

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *BRIDGING* SIMPUS DAN *PRIMARY CARE (P-CARE)* BPJS DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DI PUSKESMAS WILAYAH KERJA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA**

**Restu Candra Suryaningtyas<sup>1)</sup>, Oliva Virvizat Prasastin\***

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Kusuma Husada  
[restucandras04@gmail.com](mailto:restucandras04@gmail.com)

\*Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Universitas Kusuma Husada

**ABSTRAK**

Permasalahan dalam penggunaan sistem *bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS dapat mengakibatkan menurunnya kinerja sistem sekaligus mempengaruhi kepuasan dari pengguna sistem tersebut. Puskesmas di Kota Surakarta merupakan puskesmas yang telah menggunakan sistem *bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS akan tetapi hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi dari segi kepuasan penggunaannya. Analisis kepuasan penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pengguna sistem dalam mencapai kelayakan sistem informasi dan dapat memenuhi harapan penggunaannya. Metode yang paling sering digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna dari sebuah sistem adalah metode *end user computing satisfaction (EUCS)*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasaan pengguna sistem *bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS dengan metode *end user computing satisfaction (EUCS)* di puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Objek penelitian ini adalah sistem *bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS. Subjek penelitian ini adalah pengguna sistem di 4 Puskesmas. Penentuan sampel dilakukan dengan cara *quota sampling* sebanyak 38 sampel dengan kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji univariat dan uji *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara 4 dimensi EUCS dengan kepuasan pengguna yaitu *content* nilai *p-value* sebesar 0,025, *accuracy* nilai *p-value* sebesar 0,037, *ease of use* nilai *p-value* sebesar 0,024 dan *timeliness* nilai *p-value* sebesar 0,002. Serta 1 dimensi tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna yaitu *format* nilai *p-value* sebesar 0,063.

**Kata kunci :** sistem informasi, kepuasan pengguna, metode EUCS, sistem *bridging*, *primary care*

**USER SATISFACTION ANALYSIS OF THE SIMPUS BRIDGING SYSTEM AND  
BPJS PRIMARY CARE (P-CARE) WITH THE END USER COMPUTING  
SATISFACTION METHOD AT THE PUSKESMAS WORK AREA OF THE  
SURAKARTA CITY HEALTH OFFICE**

**Restu Candra Suryaningtyas<sup>1)</sup>, Oliva Virvizat Prasastin\***

*<sup>1)</sup> Student Undergraduate Program of Health Administration, Faculty of Health Science,  
University of Kusuma Husada  
[restucandras04@gmail.com](mailto:restucandras04@gmail.com)*

*\*Lectur of Health Administration Study Program, University of Kusuma Husada*

**ABSTRACT**

Problems in the use of the Bridging System of SIMPUS and P-Care BPJS can result in a decrease in system performance while affecting the satisfaction of users of the system. Puskesmas in Surakarta City is a puskesmas that has used the Bridging System of SIMPUS and P-Care BPJS, but until now there has never been an evaluation in terms of user satisfaction. Satisfaction analysis is important to find out the extent to which the expectations and perceptions of system users in achieving the feasibility of the information system and can meet the expectations of its users. The most frequently used method to analyze user satisfaction from a system is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method.

This study aims to analyze the satisfaction of users of the Bridging System of SIMPUS and P-Care BPJS with the end user computing satisfaction (EUCS) method at the puskesmas working area of the Surakarta City Health Office. This type of research with a cross sectional approach. The object of this study is the Bridging System of SIMPUS and P-Care BPJS. The subjects of this study were users of the system in 4 puskesmas. Sample determination was carried out by means of quota sampling of 38 samples with certain criteria. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis used univariate test and chi square test.

The result showed that there was a significant relationship between the 4 dimensions of EUCS and user satisfaction, namely the content with p-value of 0,025, accuracy with p-value of 0,037, ease of use with p-value of 0,024, and timeliness with p-value 0,002. And 1 dimension does not have a significant relationship with user satisfaction, namely the format with p-value of 0,063.

**Keywords :** information system, user satisfaction, EUCS method, *bridging system, primary care*

## PENDAHULUAN

Pada tahun 2014 pemerintah Indonesia telah menerapkan sistem Jaminan Kesehatan Nasional yang meliputi seluruh pelayanan kesehatan primer hingga tersier. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai badan penyelenggaraan jaminan dan layanan kesehatan bagi masyarakat di Indonesia mengembangkan sebuah teknologi informasi berbasis internet yaitu Aplikasi *P-Care*. Sistem *P-Care* digunakan untuk mengakses data peserta BPJS yang menjadi pasien layanan dan melaporkan pelayanan secara online untuk fasilitas kesehatan primer. Sistem ini juga dapat memberikan sistem rujukan secara online ke fasilitas kesehatan tingkat selanjutnya (1).

