

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT (SIRS) JIWA PROPINSI BALI DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

I Wayan Gede Sabdana  
Prodi Magister Ilmu Komputer Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di RSJ Propinsi Bali dan merumuskan rekomendasi perbaikan SIRS. Meningkatnya keluhan pengguna sistem informasi dan belum adanya penelitian terkait analisis tingkat kepuasan pengguna SIRS di RSJ Propinsi Bali, mendorong peneliti melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna SIRS di RSJ Propinsi Bali dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). EUCS adalah metode untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIRS, yang terdiri dari variabel *information quality* (IQ) dan *system quality* (SQ). Pendekatan yang digunakan yaitu *Ex Post Facto* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner skala *likert* yang divalidasi oleh dua *judges*. Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menerapkan teori rumus *Gregory*, uji reliabilitas dengan pendekatan *likert* oleh Uno (2006). Kuesioner disebar kepada 60 responden yang merupakan pengguna SIRS di RSJ Propinsi Bali. Analisis data dilakukan dengan uji normalitas  $Chi^2$ , uji homogenitas, serta uji stastika deskriptif secara holistik, variabel dan dimensi. Hasil penelitian ini berupa skor rata-rata (*mean*) tingkat kepuasan pengguna untuk menentukan kriteria tingkat kepuasan pengguna, *mean* dimasukan dalam tabel kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil skor variabel IQ *mean* = 83,0 termasuk kriteria “sangat puas” dalam tabel CSI dan SQ *mean* = 76,9, termasuk kriteria “puas” dalam tabel CSI. Perbandingan pengaruh dimensi dengan ANAVA menghasilkan 3 (tiga) dimensi yang berpengaruh signifikan, yaitu *content* dengan nilai signifikan (*sig*) = 0,031, *system speed* dengan nilai *sig* = 0,001 dan *training* dengan nilai *sig* = 0,003, yaitu berada dibawah taraf signifikan 0,05. Berdasarkan temuan data empiris, perbandingan SIRS yang digunakan di rumah sakit lain dan dari sumber literatur, peneliti memberikan 12 rekomendasi perbaikan terhadap SIRS pada setiap dimensi penelitian, yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi di RSJ Propinsi Bali. Dari hasil *Focus Group Discussion* (FGD) tentang 12 rekomendasi tersebut, terdapat 11 rekomendasi yang diterima dan 1 rekomendasi perbaikan ditolak oleh pihak RSJ Propinsi Bali. Penelitian ini masih menggunakan pendekatan analisis statistik data sederhana, sehingga kedepan tingkat kepuasan pengguna dan rekomendasi SIRS di rumah sakit ini perlu dikaji lagi lebih kompleks dan dalam.

**Kata Kunci:** *end user computing satisfaction*, kepuasan pengguna, dan sistem informasi rumah sakit.

### ABSTRACT

*This research is aimed at finding out the degree of satisfaction among users of the Hospital Information System in Bali Mental Hospital as well as formulating recommendation for improvement of the Hospital Information system. The fact that there has been a rising trend of dissatisfaction among users of the information system as well as there has been very few researches that address the issue of the degree of satisfaction among users of Hospital Information System in Bali Mental Hospital, are among the reason for conducting the research on the degree satisfaction among users of the Hospital Information system in Bali Mental Hospital using End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS is a method aimed at finding out the degree of satisfaction among users of information system, EUCS consists of information quality variable ( IQ) and system quality (SQ) variable. The approach that is adopted in this research is Ex Post Facto, and the data collection is done with questionnaires using Likert Scale which is validated by two judges. The data collection in this research adopts the likert scale questionnaire which was validated by two judges. The questionnaire validaty test uses Gregory formula, and the reliability testing uses likert approach. The questionnaires are distributed to sixty (60) respondents all of whom are users of hospital information system in Bali*

