

ANALYSIS OF THE USE OF THE HOSPITAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (KHANZA) USING THE EUCS METHOD IN THE REGISTRATION UNIT OF HOSPITAL X IN 2025

ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (KHANZA) DENGAN METODE EUCS DI BAGIAN PENDAFTARAN RUMAH SAKIT X TAHUN 2025

Azlina^{1)*}, Tri Purnama Sari²⁾, Siti Hasanah³⁾, Wen Via Trisna⁴⁾, Novia Andriyani⁵⁾

^{1,4)} Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru,

^{2,3,5)} Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Universitas Hang Tuah Pekanbaru

e-mail* : Azlina@htp.ac.id

ABSTRACT

The implementation of Hospital Management Information Systems (HMIS) plays an important role in improving the efficiency and quality of healthcare services. However, evaluations of end-user satisfaction, particularly among registration officers, remain limited. This study aimed to analyze user satisfaction with the KHANZA HMIS at the Registration Unit of Hospital X using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. A descriptive qualitative approach was employed involving four registration officers and one head of the registration unit as informants. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document review, then analyzed using qualitative content analysis based on five EUCS dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The findings revealed that KHANZA was generally perceived positively by users. Ease of use emerged as the strongest dimension due to regular training and system familiarity. Content and accuracy dimensions were considered adequate in supporting registration activities, although limitations were identified in patient history summaries and data correction processes. Meanwhile, format and timeliness dimensions still require improvement, particularly regarding interface design and system response time during peak service hours. The study concludes that KHANZA effectively supports registration services; however, interface enhancement, infrastructure optimization, and improved information retrieval features are needed to increase overall user satisfaction.

Keywords : KHANZA; EUCS; SIMRS; User Satisfaction; Registration

ABSTRAK

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan. Namun, evaluasi terhadap kepuasan pengguna akhir, khususnya petugas pendaftaran sebagai pengguna langsung sistem, masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit KHANZA di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan empat petugas pendaftaran sebagai informan utama dan satu kepala bagian pendaftaran sebagai informan pendukung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, kemudian

dianalisis berdasarkan lima dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap penggunaan sistem KHANZA. Dimensi ease of use menjadi aspek yang paling dominan karena didukung oleh pelatihan rutin dan kemudahan dalam pengoperasian sistem. Dimensi content dan accuracy dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, meskipun masih ditemukan keterbatasan pada fitur ringkasan riwayat pasien dan proses koreksi data. Sementara itu, dimensi format dan timeliness masih memerlukan perbaikan, terutama terkait tampilan antarmuka yang lebih menarik serta peningkatan kecepatan akses sistem pada jam pelayanan sibuk. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem KHANZA telah mendukung proses pelayanan pendaftaran secara efektif, namun diperlukan pengembangan antarmuka, optimalisasi infrastruktur teknologi informasi, dan peningkatan fitur pencarian informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Kata Kunci : KHANZA; EUCS; SIMRS; Kepuasan Pengguna; Pendaftaran

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, rumah sakit dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS berfungsi sebagai sistem yang mengintegrasikan berbagai proses pelayanan dan administrasi rumah sakit sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjamin ketersediaan informasi yang akurat dan tepat waktu (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Transformasi digital di sektor kesehatan semakin berkembang seiring dengan kebijakan pemerintah dalam mendorong implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) dan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24

Tahun 2022 tentang Rekam Medis, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menerapkan rekam medis elektronik sebagai bagian dari transformasi sistem kesehatan nasional. Implementasi SIMRS menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung integrasi data kesehatan, peningkatan mutu pelayanan, efisiensi proses kerja, serta keselamatan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Salah satu unit pelayanan yang sangat bergantung pada keberhasilan implementasi SIMRS adalah unit pendaftaran. Unit pendaftaran merupakan pintu masuk utama dalam pelayanan rumah sakit yang berperan dalam proses identifikasi pasien, pembuatan nomor rekam medis, verifikasi data, hingga pengelolaan administrasi pelayanan. Kualitas pelayanan pada unit pendaftaran akan mempengaruhi kelancaran proses pelayanan berikutnya. Oleh karena itu, sistem informasi yang digunakan pada unit pendaftaran harus mampu menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses,

cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna (McGonigle & Mastrian, 2021).

