

Efektivitas Kepuasan Sistem Informasi Manajemen Klinik Pratama Hasna Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)

Effectiveness Of Satisfaction Of Management Information System Of Pratama Hasna Clinic Using End User Computing Satisfaction (Eucs) Method

Raafi Puja Pratama¹, Bajeng Nurul Widyaningrum², dan Lutfiyah Rizqulloh³

¹) Mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polbitrada, Jl. Sambiroto Raya No.64-D, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia 50276

²) Dosen D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polbitrada, Jl. Sambiroto Raya No.64-D, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia 50276

³) Dosen D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polbitrada, Jl. Sambiroto Raya No.64-D, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia 50276

Alamat korespondensi: raafipujap@gmail.com

Abstrak

Transformasi digital di sektor kesehatan mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk mengimplementasikan sistem informasi yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Klinik Pratama Hasna Kota Semarang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik) berbasis rekam medis elektronik sejak tahun 2024, namun implementasinya belum berjalan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap SIM Klinik menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap petugas pendaftaran, perawat, dan dokter. Analisis dilakukan berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* dan *format* dinilai cukup baik oleh pengguna, sedangkan dimensi *content*, *accuracy*, dan *timeliness* masih memiliki keterbatasan, terutama pada kelengkapan riwayat pasien, integrasi data, serta kestabilan sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa SIM Klinik telah mendukung pelayanan kesehatan, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar dapat meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan pengguna secara optimal.

Kata kunci: EUCS, Kepuasan Pengguna, SIM Klinik, Rekam Medis Elektronik

Abstract

Digital transformation in the healthcare sector is encouraging healthcare facilities to implement effective, user-centric information systems. Pratama Hasna Clinic in Semarang City has been implementing a Clinical Management Information System (SIM Klinik) based on electronic medical records since 2024, but its implementation has not been optimal. This study aims to analyze user satisfaction with the SIM Klinik using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study employed a qualitative descriptive approach, collecting data through in-depth interviews and observations of registration staff, nurses, and doctors. The analysis was conducted based on five EUCS dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results showed that users rated the ease of use and format dimensions as quite good, while the content, accuracy, and timeliness dimensions still had limitations, particularly in terms of completeness of patient history, data integration, and system stability. These findings indicate that the SIM Klinik has supported healthcare services, but further development is needed to improve work effectiveness and optimize user satisfaction.

Keywords: EUCS, User Satisfaction, SIM Klinik, Electronic Medical Record

Pendahuluan

Perkembangan digitalisasi di sektor kesehatan hadir sebagai solusi atas kompleksitas pengelolaan data dan layanan medis. Teknologi seperti rekam medis elektronik (RME), telemedicine, serta big data menjadi sarana untuk menyatukan serta menganalisis informasi pasien secara efisien. Hal ini dapat meningkatkan mutu layanan dan mempercepat akses informasi bagi tenaga kesehatan maupun pasien. Selain mempercepat proses administratif dan meminimalisir risiko kesalahan medis, digitalisasi juga memperkuat koordinasi antar fasilitas pelayanan kesehatan serta menekan biaya operasional [1].

Sistem Informasi Manajemen Klinik (SIM Klinik) merupakan platform digital yang dirancang untuk mendukung aktivitas operasional klinik. Sistem ini membantu dalam pengelolaan informasi seperti data pasien, jadwal praktik dokter, catatan medis, hingga administrasi keuangan. Dengan SIM Klinik, layanan dapat lebih tertata, data dapat diakses lebih cepat dan akurat, serta kualitas pelayanan meningkat. Sistem ini juga mendukung pelaporan dan analisis data untuk membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan [2].

Sesuai regulasi dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022, setiap fasilitas kesehatan diwajibkan untuk mengelola rekam medis dalam bentuk digital paling lambat akhir Desember 2023 [3]. Namun proses transisi ini tidak mudah. Berdasarkan data PERSI tahun 2022, dari sekitar 3.000 rumah sakit di Indonesia, hanya separuhnya yang mulai menerapkan RME, dan hanya sekitar 16% yang menggunakannya secara optimal. Salah satu kendala utama adalah proses integrasi data dari berbagai sumber seperti laboratorium dan farmasi, serta keterbatasan pelatihan kepada tenaga kesehatan [4]. Penelitian terdahulu oleh Zahra Anggra Aztiza di Klinik Pratama PMI Surakarta menunjukkan perlunya perbaikan pada aspek waktu (timeliness) akibat kendala sinyal dan jaringan [5]. Penelitian lain oleh Lutfiyah Rizqulloh di RSI Sultan Agung Semarang menyarankan perlunya monitoring dan validasi berkala untuk meningkatkan akurasi sistem dan memenuhi ekspektasi pengguna [6].

