

# TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SISDMYAP UNTUK MENDUKUNG UPAYA PENINGKATAN MUTU TENAGA KESEHATAN

**Kategori: *Innovation in Healthcare IT***

Hentyn Drajad Rudyarwaty, Dinda Ayu Lestari

Rumah Sakit Mata “Dr. Yap” Yogyakarta

## **Ringkasan**

Kunci transformasi adalah tersedianya SDM kesehatan kompeten sesuai fungsi dan bidangnya. Bukti SDM Kesehatan berkompoten melalui dokumen STR dan SIP. Upaya pengawasan legalitas SDM perlu didukung sistem informasi SISDMYAP. Implementasi pemanfaatan SISDMYAP perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna dengan skala EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode penelitian yang digunakan dalam kuantitatif. Hasil penelitian dari 82 responden pada variable konten (sig: 0,02), ketepatan (sig : 0,04), bentuk (sig :0,007), kemudahan penggunaan (sig: 0,000) kecepatan (sig:0,000) artinya karyawan merasa puas dalam pemanfaatan SISDMYAP untuk peningkatan mutu tenaga kesehatan.

**Keyword : *SISDMYAP, kepuasan pengguna, EUCS***

### **A. Latar Belakang**

Tranformasi kesehatan merupakan komitmen pemerintah untuk menyukseskan tujuan pembangunan kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup. Salah satu kunci transformasi adalah tersedianya SDM kesehatan yang kompeten sesuai fungsi dan bidangnya. Sebagai bukti SDM Kesehatan berkompoten melalui sertifikat kompetensi berupa Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Ijin Praktik (SIP) sesuai dengan tugas dan kewenangan. SDM Kesehatan yang belum memiliki STR dan SIP atau sudah habis masa berlaku tidak diperbolehkan untuk memberikan pelayanan Kesehatan. Oleh karenanya diperlukan pembinaan dan pengawasan kepemilikan STR dan SIP aktif untuk meningkatkan mutu melindungi penerima pelayanan kesehatan dan memberikan kepastian hukum bagi Masyarakat dan SDM Kesehatan (Kementrian Kesehatan, 2019)

Upaya untuk melakukan pembinaan dan pengawasan perlu didukung sistem informasi yang tepat guna dan memenuhi standar. SISDMYAP adalah sistem internal RS Mata “Dr Yap” berfungsi melakukan pengawasan STR dan SIP.sebagai sistem pengingat atas kepemilikan aktif STR, SIP dan RKK sehingga seluruh SDM memiliki legalitas dalam menjalankan pelayanan Kesehatan. Pembuatan sistem SISDMYAP didesain dapat diakses, tampilan *user friendly*, mudah dipahami. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat

mengukur seberapa baik kualitas dari suatu sistem, sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem (Maryana, Ridhawati, & Sayekti, 2018).

Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem SISDMYAP maka perlu dilakukan pengukuran kepuasan dengan alat ukur *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem yang membandingkan antara harapan dan kenyataan dari suatu sistem aplikasi (Dalimunthe & Ismiati, 2016). EUCS memiliki lima variabel yaitu: konten, keakuratan, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Pengukuran kepuasan penggunaan sistem SISDMYAP dengan EUCS didasarkan pada pengalaman mereka menggunakan sistem tersebut. Implementasi SISDMYAP sebagai media pengawasan kepemilikan STR, SIP dan RKK telah terlaksana dalam kurun waktu 1 tahun. Oleh karena itu perlu evaluasi melalui pengukuran kepuasan penggunaan sistem, yang dapat meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan.

## **B. Tujuan**

Dalam survey *open ended question* bahwa SISDMYAP berdampak positif dalam pemanfaatan pengawasan dokumen legalitas SDM Kesehatan dan sebagai media transparansi antara manajemen dan karyawan. SISDMYAP yang telah digunakan dalam kurun waktu satu tahun sebagai media pengawasan dokumen legalitas STR dan SIP menjadi bagian inovasi yang perlu dilakukan evaluasi tingkat kepuasan penggunaan sistem. Hal ini karena berdasarkan teori bahwa dengan memperhatikan aspek kepuasan pengguna dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih optimal (Djuanto & Papilaya, 2018) . Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kesadaran SDM Kesehatan akan pentingnya memiliki legalitas (STR dan SIP) dalam memberikan pelayanan kesehatan
2. Memberikan sistem *reminder* (SISDMYAP) akan kepemilikan legalitas (STR dan SIP) yang informatif, mudah digunakan, tampilan yang *user friendly*, informasi yang *update*.
3. Mengukur kepuasan SDM Kesehatan terhadap penggunaan aplikasi SISDMYAP dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam pemanfaatan dokumen legalitas (STR dan SIP) untuk meningkatkan mutu tenaga Kesehatan.