*Mental Hospital. The data analysis is done through Chi2 normality test, homogeneity test, and descriptive statistical test holistically, variable and dimension. The result of this research is presented in average score (mean) of the users satisfaction to determine the criteria for users satisfaction, mean is put into the table of Customer Satisfaction Index (CSI) criteria. The research shows that the mean of IQ variable is 83,0 which belongs to the category of "very satisfied" in the CSI table while the mean of the SQ criteria is 76,9 which means "satisfied" according to the CSI table. The comparison of effect for each dimension using ANAVA, finds out three significance effect dimension, there are 0,31 significance value for content dimension, 0,001 for system speed, and 0,003 for the training dimension. Both figures are still below the significance level of 0,05. Thus, the three dimension have different effects on the satisfaction among users of the Hospital Information System. Based on the empirical data of the findings as well as the comparison to the Hospital Information adopted at other hospitals, and from other literatures, we manage to formulate twelve recommendations at each research dimension for the improvement of the Hospital Information System, which are aimed at improving the level of the satisfaction of the users of the Hospital Information System of Bali Mental Hospital. After doing the Focus Group Discussion about those recommendation, 11 are accepted and approved, and one of them is rejected or denied. This research uses a simple statistical analysis, for the next research is expected to analyze the problem more complex and deeper.*

**Keywords: End User Computing Satisfaction, Hospital Information System, User Satisfaction.**

## I. PENDAHULUAN

Dewasa ini hampir seluruh perusahaan dan instansi pemerintah berupaya untuk memperbaiki kondisi perusahaan untuk menghadapi persaingan dan. Salah satu perbaikan yang dilakukan adalah di bidang teknologi sistem informasi. Rumah sakit sebagai salah satu instansi pemerintah saat ini sudah menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) untuk menghadapi tantangan. Hal ini diharapkan dapat membantu semua proses pengolahan data rumah sakit. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) yang handal guna menyajikan informasi yang cepat dan akurat sebagai acuan dalam pengambilan keputusan manajemen. Salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi adalah kepuasan pengguna atau *end user satisfaction*. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari sisi pengguna, di mana jika keinginan sudah terpenuhi maka akan terwujud kepuasan bagi pengguna sistem, Ramani (dalam Parumpu, 2014). Jadi kepuasan pengguna berperan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi. Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Propinsi Bali adalah instansi pusat pelayanan kesehatan kejiwaan milik Pemerintah Propinsi Bali.

Dari sumber I Komang Pasek Sudiarsa, S.Kom yang bertugas sebagai Analis Sistem

Informasi dan I Made Wisnu Joniada yang bertugas sebagai Administrator Gudang Farmasi di RSJ Propinsi Bali menyatakan bahwa: 1) Terdapat keluhan-keluhan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna SIRS; 2) Belum pernah ada penelitian terkait dengan analisis kepuasan pengguna SIRS di rumah sakit ini. Berdasarkan catatan dari Daftar Keluhan Sistem Informasi, saat ini dalam 1 hari kerja sedikitnya terdapat 5 keluhan kepuasan pengguna dari seluruh bagian atau sub kerja rumah sakit. Dampak meningkatnya keluhan kepuasan pengguna tersebut yaitu akan memberikan pengaruh negatif terhadap pelayanan informasi kepada konsumen dan berdampak negatif pula pada penentuan pengambilan keputusan oleh manajemen dalam tata kelola kinerja rumah sakit. Berdasarkan dari paparan serta memperhatikan visi RSJ Propinsi Bali yaitu "Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali Menjadi Pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan Jiwa Paripurna menuju Bali Mandara", maka analisis kepuasan pengguna SIRS merupakan hal mendesak yang harus dilakukan untuk dapat memberikan kontribusi positif bagi SIRS di RSJ Propinsi Bali saat ini.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap SIRS di RSJ Propinsi Bali

ditinjau dari variabel *Information Quality* (*content, format, accuracy, timeliness*) dan *System Quality* (*training, ease of use, document, interface, system speed*)?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan SIRS di RSJ Propinsi Bali dari variabel *Information Quality* (*content, format, accuracy, timeliness*) dan *System Quality* (*training, ease of use, document, interface, system speed*) untuk meningkatkan kepuasan pengguna?