Dari berbagai penelitian tersebut penting untuk meninjau ulang efektivitas sistem informasi klinik, terutama dalam penerapan dan penerimaannya oleh tenaga medis. Studi awal yang dilakukan pada 10 April 2025 kepada dokter penanggung jawab Klinik Pratama Hasna menunjukkan bahwa klinik ini telah berdiri sejak 29 Januari 2017 dan menyediakan layanan pemeriksaan umum, laboratorium, rawat luka modern, khitan modern, dan layanan psikologi. Implementasi RME dimulai tahun 2024 bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota. Pada awal

2025, kunjungan pasien di klinik mengalami fluktuasi: Januari 160 kunjungan, Februari meningkat menjadi 206, dan Maret turun menjadi 175. Sistem pendaftaran berbasis komputer kerap mengalami gangguan, menyebabkan beberapa data pasien tidak tercatat dengan konsisten dalam RME. Hal ini disinyalir disebabkan oleh perangkat keras yang tidak memadai koneksi jaringan yang tidak stabil serta tampilan sistem yang kurang responsif. Kondisi ini berdampak pada produktivitas petugas dan menurunkan kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah menelaah seberapa efektif SIM Klinik dalam memenuhi kepuasan pengguna dengan pendekatan EUCS, dengan fokus pada kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. EUCS sendiri merupakan metode pengukuran yang membandingkan harapan dan realitas dalam pemanfaatan sistem informasi oleh pengguna. [7].

Metode

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Klinik di Klinik Pratama Hasna. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara non-probability sampling dengan metode snowball sampling. Informan penelitian berjumlah empat orang, terdiri dari tiga informan inti (petugas pendaftaran, perawat, dan dokter umum) serta satu informan triangulasi (dokter penanggung jawab klinik) [8].

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap penggunaan sistem. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengukuran kepuasan pengguna mengacu pada lima dimensi EUCS yaitu content, accuracy, format, ease of use dan timeliness.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Content dari Kepuasan Sistem Informasi Manajemen di Klinik Pratama Hasna Semarang

Aspek	Hasil Persentase	Interpretasi
Kelengkapan informasi	72,40%	Informasi dalam SIM Klinik dinilai cukup lengkap, namun riwayat medis belum terintegrasi optimal
Kesesuaian dengan kebutuhan	71,80%	Sistem mampu mendukung pelayanan, tetapi belum menggantikan rekam medis manual sepenuhnya
Rata-rata Content	72,40%	Puas

Aspek *content* dalam model EUCS merujuk pada seberapa lengkap, relevan, dan bergunanya informasi yang disediakan sistem dalam mendukung aktivitas pengguna. Sistem yang disusun dengan baik seharusnya mampu menampilkan laporan lengkap seperti identitas pasien, hasil diagnosis, tindakan medis, serta pelayanan lainnya. Sistem RME di Klinik Pratama Hasna sejatinya telah menampilkan data yang membantu pengambilan keputusan tenaga kesehatan. [9].

Namun temuan penelitian menunjukkan bahwa informasi riwayat pasien seperti kunjungan sebelumnya tindakan yang telah dilakukan dan hasil pemeriksaan laboratorium sebelumnya belum tercatat secara menyeluruh. Hal ini dapat menghambat proses penentuan diagnosis dan keputusan lanjutan karena tenaga medis tidak memiliki akses penuh terhadap data historis pasien. Selain itu, sistem tidak dilengkapi dengan panduan operasional yang jelas sehingga menyulitkan pengguna terutama yang tidak terbiasa menggunakan teknologi [10].