### C. Langkah-Langkah

Berikut adalah tahapan pengukuran kepuasan SDM Kesehatan dalam penggunaan SISDMYAP:

#### 1. Studi Literatur

Pada tahapan awal peneliti melakukan studi literatur terkait dengan teori kepuasan pengguna system EUCS. Konsep awal EUCS menekankan pada aspek kognitif atas sistem yang cepat dan mudah digunakan. (Torkzadeh & Doll, 1991) . Terdapat 5 EUCS adalah konten, ketepatan, bentuk, kemudahan penguasaan dan kecepatan. Peneliti memiliki menggunakan EUS untuk evaluasi sistem dibanding dengan model lainnya karena telah didukung oleh beberapa penelitian mengukur kepuasan pengguna sistem diberbagai sektor mulai dari Kesehatan, keuangan, konstruksi diantaranya penelitian (Aggelidis & Chatzoglou, 2012), (Munap, Nor, Ahmad, Hamid, & Fareed , 2018), (Yosua, 2017).

#### 2. Pembuatan skala pengukuran kepuasan pengguna EUCS pada sistem SISDMYAP.

Berdasarkan studi literatur dilakukan pembuatan alat ukur kepuasan EUCS yang didasarkan pada 5 aspek dengan indicator perilaku sebagai berikut :

No	Aspek	Indikator	Aitem Pernyataan
1	Isi	Sesuai Kebutuhan	Aplikasi SISDMYAP menghasilkan informasi yang berguna bagi kebutuhan penggunanya
		Mudah dipahami	Fungsi aplikasi SISDMYAP dapat dipahami penggunanya
		Lengkap	Aplikasi SISDMYAP menghasilkan informasi yang lengkap
2	Ketepatan	Jelas	Aplikasi SISDMYAP menghasilkan informasi yang jelas
		Benar dan Akurat	Seberapa sering aplikasi menghasilkan output yang kurang sesuai
3	Bentuk	Tampilan Sesuai	Seberapa sering aplikasi menghasilkan tampilan yang kurang sesuai
		Warna	Aplikasi SISDMYAP menampilkan pengaturan warna yang menarik
		Layout	Aplikasi SISDMYAP menampilkan layout yang menarik
4	Kemudahan Penggunaan	Menu dan fungsi	Aplikasi SISDMYAP menampilkan menu/link dan fungsi yang memudahkan operasional pengguna
		Mudah digunakan	Aplikasi SISDMYAP memberikan kemudahan proses log in dan pencarian informasi
		Mudah diakses	Aplikasi SISDMYAP dapat diakses kapan saja dan dimana saja
5	Kecepatan	Kecepatan respon	Aplikasi SISDMYAP memproses informasi secara realtime dan cepat
		Up to Date	Aplikasi SISDMYAP menampilkan informasi terbaru
7	Kepuasan Pengguna		Aplikasi SISDMYAP memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhannya

### 3. Pengambilan Data

Sampel pada penelitian ini adalah SDM Kesehatan RS Mata “Dr Yap” yang memiliki STR, SIP dan RKK. Dengan jumlah sampel 82 orang. Pengambilan data dilakukan secara online dengan skala yang disebar menggunakan google form dengan durasi pengambilan data 2 minggu.

### 4. Analisa Data

Data yang telah terkumpul dilakukan analisa data menggunakan statistic deskriptif dengan nilai minimum, maksimum, dan rata-rata dari masing-masing indicator. Uji hipotesis dilakukan dengan analisa regresi liner berganda untuk menguji pengaruh antara lebih dari satu variable independen terhadap varabel dependen.

## D. Hasil

### 1. Analisa Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1A	82	2.00	5.00	4.1951	.65620
X1B	82	2.00	5.00	4.1341	.64334
X1C	82	2.00	5.00	4.0854	.68855
X1D	82	2.00	5.00	4.0976	.64040
X2A	82	1.00	5.00	2.3415	1.00884
X2B	82	1.00	5.00	2.2927	.99985
X3A	82	1.00	5.00	3.6829	.79935
X3B	82	1.00	5.00	3.6585	.90567
X3C	82	2.00	5.00	4.0122	.63817
X4A	82	2.00	5.00	4.0000	.60858
X4B	82	2.00	5.00	4.1829	.63105
X5A	82	2.00	5.00	3.9024	.69584
X5B	82	1.00	5.00	3.8415	.76125
Y	82	2.00	5.00	3.9634	.59722
Valid N (listwise)	82				

Hasil analisa deskriptif menunjukkan sebanyak 82 responden dengan hasil variable Y (kepuasan pengguna) memiliki nilai mean sebesar 3,9634 yang artinya rata-rata responden memberikan kepuasan dan kepercayaan untuk memenuhi kebutuhannya legalitas pada SISDMYAP. Hasil ini juga didukung dengan rata-rata pada masing- masing variable independent (X1-X4) yang menunjukkan angka mean diatas skor 3.