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi di RSJ Propinsi Bali

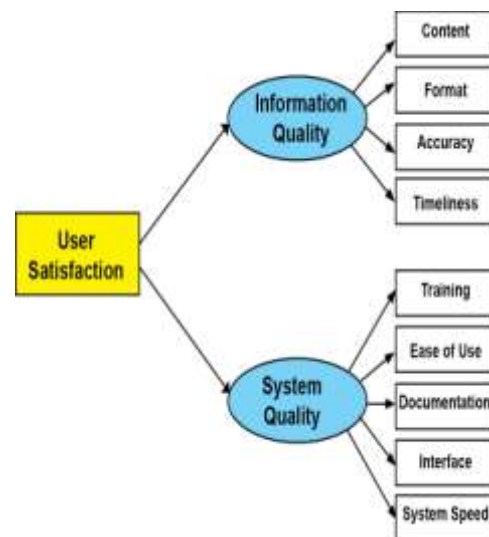
Sistem yang sudah berjalan di RSJ Prop. Bali yaitu Sistem Informasi *Billing*, adalah sistem yang akan mencatat dan memproses semua kegiatan dan tagihan yang akan dikenakan terhadap pasien. Sistem Informasi Apotek yaitu sistem informasi pencatatan obat dan alat kesehatan di Apotek. Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) yaitu sistem informasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengolah data kepegawaian menjadi informasi yang diperlukan. Sistem Informasi Gudang yaitu sistem informasi pengelolaan dari aktifitas yang saling terkait dalam aktifitas penyimpanan barang sementara.

### 2.2 Sistem Informasi

Menurut Sutarbi dalam (Pratama, 2012), sistem informasi merupakan suatu sistem yang didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tentu dengan laporan – laporan yang diperlukan. Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah kumpulan komponen-komponen perangkat komputer maupun perangkat lunak didalam suatu kegiatan organisasi yang bersifat manajerial untuk membuat suatu keputusan.

### 2.3 *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

*End-User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Definisi *End-User Computing Satisfaction* sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut, dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh (dalam Aggelidi, Chatzoglou, 2012). Awal rancangan model ini terdiri dari dimensi *content, format, accuracy, ease of use* dan *timeliness*, kemudian dikembangkan dengan menambahkan dimensi *system speed, documentation, training* dan *interface*, Aggelidi, Chatzoglou (2012). Pengembangan tersebut masih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi sistem informasi, seperti bisa dilihat dalam bagan Gambar 1.



Gambar 1. Modifikasi Model *End-User Computing Satisfaction*

(Sumber : Doll dan Torkzadeh dalam Aggelidi, Chatzoglou, 2012)

Berdasarkan teori tersebut, peneliti melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dengan melihat 2 (dua) variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Information Quality* (kualitas informasi) yang meliputi dimensi *content* (isi), *format* (bentuk), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu) dan variabel *System Quality*

(kualitas sistem) yang meliputi dimensi *training* (pelatihan penggunaan), *documentation* (panduan penggunaan), *easy of use* (kemudahan pemakaian), *interface* (tampilan) dan *system speed* (kecepatan sistem). Seperti yang dijelaskan, Metode *End-User Computing Satisfaction* terdiri dari 2 (dua) variabel beserta beberapa dimensi, sebagai berikut.

## 2.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil yang diperoleh dari analisa *End User Computing Satisfaction* (EUCS) variabel *Information Quality* dan variabel *System Quality* akan dimasukkan ke dalam kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan atau harapan dari pengguna terhadap variabel yang dimiliki oleh SIRS. Pada umumnya, nilai CSI diatas 50 persen dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI dibawah 50 persen maka pengguna jasa dikatakan belum puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, Wildan (dalam Aziz, 2013) seperti terlihat dalam tabel 1.

**Tabel 1. Nilai dan Kriteria CSI**

Nilai CSI	Kriteria CSI
81 – 100	Sangat Puas
66 – 80	Puas
51 – 65	Cukup Puas
35 – 50	Kurang Puas
0 – 34	Tidak Puas

(Sumber : Wildan dalam Aziz, 2013)

## III. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Ex Post Facto* untuk menilai tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali.

#### A. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden. Sampel tersebut meliputi seluruh pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Propinsi Bali. Populasi tersebut merupakan pihak yang telah menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) dan secara langsung merasakan manfaat dan kendala yang dihadapi.

## C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

### 1. Information Quality

Kualitas Informasi adalah faktor yang berhubungan dengan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi tersebut. Skor variabel kepuasan pengguna diperoleh dalam bentuk angka, yang diperoleh melalui kuesioner.

### 2. System Quality

Kualitas sistem adalah faktor yang berhubungan dengan teknis dari sistem informasi tersebut. Skor variabel kepuasan pengguna diperoleh dalam bentuk angka, yang diperoleh melalui kuesioner.

## D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melakukan survei kepada pengguna sistem dengan menggunakan kuesioner tentang kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Jiwa Propinsi Bali. Hasil yang diperoleh berupa skor tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang telah berjalan.