Tabel 2. Accuracy dari Kepuasan Sistem Informasi Manajemen di Klinik Pratama Hasna Semarang

Aspek	Hasil Persentase	Interpretasi
Ketepatan data pasien	71,20%	Data identitas dan pemeriksaan cukup akurat
Konsistensi data	70,80%	Masih terjadi ketergantungan pada sistem hybrid
Rata-rata Accuracy	71,00%	Puas

Accuracy dalam sistem informasi sangat krusial, terlebih dalam konteks RME. Data medis yang tidak tepat bisa berakibat fatal dalam layanan kesehatan. Di Klinik Pratama Hasna, meskipun data dasar pasien sudah tergolong akurat, sistem belum mampu menyimpan riwayat secara utuh, sehingga tenaga medis kesulitan menelusuri rekam jejak pasien secara menyeluruh [11].

Selain itu penggunaan metode pencatatan ganda manual dan digital menciptakan potensi ketidaksesuaian data. Integrasi sistem yang belum sempurna membuat beberapa catatan tidak sinkron. Sistem juga belum dilengkapi fitur validasi otomatis, sehingga potensi kesalahan input masih tinggi dan berdampak pada kualitas data [12].

Tabel 3. Format dari Kepuasan Sistem Informasi Manajemen di Klinik Pratama Hasna Semarang

Aspek	Hasil Persentase	Interpretasi
Tampilan antarmuka	70,10%	Tampilan sederhana dan mudah dipahami
Tata letak informasi	69,10%	Belum menampilkan data penting secara terintegrasi
Rata-rata Format	69,60%	Puas

Tampilan atau *format* sistem turut menentukan kenyamanan pengguna. Antarmuka yang sederhana dan tersusun rapi dapat memudahkan akses data dan meningkatkan produktivitas. Di Klinik Pratama Hasna, sistem RME sudah menampilkan informasi secara terstruktur dan mudah dibaca. [13].

Namun pencatatan secara hybrid (digital dan manual) masih dilakukan misalnya untuk pasien baru atau tanda tangan. Ini menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya digital dan memerlukan integrasi lebih lanjut. Sistem juga belum menyediakan opsi kustomisasi tampilan sesuai kebutuhan tiap unit, sehingga fungsionalitasnya kurang fleksibel bagi beberapa pengguna. [14].

Tabel 4. Ease Of Use dari Kepuasan Sistem Informasi Manajemen di Klinik Pratama Hasna Semarang

Aspek	Hasil Persentase	Interpretasi
Kemudahan dipelajari	76,30%	Sistem mudah dipahami oleh pengguna baru
Kemudahan operasional	74,90%	Mendukung aktivitas pelayanan sehari-hari
Rata-rata Ease of Use	75,60%	Puas

Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam adopsi sistem informasi. Di klinik ini, antarmuka sistem cukup mudah dipahami, bahkan oleh pengguna tanpa latar belakang teknis. Proses input data dan navigasi berjalan cukup lancar, menunjukkan desain sistem yang *user-friendly*. [15].

Namun, ada beberapa kendala teknis seperti koneksi lambat, error, dan sistem yang tidak

responsif saat digunakan bersamaan. Hal ini menyebabkan kehilangan data atau pengulangan input, yang dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Sistem juga belum mendukung fitur lanjutan seperti pencarian riwayat spesifik atau integrasi langsung dengan laboratorium, sehingga penggunaannya masih terbatas pada fungsi dasar. [10].

Tabel 5. Timelines dari Kepuasan Sistem Informasi Manajemen di Klinik Pratama Hasna Semarang

Aspek	Hasil Persentase	Interpretasi
Kecepatan akses data	70,40%	Sistem cukup cepat dalam kondisi jaringan stabil
Ketepatan penyajian informasi	69,60%	Gangguan jaringan masih mempengaruhi pelayanan
Rata-rata Timeliness	70,00%	Puas

Timeliness mengukur kecepatan sistem dalam menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Di Klinik Pratama Hasna, sistem telah mampu menampilkan data dengan cepat, yang sangat membantu dalam pengambilan keputusan medis secara *real-time*. [16].

Namun, kendala utama masih terletak pada penggunaan metode pencatatan ganda. Data pasien tidak selalu tercatat tepat waktu, terutama saat volume kunjungan tinggi. Beberapa catatan baru dimasukkan di akhir hari atau bahkan keesokan harinya, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan medis dan mengganggu koordinasi antar tenaga kesehatan. [11].