## 2. Hasil Uji F dan Uji T Regresi Linier Berganda

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.733	5	3.547	150.174	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.795	76	.024		
	Total	19.528	81			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X1, X4

Hasil uji pengaruh simultan (Uji F) nilai sig (0,000) sehingga dapat disimpulkan variable konten (X1), ketepatan (X2), bentuk (X3), kemudahan penggunaan (X4), kecepatan (X5), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SISDMYAP.

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.966	.167		5.791	.000
	X1	.033	.014	.164	2.345	.022
	X2	-.020	.010	-.075	-2.051	.044
	X3	-.035	.012	-.147	-2.779	.007
	X4	.144	.033	.327	4.432	.000
	X5	.235	.019	.647	12.584	.000

a. Dependent Variable: Y1

#### a. Pengaruh konten SISDMYAP terhadap kepuasan pengguna

Hasil menunjukkan nilai sig (0,022) artinya variabel konten berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna sehingga dapat mencerminkan pemanfaatan informasi kepemilikan STR dan SIP mudah dipahami, jelas, lengkap dan sesuai dengan kebutuhan.

#### b. Pengaruh ketepatan SISDMYAP terhadap kepuasan pengguna

Hasil menunjukkan nilai sig (0,044) dapat disimpulkan ketepatan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. SISDMYAP mampu memberikan tampilan informasi yang sesuai, data bersifat benar dan akurat.

#### c. Pengaruh bentuk SISDMYAP terhadap kepuasan pengguna

Hasil menunjukkan nilai sig (0,007) sehingga disimpulkan variabel bentuk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat implikasikan bahwa SISDMYAP memiliki pengaturan layout, warna dan menu yang menarik.

- d. Pengaruh kemudahan penggunaan SISDMYAP terhadap kepuasan pengguna  
Hasil menunjukkan nilai sig (0,000) artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya SISDMYAP mudah digunakan dan diakses. Dapat diakses dilingkungan RS dan lingkungan RS dan dapat diakses menggunakan mobile phone masing-masing SDM Kesehatan.
- e. Pengaruh kecepatan SISDMYAP terhadap kepuasan pengguna  
Hasil menunjukkan nilai sig (0,000) sehingga dapat disimpulkan variabel kecepatan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya informasi yang dihasilkan SISDMYAP kaitannya dengan STR dan SIP dapat diakses secara *realtime* dan informasi terbaru termasuk saat karyawan akan mengupload dokumen legalitas mutakhir.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). Hospital Information System : measuring end user computing satisfaction (EUCS). *Journal of Bio Medical Informatics*, 566-579.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Ilmu Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 71-75.
- Djuanto, R. A., & Papilaya, F. S. (2018). “Analisis Kepuasan Penerimaan Pengguna Akhir Sistem Branch Delivery System (Bds) Pada Layanan Teller Cash Recycler (TCR) Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Dan Iso/Iec 12207: 2008 Pada Perusahaan Bank Di Indonesia . *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*.
- Kementrian Kesehatan , R. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2019 Tentang Registrasi Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Kementrian Kesehatan, R. (2022, April 4). Standar Tenaga Kesehatan Dalam Transformasi SDM Kesehatan. pp. 2-11.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai, . *Din. Ekon. Ekon. dan Bisnis*, 213-229.

- Munap, R., Nor, S., Ahmad, B., Hamid, S. A., & Fareed, M. (2018). The Influence of End User Computing System (EUCS) on User Satisfaction : the case of a Logistic and Courier Service Company. 5103-5110.
- Torkzadeh, G., & Doll, W. J. (1991). The Measurement of End User Computing Satisfaction: Theoretical . *MIS Quarterly*, 5-10.
- Yosua, M. R. (2017). The Study Of End User Computing Satisfaction on Computerised Accounting System Among Peninsular Malaysia Public University. *International Borneo Business Conference*.

## LEMBAR PENGESAHAN

### TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI SISDMYAP UNTUK MENDUKUNG UPAYA PENINGKATAN MUTU TENAGA KESEHATAN

#### KATEGORI

*Innovation in Healthcare IT*

Disusun oleh

Hentyn Drajad Rudyarwaty M.Psi., Psikolog

Dinda Ayu Lestari, A.Md



Yogyakarta, 2 Oktober 2023

Direktur Utama Rumah Sakit Mata "Dr Yap"

RUMAH SAKIT MATA  
"DR. YAP"  
YOGYAKARTA  
dr. Alida Lienawati, M.Kes., FISQua  
NIK. 452/RSM/IV-2020