## E. Uji Validitas

Teknik klasifikasi instrumen yang mengacu pada formula yang dikembangkan oleh *Robert Gregory* (dalam Candiasa, 2011). Berdasarkan hasil dari  $CV = Content Validity$  (Validitas Isi) didapat hasil 0,97.

## F. Uji Reliabilitas



Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas sebesar 0,75, maka disimpulkan bahwa derajat reliabilitas penelitian ini termasuk kategori tinggi, yaitu berada pada rentangan  $0,60 < \alpha \leq 0,80$ .

**Tabel 2. Tabel Rentangan Nilai Derajat Reliabilitas**

Rentangan Nilai	Derajat Reliabilitas
$0,00 < \alpha \leq 0,20$	derajat reliabilitas sangat rendah
$0,20 < \alpha \leq 0,40$	derajat reliabilitas sangat rendah
$0,40 < \alpha \leq 0,60$	derajat reliabilitas sangat sedang
$0,60 < \alpha \leq 0,80$	derajat reliabilitas tinggi
$0,80 < \alpha \leq 1,00$	derajat reliabilitas sangat tinggi

#### G. Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas, dihasilkan taraf signifikansi 0,953 maka terima  $H_0$ , jadi dapat disimpulkan bahwa sampel pada uji normalitas berasal dari populasi berdistribusi normal dengan taraf signifikansi 0,05.

#### H. Uji Homogenitas

Berdasarkan uji homogenitas memiliki nilai signifikansi 0,007 maka  $H_0$  diterima. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah homogen dengan taraf signifikansi 0,05.

### IV HASIL dan PEMBAHASAN

#### 4.1. Analisis Holistik Kepuasan Pengguna

Hasil jawaban responden terhadap kuesioner dimasukkan ke dalam tabel dan diuji menggunakan SPSS 17. Hasil uji tersebut menunjukkan seluruh skor dalam metode *End User Computing Satisfaction*. Dari hasil uji tersebut diperoleh skor maksimum jawaban

responden yaitu 85,00, skor minimum 66,15, skor rata-rata 79,99 dan standard deviasi 4,86. Berdasarkan kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti dijelaskan pada Tabel 1, maka skor rata-rata dari secara *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu 79,99 termasuk kategori puas, yaitu berada pada rentangan 66 - 80 dari skor ideal kriteria CSI.

#### B. Analisis Kepuasan Pengguna Berdasarkan Variabel

##### 1. Variabel *Information Quality*

Kepuasan pengguna ditinjau dari variabel *Information Quality* menghasilkan skor rata-rata yaitu 83,0, nilai tersebut termasuk dalam rentangan 81 – 100 tabel CSI yaitu kategori sangat puas. Adapun skor minimum 64,3 dan skor maksimum 95,1.

##### 2. Variabel *System Quality*

Kepuasan pengguna ditinjau dari variabel *Information Quality* menghasilkan skor rata-rata jawaban responden yaitu 76,9, nilai tersebut termasuk dalam rentangan 66 – 80 tabel CSI yaitu kategori puas. Adapun skor minimum 67,1 dan skor maksimum 86,4.

#### 4.2 Analisis Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi

**Tabel 3. Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Berdasarkan Dimensi**

No	Dimensi	Skor Rata-Rata	Kategori CSI
1	<i>Content</i>	73,2	Puas
2	<i>Format</i>	87,4	Sangat Puas
3	<i>Accuracy</i>	90,3	Sangat Puas
4	<i>Timeliness</i>	76,0	Puas
5	<i>Training</i>	76,6	Puas
6	<i>Documentation</i>	77,5	Puas
7	<i>Ease of Use</i>	66,7	Puas
8	<i>Interface</i>	79,3	Puas
9	<i>System Speed</i>	71,5	Puas

### 4.3 Uji Perbedaan Pengaruh ANAVA 1 Jalur

**Tabel 4. Hasil Uji Perbedaan Pengaruh ANAVA 1 Jalur**

Dimensi	Sig.
<i>Content</i>	.031
<i>Format</i>	.819
<i>Accuracy</i>	.867
<i>Timeliness</i>	.331
<i>Training</i>	.003
<i>Documentation</i>	.057
<i>Ease Of Use</i>	.135
<i>Interface</i>	.639
<i>Sys_Speed</i>	.001

Berdasarkan tabel terlihat bahwa dimensi *content* memiliki nilai signifikansi 0,031, *system speed* memiliki nilai signifikansi 0,001 dan dimensi *training* memiliki nilai signifikansi 0,003 berada dibawah taraf signifikan 0,05. Ketiga dimensi tersebut memiliki perbedaan pengaruh yang signifikan dibandingkan 6 dimensi lainnya terhadap tingkat kepuasan pengguna SIRS, sehingga akan menjadi salah satu acuan dalam merumuskan rekomendasi perbaikan.