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Pratama Hasna Semarang dapat disimpulkan :

1. Dimensi *content* menunjukkan bahwa informasi dalam sistem belum sepenuhnya lengkap, terutama terkait riwayat pasien, dan kurangnya panduan penggunaan.
2. Aspek *accuracy* sudah cukup baik, tetapi masih ditemukan kendala dalam pencatatan riwayat dan sinkronisasi sistem manual dan digital.
3. Pada dimensi tampilan (*format*) tampilan cukup mendukung aktivitas pengguna, namun belum dapat terintegrasi antar sistem secara utuh.
4. Berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) dinilai baik oleh pengguna, meskipun masih sering terjadi error sistem,

koneksi tidak stabil, dan fitur yang terbatas.

5. Dalam dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) menunjukkan kecepatan sistem cukup baik, tetapi pencatatan manual menyebabkan keterlambatan dan data yang tidak lengkap.

Saran Bagi Klinik Pratama Hasna

Sebaiknya Klinik Pratama Hasna melakukan pengembangan sistem informasi manajemen klinik serta menambahkan modul penggunaan sistem secara menyeluruh. Modul ini diharapkan dapat menyimpan dan menampilkan data historis pasien seperti catatan konsultasi, hasil diagnosa, tindakan medis, resep yang diberikan, hingga hasil pemeriksaan laboratorium secara sistematis dan terintegrasi.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Klinik Pratama Hasna yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di lingkungan klinik. Bantuan, kerja sama, dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data sangat membantu kelancaran penyusunan karya tulis ini.

Daftar Pustaka

1. D. M. Ummah, "Gambaran Umum Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Respon Time di Rumah Sakit Paru Dungus Madium," 2021.
1. U. Qalsum, "Sistem Informasi Manajemen Program Studi Manajemen."
2. "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis," 2022, hal. 356–363.
3. P. Studi et al., "Analisis Kesiapan Implementasi Rekam Medik Elektronik Di Rumah Sakit Universitas Brawijaya," vol. 7, no. 3, hal. 100–107, 2023.
4. Z. Anggra Aztiza, S. Wulandari, dan A. Sunandar, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Klinik Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Klinik Pratama PMI Surakarta," JHIMI J., vol. 03, no. 02, 2024.
5. L. Rizqulloh dan A. N. Putra, "Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung," vol. 5, no. 4, hal. 330–344, 2024, doi: 10.25047/j-remi.v5i4.5105.
6. N. Marlina, C. Widyaningsih, dan H. Istiqlal, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS," J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones., vol. 7, no. 1, hal. 65–77, 2023, doi:

- 10.52643/marsi.v7i1.2931.
7. N. Nurdiani, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan," vol. 5, no. 9, hal. 1110–1118.
 8. M. Hadiyanto, C. T. Purnami, dan A. Mawarni, "Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Di RSUD Dr. (H.C) Ir Soekarno," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 8, no. 6, hal. 739–745, 2020.
 9. Risa Setia Ismandani, Anastasia Lina Dwi Nursanti, Lilik Sriwiyati, Hendra Dwi Kurniawan, dan Muljadi Hartono, "Kepuasan Tenaga Medis Dan Tenaga Kesehatan Dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik (Rme) Di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo," *KOSALA J. Ilmu Kesehat.*, vol. 11, no. 2, hal. 173–181, 2023, doi: 10.37831/kjik.v11i2.305.
 10. Nurul Khatimah Ismatullah, "Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 8, hal. 1687–1694, 2023, doi: 10.56338/mparki.v6i8.4012.
 11. G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, dan 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, hal. 258, 2020, doi: 10.33846/sf11307.
 12. Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, dan Sri Achadi Nugraheni, "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, hal. 463–467, 2022, doi: 10.56338/mparki.v5i5.2343.
 13. H. Nusa Putra, "Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Semen Padang Hospital Dengan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)," *Lentera Kesehat. 'Aisyiyah*, vol. 2, no. 2, hal. 145–158, 2019.
 14. H. Technology dan M. A. Rahmawati, "Analisis Kepuasan Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Menggunakan Metode End-User Computing Statisfaction (EUCS) Di Rumah Sakit ' Aisyiyah Bojonegoro," vol. 2, hal. 50–58, 2024.
 15. S. Kamal, N. Mayasari, dan D. Khairani, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang," vol. 9, no. 2, hal. 124–134, 2024