

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A *End User Computing Satisfaction*

End user computing satisfaction merupakan model untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi (aplikasi). Dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari penggunaan sistem informasi tersebut. EUCS model didefinisikan sebagai penilaian yang menyeluruh berdasarkan pengalaman terhadap penggunaan sistem informasi. EUCS model ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi, dengan menilai dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem (Nur Laeli R, 2021).

Penggunaan model EUCS sesuai dalam melakukan pengukuran kepuasan seorang pengguna serta model EUCS ini lebih efektif bila dibandingkan dengan model yang lainnya yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi. Maka dari itu dapat disimpulkan EUCS model merupakan model yang dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi (Aldi Y, 2022). Adapun penjelasan dimensi didalam EUCS diantaranya:

a. Dimensi isi (*content*)

Diperuntukkan untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berdasarkan isi dari sistem. Isi sistem berupa fungsi dan juga modul yang dipergunakan oleh pengguna sistem serta informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga diperuntukkan untuk mengukur apakah sistem dapat menghasilkan suatu informasi yang sesuai dengan kebutuhan

penggunanya. Semakin lengkap informasi dan modul yang diberikan oleh sistem, maka kepuasan dari penggunanya akan memiliki tingkat yang tinggi.

b. Dimensi tampilan (*format*)

Diperuntukkan untuk mengukur kepuasan pengguna dari tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem mempermudah pengguna ketika menggunakan sistem, sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat efektivitas dari pengguna.

c. Dimensi keakuratan (*accuracy*)

Dipergunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi keakuratan data. Ketika saat sistem menerima dan mengelola data yang akan dijadikan sebuah informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem dalam menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

d. Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)

Digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menampilkan atau menyediakan data serta informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

e. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Dimana untuk mengukur kepuasan pengguna sesuai dengan kegunaan atau keramahan pengguna saat mengoperasikan sistem, seperti proses penginputan data, pemrosesan data, dan pencarian informasi yang diperlukan. Intinya dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan dalam mengoperasikan sistem.

B DIRECK

DIRECK (Denpasar Info Respons Cepak Kesehatan) merupakan sistem yang dikembangkan untuk data *warehouse* proses pencatatan penyebaran penyakit di wilayah Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Dimana sistem ini dibangun dengan memanfaatkan *platform* DHIS2. DIRECK sendiri diluncurkan pada tanggal 20 September 2023, pada peluncurannya disepakati jika terdapat 19 program kesehatan (12 data program SPM dan 7 program kesehatan utama atau esensial di Kota Denpasar) (HISP Indonesia, 2023a).

Proses kerja menggunakan sistem DIREC berawal dari fasilitas pelayanan kesehatan yang mencatat penyebaran penyakit yang ada di wilayah Dinas Kesehatan Kota Denpasar. Yang mana proses pencatatannya dilakukan dengan dua cara yaitu proses input dilakukan kepada tiga program yaitu rabies, KIA dan pelayanan kesehatan usia lanjut atau lansia, dimana petugas menginput pelayanan yang diberikan sesuai dengan format dari sistem DIRECK secara langsung dari fasilitas pelayanan kesehatan. Kemudian proses kedua terhadap 16 program lainnya dengan cara *import* yang mana dilakukan oleh petugas dinas kesehatan dengan menginputkan pencatatan sesuai dengan format file excel yang didapat dari fasilitas pelayanan kesehatan ke dalam sistem DIRECK. Sehingga data yang telah diinputkan tersebut, dapat diterima oleh pengambil kebijakan, sehingga dapat merespons dengan cepat permasalahan penyebaran penyakit yang ada di wilayah Dinas Kesehatan Kota Denpasar (HISP Indonesia, 2023b).

C Sistem Informasi Kesehatan

Berdasarkan World Health Organization (WHO), Sistem Informasi Kesehatan (SIK) adalah salah satu dari enam komponen utama dari suatu sistem kesehatan. Dimana komponen dari sistem kesehatan terdiri dari penyediaan layanan, produk farmasi, vaksin dan teknologi, tenaga kesehatan serta pembiayaan sistem kesehatan, sistem informasi kesehatan (health information system), administrasi dan manajemen (Serly Astrini, Ahri, Reza Aril, 2019).

Sistem Informasi Kesehatan dikatakan sebagai Langkah dan unsur yang memiliki pola dimana bertujuan untuk memproduksi informasi dalam pengambilan suatu keputusan yang berkaitan dengan tata laksana pelayanan kesehatan pada masing-masing tahapan sistem kesehatan. Secara umum Sistem Informasi Kesehatan adalah sekumpulan struktur yang berisi informasi, pengetahuan, indikator, prosedur, peralatan, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berhubungan dan dikelola secara terpadu untuk memandu tindakan atau keputusan yang berguna untuk mendukung pembangunan kesehatan. Yang mana proses kerja dari sistem informasi terdapat memasukkan data (*input*), mengolah data (*Proses*) dan terakhir yaitu keluaran atau informasi (*output*). Sehingga dengan adanya sistem informasi kesehatan, kualitas dan mutu pelayanan kesehatan akan meningkat (Chotimah, 2022).

Jadi berdasarkan pemahaman diatas dapat disimpulkan jika sistem informasi kesehatan adalah sistem yang terkomputerisasi yang digunakan untuk membantu dalam pemberian pelayanan kesehatan.