### 4.4 Triangulasi Data

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner, terdapat 3 responden yang memiliki jawaban yang signifikan berbeda dengan 57 responden lainnya, jadi peneliti melakukan triangulasi data yang melibatkan 3 responden, peneliti sebagai moderator dan Analisis Sistem Informasi Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali I Komang Pasek Sudiarsa, S.Kom sebagai tim ahli. Triangulasi data menghasilkan 3 kesimpulan, meliputi:

1. Responden dengan nomor urut 17 dan 46, pada tabel hasil skor jawaban responden Lampiran 5, selama ini membandingkan kecepatan sistem dengan sistem lain di tempat responden bekerja sebelumnya. Sistem pada tempat responden bekerja sebelumnya jauh lebih lambat dari yang sekarang, sehingga responden berpendapat bahwa sistem di RSJ

Propinsi Bali ini termasuk cepat dalam merespon setiap perintah.

2. Sedangkan responden dengan nomor urut 34, selama ini tidak mengetahui kecepatan sistem informasi karena dalam *upload* atau *download* data selalu minta bantuan kepada teman kerjanya.
3. Tim ahli menyatakan memang benar bahwa kondisi dari SIRS terutama dari sisi kecepatan memang lambat dan kurang stabil, jadi seharusnya 3 responden tersebut memberikan jawaban seperti 57 responden lainnya.

### F. Rekomendasi Perbaikan Sistem Informasi

Dari hasil pembahasan dapat dipaparkan kesimpulan terkait rekomendasi perbaikan SIRS di RSJ Propinsi Bali berdasarkan dimensi, sebagai berikut.

#### 1. Rekomendasi Dimensi *Content*

- a. Penambahan tautan situs resmi rumah sakit, bertujuan agar pengguna membuka situs dalam melakukan sinkronisasi antara isi informasi di situs dengan data SIRS.
- b. Penambahan tautan *email*, bertujuan agar pengguna bisa membuat pesan elektronik sehingga pengguna bisa mengirim pesan dengan dokumen seperti foto, hasil scan dan teks dalam bentuk lampiran. Hal ini dilakukan dalam upaya meningkatkan kelengkapan isi dari sistem informasi.
- c. Rekomendasi dimensi *format* yaitu penambahan fitur *image capture*, untuk memudahkan pengguna dalam mengunggah foto ke dalam sistem kepegawaian.

#### 2. Rekomendasi dimensi *Accuracy*

- a. Implementasi *Intergrated Database System*, untuk membuat sistem penyimpanan data semua sistem informasi kedalam satu database, sehingga meningkatkan efisiensi kerja dan menghemat sumber daya penyimpanan *database*.
- b. Penambahan *login user* untuk meningkatkan faktor keamanan data sistem.

- c. Penambahan menu *input* hasil laboratorium pasien, agar informasi tersebut bisa digunakan secara berkelanjutan jika pasien datang kembali untuk berobat.

### 3. Rekomendasi Dimensi *Timeliness*

SIMPEG atau Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian seharusnya bisa diakses dari manapun melalui koneksi *internet*. Ini bertujuan untuk memfasilitasi pegawai yang sibuk di kantor dengan pekerjaannya, maka bisa melakukan *input* atau *update* data pegawai di rumah atau dimanapun berada semasih terkoneksi dengan *internet*.

### 4. Rekomendasi Dimensi *Training*

Penambahan fitur *widget chatting*, untuk memudahkan pengguna berkomunikasi dengan administrator sistem jika terdapat masalah.

### 5. Rekomendasi Dimensi *Documentation*

Menambahkan materi panduan tentang penggunaan Sistem Informasi (SI) Gudang dan SIMPEG.

