jika petugas mengalami kesulitan baik dalam pengoperasian ataupun terdapat error, maka petugas akan bertanya kepada petugas lainnya atau ke koordinator SIMPUS dan bahkan langsung ditanyakan kepada pihak Dinas Kesehatan selaku developer SIMPUS jika memang diperlukan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa Puskesmas dapat menyusun sarana sosialisasi untuk pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS), seperti manual book. Keberadaan manual book diharapkan mampu memberikan bantuan bagi pengguna dan petugas IT dalam menggunakan SIMPUS.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS terhadap SIMPUS Puskesmas Singotrunan Banyuwangi adalah sebagai berikut.

1. Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi berdasarkan aspek isi (*content*) sudah merasa puas karena system sudah sesuai dengan pelayanan di puskesmas.
2. Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi berdasarkan aspek keakuratan (*zccuracy*) sudah merasa puas karena informasi yang dihasilkan akurat.
3. Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi berdasarkan aspek tampilan (*format*) sudah merasa puas terkait dengan tampilan dari SIMPUS.
4. Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi berdasarkan aspek ketepatan waktu (*timeliness*) sudah merasa puas karena mempermudah dan mempercepat pelayanan.
5. Pengguna SIMPUS di Puskesmas Singotrunan Banyuwangi berdasarkan aspek kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) sudah merasa puas karena memudahkan petugas dalam mudah digunakan oleh petugas puskesmas.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan rasa terima kasih kepada Puskesmas Singotrunan atas izin penelitian yang telah diberikan, sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian ini.

#### REFERENSI

- [1] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019.
- [2] F. Erawantini and N. S. Wibowo, "Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Sistem Pendukung Keputusan Klinis," *J. Teknol. Inf. dan Terap.*, vol. 6, no. 2, pp. 75–78, Dec. 2019, doi: 10.25047/jtit.v6i2.115.
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019.
- [4] 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, pp. 258–263, Apr. 2020, doi: 10.33846/sf11307.
- [5] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- [6] Y. D. Siregar, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020," *J. Heal. Technol. Med.*, vol. 7, no. 1, pp. 581–593, 2021.
- [7] N. L. Rachmawati and D. Krisbiantoro, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto)," *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 3, no. 1, pp. 2–7, 2021.
- [8] V. Rufaidah, W. Erwina, and A. Yanto, "Hubungan Kualitas Web Kandaga Terhadap Kebutuhan Informasi Pengguna," *JIPI (Jurnal Ilmu Perpust. dan Informasi)*, vol. 4, no. 1, pp. 31–40, 2019.
- [9] F. S. Bawardi, A. Rachmadi, and N. H. Wardani, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Driver Ojek Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)," *J. Pengemb.*



- Teknologi Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7694–7700, 2019.
- [10] N. K. A. Ekayanti, A. D. Susanto, and N. Suarjana, “Analisis Hubungan Kelengkapan Pengisian Resume Medis Pasien Rawat Inap dengan Penentuan Kode Penyebab Kematian di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar,” in *SINTESA: Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora*, 2019, pp. 623–636.
- [11] A. Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, Jul. 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.