Salah satu aplikasi SIMRS yang banyak digunakan di Indonesia adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit KHANZA. Sistem ini merupakan perangkat lunak berbasis open source yang dikembangkan untuk mendukung berbagai kegiatan operasional rumah sakit, mulai dari pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, pelayanan farmasi, laboratorium, radiologi, hingga manajemen keuangan rumah sakit. Penggunaan SIMRS KHANZA telah membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses pengolahan data kesehatan (Suryanto & Sari, 2018).

Meskipun demikian, keberhasilan implementasi suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna akhir (end user satisfaction). Pengguna yang merasa puas terhadap sistem cenderung lebih menerima dan memanfaatkan sistem secara optimal dalam mendukung pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasan pengguna dapat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan sistem, munculnya resistensi terhadap teknologi, serta menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan (DeLone & McLean, 2003).

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Metode EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama yaitu content (isi informasi), accuracy (akurasi informasi), format (tampilan

informasi), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu). Metode ini telah banyak digunakan dalam evaluasi berbagai sistem informasi karena mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara komprehensif terhadap sistem yang digunakan (Doll & Torkzadeh, 1988).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SIMRS dipengaruhi oleh kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan kecepatan akses informasi. Penelitian Rahmawati et al. (2022) menemukan bahwa dimensi accuracy dan ease of use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit. Penelitian Yuliani et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kelengkapan informasi dan kemudahan akses informasi menjadi faktor utama yang menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan. Sementara itu, penelitian Sari et al. (2023) menyimpulkan bahwa kualitas tampilan sistem dan kecepatan respon sistem masih menjadi kendala yang sering ditemukan dalam implementasi SIMRS di berbagai rumah sakit.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit X, penggunaan Sistem Informasi KHANZA pada bagian pendaftaran telah berjalan dalam mendukung proses pelayanan pasien. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti perlambatan akses sistem pada jam pelayanan padat, keterbatasan fitur pencarian data pasien, serta belum optimalnya tampilan antarmuka sistem. Selain itu, hingga saat ini belum pernah

dilakukan evaluasi secara khusus mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi KHANZA pada unit pendaftaran Rumah Sakit X.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yaitu masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi KHANZA menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada unit pendaftaran rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dalam mengevaluasi pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan Sistem Informasi KHANZA berdasarkan lima dimensi EUCS pada konteks pelayanan pendaftaran rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Sistem Informasi KHANZA di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X berdasarkan dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) KHANZA pada bagian pendaftaran Rumah Sakit X berdasarkan dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual penggunaan sistem berdasarkan pengalaman pengguna secara langsung.

Penelitian dilaksanakan di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X pada tahun 2025. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada penggunaan Sistem Informasi KHANZA sebagai sistem utama dalam proses pelayanan pendaftaran pasien.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria informan utama adalah petugas pendaftaran yang aktif menggunakan Sistem Informasi KHANZA dalam kegiatan pelayanan pasien dan telah bekerja minimal satu tahun. Informan dalam penelitian ini terdiri dari empat orang petugas pendaftaran sebagai informan utama dan satu orang kepala bagian pendaftaran sebagai informan pendukung.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dan observasi langsung terhadap penggunaan Sistem Informasi KHANZA di unit pendaftaran. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan lima dimensi End User Computing Satisfaction (EUCS), yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses penggunaan sistem dalam kegiatan pelayanan pendaftaran pasien. Data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, profil organisasi, kebijakan terkait sistem informasi rumah sakit, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, observasi lapangan untuk memahami alur penggunaan Sistem Informasi KHANZA pada bagian pendaftaran. Kedua, wawancara mendalam dengan informan penelitian untuk menggali pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem. Ketiga, telaah dokumen sebagai data pendukung dalam memperkuat hasil penelitian.

Keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari petugas pendaftaran dan kepala bagian pendaftaran. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik.

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, hasil wawancara dan observasi diseleksi serta dikelompokkan berdasarkan lima dimensi EUCS. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar data yang ditemukan selama penelitian. Hasil analisis kemudian dibandingkan dengan teori dan penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi

KHANZA di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Content (Isi Informasi)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) KHANZA dinilai telah menyediakan informasi yang cukup lengkap untuk mendukung proses pelayanan pendaftaran pasien. Informasi yang tersedia meliputi identitas pasien, nomor rekam medis, riwayat kunjungan, status pembayaran, serta informasi administrasi lainnya yang dibutuhkan dalam pelayanan sehari-hari. Ketersediaan informasi tersebut membantu petugas dalam mempercepat proses pencarian data pasien dan mengurangi kesalahan administrasi.

Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa sistem belum menyediakan ringkasan riwayat pasien secara komprehensif sehingga petugas harus membuka beberapa menu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini dapat mempengaruhi efisiensi kerja terutama ketika jumlah pasien meningkat pada jam pelayanan sibuk.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), dimensi content mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Semakin lengkap dan relevan informasi yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa KHANZA telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna pada bagian pendaftaran, namun masih diperlukan pengembangan fitur yang mampu menyajikan infor-

masi pasien secara lebih ringkas dan terintegrasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meiyana et al. (2023) yang menemukan bahwa kelengkapan informasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS karena dapat mendukung efektivitas pelayanan dan membantu proses pengambilan keputusan secara lebih cepat. Dengan demikian, peningkatan kualitas penyajian informasi dalam bentuk ringkasan riwayat pasien dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Dimensi Accuracy (Akurasi Informasi)

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai bahwa data yang dihasilkan oleh sistem KHANZA memiliki tingkat akurasi yang baik. Kesalahan data relatif jarang ditemukan dan sebagian besar terjadi akibat kesalahan input oleh pengguna (human error), bukan disebabkan oleh kesalahan sistem. Sistem juga mampu menampilkan data pasien secara konsisten sehingga mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran.

Meskipun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa proses koreksi data yang telah terinput terkadang memerlukan prosedur tertentu sehingga dianggap kurang fleksibel. Kondisi ini berpotensi memperlambat proses pelayanan apabila ditemukan kesalahan data yang harus segera diperbaiki.

Dalam model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Informasi yang akurat akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem dan mengurangi risiko kesalahan dalam proses pelayanan

kesehatan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan KHANZA telah mendukung kebutuhan operasional pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Herwati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa dimensi accuracy memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS karena berkaitan langsung dengan keandalan informasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, meskipun tingkat akurasi sistem sudah baik, peningkatan fleksibilitas dalam proses koreksi data tetap diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Dimensi Format (Tampilan Informasi)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan antarmuka KHANZA dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Tata letak menu yang konsisten membantu petugas dalam menjalankan proses pendaftaran tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Namun demikian, sebagian informan menilai bahwa tampilan sistem masih terlihat kurang menarik dan terkesan kaku dibandingkan dengan sistem informasi modern yang saat ini banyak digunakan.

Selain itu, beberapa informan mengeluhkan fitur pencarian pasien yang membutuhkan waktu lebih lama ketika data pasien yang dicari memiliki nama yang sama atau jumlah data yang cukup banyak. Tampilan laporan harian juga dinilai masih dapat disederhanakan agar informasi lebih mudah dibaca dan dipahami.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), dimensi format berkaitan dengan bagaimana informasi disajikan kepada pengguna. Tampilan yang jelas, menarik, dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna

dalam berinteraksi dengan sistem. Meskipun sistem KHANZA telah mampu memenuhi kebutuhan operasional pengguna, hasil penelitian menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas tampilan antarmuka agar lebih modern dan user-friendly. Temuan ini didukung oleh penelitian Fadhil dan Effendy (2024) yang menyatakan bahwa kualitas usability dan desain antarmuka sistem berpengaruh terhadap kenyamanan serta kepuasan pengguna dalam menggunakan SIMRS. Oleh karena itu, pengembangan desain sistem yang lebih intuitif dan peningkatan fitur pencarian data dapat menjadi upaya untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Dimensi Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi ease of use merupakan aspek yang memperoleh penilaian paling baik dari seluruh informan. Sebagian besar petugas menyatakan bahwa sistem KHANZA relatif mudah digunakan meskipun memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman penggunaan komputer yang berbeda-beda. Kemudahan penggunaan ini didukung oleh pelatihan rutin yang diberikan oleh rumah sakit sehingga pengguna dapat memahami fungsi dan fitur sistem dengan baik.

Para informan juga menyampaikan bahwa penggunaan KHANZA membantu mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan sistem pencatatan manual yang sebelumnya digunakan. Setelah terbiasa menggunakan sistem, sebagian besar petugas merasa pekerjaan menjadi lebih efisien dan mudah dilakukan.

Menurut Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan

penggunaan merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan dan pemanfaatannya dalam pekerjaan sehari-hari. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu kekuatan utama sistem KHANZA. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aztiza et al. (2024) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan fitur yang mudah dipahami perlu dipertahankan sebagai strategi peningkatan kualitas sistem.

Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sistem KHANZA mampu menyediakan informasi pasien secara cepat dan real-time sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan pendaftaran. Informasi yang dibutuhkan pengguna dapat diakses dengan mudah sehingga membantu mempercepat proses administrasi pasien.

Namun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa pada jam pelayanan yang padat terjadi penurunan kecepatan akses sistem. Kondisi tersebut diduga disebabkan oleh tingginya jumlah pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan serta keterbatasan kapasitas jaringan yang tersedia. Walaupun demikian, perlambatan yang terjadi masih dapat ditoleransi dan belum menghambat pelayanan secara signifikan.

Dalam metode EUCS, dimensi timeliness mengacu pada kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna secara cepat dan tepat waktu. Ketepatan waktu menjadi aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena keterlambatan akses informasi dapat memengaruhi efisiensi pelayanan dan kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi timeliness pada sistem KHANZA telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan optimalisasi infrastruktur teknologi informasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Khasanah dan Widiyanto (2025) yang menyatakan bahwa kecepatan respon sistem dan akses informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server, optimalisasi jaringan, dan pemeliharaan sistem secara berkala perlu dilakukan untuk menjaga stabilitas performa sistem.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit KHANZA di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X telah memenuhi sebagian besar indikator kepuasan pengguna berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Dari lima dimensi yang dianalisis, dimensi ease of use menjadi aspek yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna, sedangkan dimensi format dan timeliness masih memerlukan pengembangan lebih lanjut.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sistem dalam mengelola data, tetapi juga oleh kualitas

informasi yang dihasilkan, kemudahan penggunaan, kualitas tampilan sistem, serta kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara cepat dan tepat waktu. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Herwati et al. (2023), Meiyana et al. (2023), Aztiza et al. (2024), dan Panggabean et al. (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas antarmuka pengguna, pengembangan fitur ringkasan riwayat pasien, optimalisasi kapasitas server dan jaringan, serta peningkatan fleksibilitas pengelolaan data menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas penggunaan Sistem Informasi KHANZA di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) KHANZA di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap penggunaan sistem dalam mendukung proses pelayanan pendaftaran pasien.

Pada dimensi content, sistem KHANZA telah mampu menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, meskipun masih diperlukan pengembangan fitur ringkasan riwayat pasien agar informasi dapat diakses secara lebih cepat dan komprehensif. Pada dimensi accuracy,

sistem dinilai memiliki tingkat akurasi data yang baik dan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, walaupun proses koreksi data masih perlu ditingkatkan agar lebih fleksibel. Pada dimensi format, tampilan sistem dinilai cukup mudah dipahami, namun masih memerlukan penyempurnaan dari sisi desain antarmuka dan fitur pencarian data agar lebih efektif dan nyaman digunakan.