D Sistem Manajemen Data

Laudon menyatakan sistem manajemen basis data adalah perangkat lunak yang memungkinkan organisasi untuk memusatkan data, mengelolanya secara efisien, serta menyediakan akses ke data yang disimpan menggunakan program

aplikasi. Perangkat ini disebut DBMS (*database manajemen system*) yang menentukan data apa yang disortir, disimpan, dimodifikasi dan diambil. Penggunaan data Base langsung mengikuti penggunaannya tetapi ditangani terlebih dahulu oleh perangkat lunak individu (Aura S, Amanda O, Dendi P, Efrida R, 2023).

Sistem informasi manajemen data merupakan suatu sistem yang digunakan untuk membantu manajemen di dalam pengumpulan data, pengolahan serta analisis evaluasi data dan menyajikan ke dalam batas informasi yang bernilai, yang mana akhirnya sampai pada pengambilan keputusan sehingga informasi ini berguna untuk mendukung fungsi operasi manajemen (Florenzia M, Irma I B, Yulia E, 2023).

Sehingga dapat disimpulkan sistem manajemen data adalah proses atau tahapan dalam pengumpulan, penyimpanan, pengamanan, bahkan penggunaan data organisasi sehingga mampu memberikan informasi yang canggih dan cepat kepada seluruh bagian. Sistem manajemen data dapat mencakup berbagai fungsi, seperti penyimpanan data, pemrosesan transaksi, keamanan data, dan manajemen data Base.

E Evaluasi

Evaluasi adalah proses sistematis yang mana dimaksud untuk menilai atau mengukur suatu objek dan kejadian dengan tujuan agar mendapatkan pemahaman yang lebih baik, sehingga memberikan umpan balik, atau membuat keputusan yang lebih baik. Evaluasi dapat diterapkan pada berbagai bidang, termasuk pendidikan, bisnis, pelayanan kesehatan, dan program pemerintah, di dalam penerapan sistem informasi, kegiatan evaluasi dibutuhkan untuk mengukur atau menggali segala atribut dari sistem baik dari segi proses perencanaan, pengembangan, mengimplementasi bahkan pengoperasian. Evaluasi mendefinisikan seberapa baik sistem informasi dapat beroperasi pada organisasi yang menerapkannya guna memperbaiki prestasi di masa yang akan datang. Evaluasi dilakukan dengan

memfokuskan pada penerimaan sistem oleh pengguna akhir (Muhamad Ganda S, dkk, 2023).

Hamka menyatakan evaluasi sistem informasi adalah suatu proses untuk menggali serta mencari tahu, sejauh mana dalam pengimplementasian sistem informasi, baik dilihat dari sudut pandang pengguna, organisasi, bahkan dari segi teknologi sistem informasi itu sendiri (Yasinta DF, 2021).

Dari kedua pemahaman tersebut maka dapat diambil kesimpulan jika proses evaluasi merupakan tata cara dalam menilai atau mengukur suatu objek, yang mana dimaksud adalah sebuah teknologi sistem informasi. Sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat penerimaan dari pengguna terhadap teknologi sistem informasi.

F Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respons atau umpan balik yang dihasilkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif dalam mengetahui seberapa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan (Rizan Machmud, 2018). Susanti Menyatakan kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh atau seberapa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan, dalam hal tersebut dilihat melalui perbandingan hasil kinerja sebelum dan sesudah menggunakan sistem informasi tersebut. Kinerja individu merupakan hasil akhir yang terlihat atas penggunaan sistem informasi tertentu yang digunakan untuk meningkatkan kinerja mereka dalam suatu organisasi (Ni Made Sri A D, I Putu Mega J S P, 2020).

Maka dari pengertian tersebut dapat disimpulkan jika kepuasan pengguna adalah respons dan sikap yang muncul dari pengguna saat menggunakan suatu sistem informasi. Karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem dan dapat

membantu meningkatkan kinerjanya sehingga pengguna merasa senang setelah menggunakan sistem tersebut.

G Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Tahun	Hasil Penelitian
Zefan Adiputra Golo, Subinarto, Elise Garmelia	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas	2021	petugas Puskesmas Karangtengah belum sepenuhnya merasa puas terhadap aplikasi SIMPUS, terutama pada aspek keakuratan (<i>acuracy</i>) dan kemudahan dalam penggunaan (<i>ease of use</i>). Oleh karena itu dapat dikatakan keberadaan SIMPUS di Puskesmas Karangtengah belum berjalan dengan baik. Masih banyaknya petugas memiliki tingkat kepuasan yang sedang dan rendah terhadap SIMPUS.
Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, Sri Achadi Nugrahen	Model EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap	2022	Evaluasi dengan model EUCS didapatkan jika kelima dimensi yaitu <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>ease of use</i> , <i>format</i> dan <i>timelines</i> mempengaruhi

	Sistem Informasi Bidang Kesehatan		kepuasan terhadap penggunaan sistem informasi di bidang kesehatan.
Gamasiano Alfiansyah, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi, Selvia Juwita Swari	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record (EHR)</i> Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo	2020	Semua dimensi dalam EUCS termasuk dalam kriteria baik atau pengguna merasa puas dan terbantu dengan adanya EHR. Namun EHR masih perlu dikembangkan mengingat adanya beberapa modul yang tidak sesuai. Selain itu, juga diperlukan perbaikan pada buku panduan penggunaan EHR bagi perekam medis.