### 6. Rekomendasi Dimensi *Ease of Use*

Penambahan *home dashboard* atau menu utama, hal ini akan memudahkan pengguna dalam mengakses semua SIRS dan berpindah dari satu sistem informasi ke sistem informasi lainnya.

### 7. Rekomendasi dimensi *Interface*

Mengatur ulang letak komposisi obyek agar ditata lebih dinamis dan beragam, oleh karena itu jika bervariasi maka dapat mengurangi rasa bosan pengguna saat bekerja.

### 8. Rekomendasi dimensi *System Speed* meliputi:

- a. Menambah kapasitas *Random Access Memory* (RAM) pada *PC Server* dari 4GB menjadi 6 hingga 8GB.
- b. Mengganti sambungan antena radio pada jaringan komputer dengan kabel

UTP *Cat 5* untuk menghubungkan beberapa gedung di RSJ Propinsi Bali.

Rekomendasi ini sangat penting untuk meningkatkan kecepatan transfer data dan diharapkan menunjang stabilitas koneksi jaringan yang ada. Menurut I Komang Pasek Sudiarsa, S.Kom yang bertugas sebagai Analis Sistem Informasi dan I Made Wisnu Joniada yang bertugas sebagai Administrator Gudang Farmasi di RSJ Propinsi Bali, menyatakan bahwa beberapa hasil temuan dalam penelitian ini seperti kelemahan sistem yang ada memang sesuai dengan kondisi sistem informasi rumah sakit saat ini. Mengacu pada beberapa rekomendasi yang diajukan peneliti, menurut sumber yang sama secara umum memang relevan, efektif, efisien dan dapat diterima jika dikaitkan dari segi kemampuan finansial rumah sakit.

## 4.5 *Focus Group Discussion* (FGD)

Dari hasil *Focus Group Discussion* yang membahas rekomendasi yang diajukan peneliti, menyatakan bahwa dari 12 rekomendasi yang diajukan oleh peneliti terdapat 11 rekomendasi yang valid atau diterima oleh pihak RSJ Propinsi Bali dan 1 rekomendasi tidak valid atau ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar rekomendasi memang sudah relevan dan dapat diterima. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi pihak manajemen rumah sakit dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan juga akan berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna.

## V. PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan hasil analisis deskripsi yang dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa :

#### 1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Hasil tingkat kepuasan pengguna diklasifikasikan menjadi 3, yaitu

berdasarkan analisis holistik, berdasarkan variabel dan berdasarkan dimensi. Hasil tersebut dimasukkan ke dalam tabel CSI untuk mengetahui kategori tingkat kepuasan.

- a. Berdasarkan analisis holistik, diperoleh skor rata-rata 79,99, kategori puas;
- b. Berdasarkan analisis variabel *Information Quality*, diperoleh skor rata-rata 82,1 kategori sangat puas dan berdasarkan analisis variabel *System Quality*, diperoleh skor rata-rata 76,9 kategori puas;
- c. Sedangkan berdasarkan analisis dimensi *content* skor rata-rata 73,2 kategori puas, dimensi *format* skor rata-rata 87,4 kategori sangat puas, dimensi *accuracy* skor rata-rata 90,3 kategori sangat puas, dimensi *timeliness* skor rata-rata 76,0 kategori puas, dimensi *training* skor rata-rata 76,6 kategori puas, dimensi *documentation* skor rata-rata 77,5 kategori puas, dimensi *ease of use* skor rata-rata 80,0 kategori puas, dimensi *interface* skor rata-rata 79,3 kategori puas dan terakhir dimensi *system speed* skor rata-rata 71,5 kategori puas terhadap SIRS di RSJ Propinsi Bali.
- d. Pada analisis tingkat pengaruh masing-masing dimensi ANAVA satu jalur, diketahui dimensi *content* memiliki nilai signifikansi 0,031, dimensi *system speed* memiliki nilai signifikansi 0,001 dan dimensi *training* memiliki nilai signifikansi 0,003, berada dibawah taraf signifikan 0.05. Terdapat pengaruh yang signifikan pada ketiga dimensi tersebut terhadap tingkat kepuasan pengguna SIRS.