Dimensi ease of use menjadi aspek yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan sistem serta dukungan pelatihan yang diberikan oleh rumah sakit membuat pengguna mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan merasakan manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan. Sementara itu, pada dimensi timeliness, sistem telah mampu menyediakan informasi secara cepat dan real-time, meskipun masih ditemukan penurunan performa pada jam pelayanan yang padat akibat keterbatasan kapasitas jaringan dan tingginya jumlah akses pengguna secara bersamaan.

Secara keseluruhan, implementasi Sistem Informasi KHANZA di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit X telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung pelayanan pendaftaran secara efektif. Namun demikian, optimalisasi sistem tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas informasi, kenyamanan penggunaan, dan kinerja sistem sehingga kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, Rumah Sakit X disarankan untuk melakukan

pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) KHANZA, terutama pada aspek format dan timeliness yang masih memerlukan perbaikan. Pengembangan dapat dilakukan melalui penyempurnaan tampilan antarmuka agar lebih user-friendly, peningkatan fitur pencarian data pasien, serta penyediaan ringkasan riwayat pasien yang lebih komprehensif untuk mendukung efisiensi pelayanan pendaftaran. Selain itu, optimalisasi infrastruktur teknologi informasi seperti kapasitas server dan jaringan perlu dilakukan untuk menjaga stabilitas serta kecepatan akses sistem, terutama pada jam pelayanan yang padat. Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan juga penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara optimal.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan jumlah responden yang lebih besar serta mengombinasikan metode EUCS dengan model evaluasi lainnya, seperti HOT-Fit, Technology Acceptance Model (TAM), atau DeLone and McLean Information System Success Model, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi di rumah sakit.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dapat terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Hang Tuah Pekanbaru selaku pemberi dana penelitian. Penulis juga

menyampaikan terima kasih kepada Direktur Rumah Sakit X yang telah memberikan izin dan fasilitas selama proses pengambilan data, serta kepada seluruh petugas bagian pendaftaran yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Serta kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan masukan konstruktif dan diskusi berharga selama proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aztiza, Z.A., Wulandari, S. and Sunandar, A., 2024. Analisis penerapan sistem informasi manajemen klinik dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Klinik Pratama PMI Surakarta. *Journal Health Information Management Indonesian*, 3(2), pp.77–86.
- Davis, F.D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp.319–340.
- DeLone, W.H. and McLean, E.R., 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp.9–30.
- Doll, W.J. and Torkzadeh, G., 1988. The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), pp.259–274.
- Fadhil, M. and Effendy, I., 2024. Evaluation of the usability quality of the hospital management information system using the heuristic evaluation method and End User Computing Satisfaction. *Jurnal Sains Artificial Intelligence*, 7(3), pp.421–427.
- Hakam, F., 2016. Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herwati, I., Ayu, J.P. and Mustafida, L., 2023. User satisfaction analysis of hospital management information system using the End User Computing Satisfaction method at Mitra Delima Hospital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), pp.260–268.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- McGonigle, D. and Mastrian, K., 2021. *Nursing Informatics and the Foundation of Knowledge*. 5th ed. Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Meiyana, N.S., Susanto, T., Rokhmah, D., Yunanto, R.A. and Rahmawati, I., 2023. Analysis of hospital management information system satisfaction using the End User Computing Satisfaction method: A cross-sectional study. *Jurnal Keperawatan Padjadjaran*, 11(1), pp.4–11.
- Nasution, A., Putri, D. and Siregar, M., 2020. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 5(2), pp.101–109.
- Notoatmodjo, S., 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Panggabean, A., Oktrianadewi, S. and Delanian, C.C., 2024. Kajian penerapan

sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jengala: Jurnal Riset Pengembangan dan Pelayanan Kesehatan*, 3(2), pp.69–76.

Sabarguna, B.S., 2008. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Suryanto, H. and Sari, R.F., 2018. Implementation of open source hospital management information system: A case study of Khanza. *International Journal of Technology*, 9(3), pp.601–609.

Sutabri, T., 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

JHAM

