

ABSTRAK

EVALUASI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM M-BENDAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

Oleh
Muhammad Sadam Husain
18103020

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan Kota Pekalongan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbentuk aplikasi *mobile* yang dinamai m-BENDAN sebagai penunjang layanan klinik rawat jalan RSUD Bendan bagi pasien UMUM dan BPJS. Penggunaan sistem m-BENDAN sering mengalami *loading* proses yang membutuhkan waktu lama, *error* pada Sistem m-BENDAN maupun *error* pada saat *update* aplikasi m-BENDAN, masalah mengenai keakurasian data antrian dan jadwal, ada beberapa menu yang tidak dapat digunakan maupun tidak dapat menampilkan data atau informasi dan tampilan *design user interface* masih perlu disesuaikan dengan pengguna pada bagian tulisan maupun warna. Adanya permasalahan tersebut perlu dilakukan perbaikan indikator permasalahan berdasarkan hasil evaluasi. Penelitian ini dilakukan karena belum adanya evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan sistem m-BENDAN milik RSUD Bendan Kota Pekalongan. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi indikator yang masih lemah agar dapat diperbaiki dengan cara mengevaluasi kepuasan layanan pengguna terhadap Sistem m-BENDAN untuk menghasilkan rekomendasi agar dapat meningkatkan performa aplikasi. Metode yang digunakan adalah metode EUCS yang terdiri dari lima dimensi sebagai sudut pandang untuk melakukan pengukur kepuasan pengguna, antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Hasil perolehan index (%) tertinggi didapatkan oleh dimensi *ease of use* (90%), *content* (89%), dan *format* (84%) dengan kategori Sangat Puas (SP) pada *range* kategori 80%-100%. Hasil perolehan index (%) terendah didapatkan oleh dimensi *accuracy* (77%) dan *timeliness* (75%) dengan kategori Puas (P) pada *range* kategori 60%-79,99%. Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan layanan pengguna sistem m-BENDAN didapatkan hasil rekomendasi untuk memperbaiki dimensi *accuracy* dan *timeliness* yaitu pada keakurasian data jadwal dan data antrian serta memperbaiki sistem agar respon lebih cepat sehingga tidak mengalami *buffering*, memperbaiki sistem agar tidak membutuhkan waktu lama saat pengaksesan informasi yang dibutuhkan dan meningkatkan informasi yang *up to date*.

Kata Kunci : EUCS, m-BENDAN, RSUD, SIMRS