## 2. Rekomendasi Perbaikan Sistem Informasi

Dari kondisi nyata Sistem Informasi Rumah Sakit di RSJ Propinsi Bali, khususnya dalam dimensi *system speed* terdapat beberapa kelemahan. PC Server yang digunakan memiliki kapasitas 4 Giga Byte (GB) dimana masih kurang dari kebutuhan minimal yaitu 8 GB. Dari jaringan LAN yang digunakan, pada

beberapa titik atau *node* dihubungkan oleh *radio*, antara gedung utama dimana *radio* pemancar sinyal ditempatkan banyak terhalang bangunan lain dan pohon besar menuju gedung-gedung dimana *radio* penerima / penangkap sinyal ditempatkan. Jadi 2 hal tersebut menyebabkan sistem informasi menjadi kurang stabil dan lambat. Terdapat pula hal-hal lain yang menjadi temuan kelemahan dari sistem informasi di RSJ Propinsi Bali yaitu dari dimensi *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, *training*, *documentation*, *ease of use* dan *interface*.

Menurut I Komang Pasek Sudiarsa, S.Kom yang bertugas sebagai Analis Sistem Informasi dan I Made Wisnu Joniada yang bertugas sebagai Administrator Gudang Farmasi di RSJ Propinsi Bali, membenarkan hasil temuan dalam penelitian tentang kelemahan sistem yang ada memang sesuai dengan kondisi sistem informasi rumah sakit saat ini. Rekomendasi hasil dari temuan kelemahan sistem didiskusikan dalam *Focus Group Discussion*. Adapun hasil FGD yaitu dari 12 rekomendasi yang diajukan oleh peneliti terdapat 11 rekomendasi yang valid atau diterima oleh pihak RSJ Propinsi Bali dan 1 rekomendasi tidak valid atau ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar rekomendasi memang sudah relevan dan dapat diterima.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dikemukakan sebelumnya, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut.

1. Bagi Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali hendaknya meningkatkan lagi kualitas Sistem Informasi Rumah Sakit yang sudah baik ini, dengan melakukan analisis sistem dalam kurun waktu 5 tahun sekali, sehingga sistem yang ada sesuai dengan harapan kepuasan pengguna keseluruhan dan sesuai dengan perkembangan teknologi sistem informasi yang terkini.
2. Bagi pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit hendaknya selalu memberikan masukan yang positif demi pengembangan SIRS sehingga secara langsung akan



berdampak pula terhadap kepuasan pengguna itu sendiri dalam melakukan seluruh proses pengelolaan informasi baik *input, process* dan *ouput*.

3. Bagi Pemerintah Propinsi Bali hendaknya memberikan dukungan yang lebih besar lagi khususnya secara material karena beberapa komponen dari Sistem Informasi Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali masih terdapat bagian yang harus dikaji dan diperbaharui untuk peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Jiwa satu-satunya di Bali ini.
4. Bagi peneliti lain, disarankan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi melalui faktor-faktor atau metode lain, sehingga dapat digali kondisi SIRS di RSJ Propinsi Bali agar lebih kompleks dan dalam lagi.

#### Ucapan Termakasih

Dalam penelitian ini, peneliti melibatkan banyak pihak, untuk itu tidak lupa peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Prop. Bali yang sudah berkontribusi banyak dalam setiap tahapan penelitian ini. Dosen pembimbing I Bapak Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.TI. dan pembimbing II Bapak Kadek Yota Ernanda Aryanto, S.Kom., M.T., Ph.D., Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, Direktur Program Pascasarjana Undiksha dan Staf, Ketua Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar di program studi Ilmu Komputer yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama perjalanan studi dan penyusunan tesis ini. Peneliti juga tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Bangli Bapak Drs. I Gde Aster, M.Pd, tim manajemen dan teman-teman guru dan teman mahasiswa seangkatan yang telah memberikan bantuan baik secara moral dan material. Semoga semua karma yang telah mereka taburkan dalam perjalanan studi penulis, terhargakan dengan sepantasnya oleh Ida Sang Hayang Widhi Wasa.

#### DAFTAR PUSTAKA

Aggelidis, Vassilios P. 2012. *Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)*. [\[inform.com/article/S1532-0464%2812%2900039-1/pdf\]\(http://inform.com/article/S1532-0464%2812%2900039-1/pdf\).](http://www.j-biomed-</a></p></div><div data-bbox=)

Diunduh tanggal 15 April 2016.

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Azwar. 2013. *Pengukuran Kualitas Layanan Pengujian Perangkat di Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi Service Quality Measurement of Device Certification in The Center of Telecommunication Device Certification Center*. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=298993&val=7282&title=Pengukuran%20Kualitas%20Layanan%20Pengujian%20Perangkat%20Di%20Balai%20Besar%20Pengujian%20Perangkat%20Telekomunikasi>. Diunduh tanggal. 21 Juni 2016.
- Candiasa, I Made, 2010a. *Statistik Univariat dan Bivariat Disertai Aplikasi SPSS*, Singaraja: Universitas Pendidikan Singaraja.
- Candiasa, I Made, 2010b. *Statistik Instrumen Penelitian Disertai Aplikasi IteMan dan Bigsteps*, Singaraja: Universitas Pendidikan Singaraja.
- Candiasa, I Made. 2011. *Pengujian Instrumen Penelitian Disertai Aplikasi ITEMAN dan BIGSTEPS*. Undiksha Press. Singaraja.
- Candiasa, I Made. 2011. *Statistik Multivariat Disertai SPSS*. Undiksha Press. Singaraja.
- Hamzah, Uno. 2006. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Idris, Zilhardi. 2009. *Kajian "Tingkat Kepuasan" Pengguna Angkutan Umum di DIY*. <http://eprints.undip.ac.id/15448/>. Diunduh tanggal 26 Mei 2016.
- Keputusan Kepala LAN Nomor : 598/IX/6/Y1999. *Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Kadir, Abdul. 2013. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi Yogyakarta. [https://www.researchgate.net/publication/264422149\\_Pengenalan\\_Sistem\\_Informasi\\_Edisi\\_Revisi](https://www.researchgate.net/publication/264422149_Pengenalan_Sistem_Informasi_Edisi_Revisi). Diunduh tanggal 20 Juli 2016.

- Kasiyan. 2015. *KESALAHAN IMPLEMENTASI TEKNIK TRIANGULASI PADA UJI VALIDITAS DATA SKRIPSI MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN SENI RUPA FBS UNY*.  
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=307535&val=488&title=KESALAHAN%20IMPLEMENTASI%20TEKNIK%20TRIANGULASI%20%20%20PADA%20UJI%20VALIDITAS%20DATA%20SKRIPSI%20MAHASISWA%20%20%20JURUSAN%20PENDIDIKAN%20SENI%20RUPA%20FBS%20UNY>. Diunduh tanggal 21 Jul 2016.
- Koyan, I Wayan, 2012. *Statistik Pendidikan Teknik Analisis Data Kuantitatif*. Universitas Pendidikan Ganesha Perss. Singaraja-Bali.
- Novan, Christian. Nugroho, Eko. Hidayah, Indriana. 2015. *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Berbasis Web Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta*.  
<http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/756>. Diunduh tanggal 22 Februari 2016.
- Parumpu, Firdawati Amir (2012). *Evaluasi End-User Satisfaction Terhadap Sistem Notifikasi Online Kosmetik BPOM RI pada Perusahaan Kosmetik*.  
[https://www.academia.edu/8142453/tesis\\_firdawati\\_amir\\_parumpu\\_s.farm.\\_m.sc.\\_apt?auto=download](https://www.academia.edu/8142453/tesis_firdawati_amir_parumpu_s.farm._m.sc._apt?auto=download). Diunduh tanggal 22 Februari 2016.
- Pratama, Jefri Gumilar. Afriyudi. Zuhri, Ilman. 2012. *Analisa Sistem Informasi Entri Krs Online Pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode End-User Computing (Euc) Satisfaction*.  
<http://blog.binadarma.ac.id/kurniawan/wpcontent/uploads/2012/10/Jurnal-Jefri.pdf>. Diunduh tanggal 22 Februari 2016.
- Sardiman A.M. 2004. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.Persada.
- Sriwulandari, Aisyah. 2014. *Analisis dan Evaluasi Aspek Usability Pada Web HRMIS Telkom University Menggunakan Usability Testing*.  
[https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/98047/jurnal\\_eproc/analisis-dan-evaluasi-aspek-usability-pada-web-hrmis-telkom-university-menggunakan-usability-testing.pdf](https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/98047/jurnal_eproc/analisis-dan-evaluasi-aspek-usability-pada-web-hrmis-telkom-university-menggunakan-usability-testing.pdf). Diunduh tanggal 16 Maret 2016.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Wahana Komputer. 2005. *Pengembangan Analisis Multivariate SPSS 12*. Jakarta: Salemba Infotek.