Pelaksanaan *P-Care* telah mencakup seluruh wilayah Indonesia tak terkecuali puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Adapun data puskesmas di Wilayah Kota Surakarta menurut Profil Dinas Kesehatan Kota Surakarta Tahun 2020 sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1  
Data Puskesmas di Kota Surakarta Tahun 2020

No	Puskesmas	Tipe	Kriteria
1	Pajang	Perawatan	Per-Kotaan
2	Penumping	Non Perawatan	Per-Kotaan
3	Purwosari	Non Perawatan	Per-Kotaan
4	Jayengan	Non Perawatan	Per-Kotaan
5	Kratonan	Non Perawatan	Per-Kotaan
6	Gajahan	Perawatan	Per-Kotaan
7	Sangkrah	Non Perawatan	Per-Kotaan
8	Purwo-diningratan	Non Perawatan	Per-Kotaan
9	Ngoresan	Non Perawatan	Per-Kotaan
10	Sibela	Perawatan	Per-Kotaan
11	Pucang-sawit	Non Perawatan	Per-Kotaan
12	Nusukan	Non Perawatan	Per-Kotaan
13	Manahan	Non Perawatan	Per-Kotaan
14	Gilingan	Non Perawatan	Per-Kotaan
15	Banyu-anyar	Perawatan	Per-Kotaan
16	Setabelan	Perawatan	Per-Kotaan
17	Gambirsari	Non Perawatan	Per-Kotaan

Sumber Data : Profil Dinas Kesehatan Kota Surakarta Tahun 2020

Dari ke 17 Puskesmas di Kota Surakarta, terdapat 5 puskesmas rawat inap dan 12 puskesmas rawat jalan, seluruh puskesmas merupakan kriteria puskesmas perkotaan

dan telah menggunakan *P-Care* sejak tahun 2015 serta telah terintegrasi datanya dengan SIMPUS.

Penelitian tentang Penerapan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Gilingan dan UPTD Puskesmas Kratonan Kota Surakarta yang menunjukkan bahwa penerapan *P-Care* BPJS telah membawa banyak manfaat salah satunya kemudahan proses pelayanan pasien. Tetapi masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya yaitu tidak semua aplikasi dalam SIMPUS dapat terintegrasi dengan *P-Care* hal ini menyebabkan penggunaan aplikasi *P-Care* BPJS tidak berjalan optimal (2).

Berdasarkan Data Primer yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari hasil wawancara dengan petugas pranata komputer di Dinas Kesehatan Kota Surakarta, dalam penerapan Sistem *Bridging* SIMPUS dan *P-Care* BPJS di Puskesmas wilayah Kota surakarta masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan penggunaan Sistem *Bridging* SIMPUS dan *P-Care* BPJS belum optimal, diantaranya kondisi jaringan internal puskesmas yang kadang mengalami *trouble*, kemudian masih terdapat item yang tidak sinkron yaitu

item menu umur bayi dan suhu badan dimana pada SIMPUS umur bayi dan suhu badan dapat diisi dengan bilangan pecahan, sedangkan pada *P-Care* BPJS hanya menerima bilangan bulat. dan masalah terkait web service dari kedua sistem tersebut yang kadang mengalami error dimana Laporan dari SIMPUS yang dikirim ke web service sudah sukses tetapi tidak terhubung atau tidak masuk ke *P-Care* BPJS.

Permasalahan dalam penggunaan Sistem *Bridging* SIMPUS dan *P-Care* BPJS tentunya dapat mengakibatkan menurunnya kinerja sistem sekaligus mempengaruhi kepuasan dari pengguna sistem tersebut. Karena itulah perlu diadakan sebuah evaluasi sistem. Evaluasi sistem informasi dibutuhkan guna mengetahui dan menilai sistem informasi sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum Salah satu bentuk evaluasi sistem adalah dengan cara mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem (3).

Analisis kepuasan penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi pengguna sistem dalam mencapai kelayakan sistem informasi dan dapat memenuhi harapan penggunanya. Metode yang paling sering digunakan

untuk menganalisis kepuasan pengguna dari sebuah sistem adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (4). *End User Computing Satisfaction* merupakan suatu ruang lingkup yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi. Dimensi Model evaluasi EUCS terdiri dari isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem dengan menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi (5).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan sejauh ini belum pernah dilakukan evaluasi penerapan sistem bridging SIMPUS dan *P-Care* di Puskesmas Kota Surakarta dari segi pengguna sistemnya. Dimana optimal atau tidaknya dalam penggunaan sistem secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan di puskesmas (3). Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sistem bridging SIMPUS dan *Primary Care* (P-Care) BPJS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta.

## **METODOLOGI**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna Sistem *Bridging SIMPUS* dan *Primary Care* (P-Care) BPJS dengan Metode *End User Computing Satisfaction* di Puskesmas wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Puskesmas di Kota Surakarta yang berjumlah 17 Puskesmas.

Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini adalah *Non-random Sampling*. Adapun langkah-langkah untuk mengambil sampel ini dilakukan dengan cara :

1. Menentukan berapa puskesmas yang akan dijadikan tempat penelitian.
2. Menentukan subjek yang akan dijadikan responden.

Pada penelitian ini Peneliti menentukan Puskesmas yang diambil sebagai tempat penelitian berdasarkan kriteria sebagai berikut :

1. Puskesmas yang berada di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Surakarta.

2. Puskesmas yang telah menggunakan sistem *Bridging* SIMPUS dan *P-Care* BPJS.
3. Puskesmas yang termasuk kriteria wilayah perkotaan.
4. Puskesmas yang memiliki jumlah kunjungan tertinggi selama 3 tahun terakhir.

Berdasarkan data tabel kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas Kota Surakarta tahun 2018-2020 jumlah kunjungan tertinggi adalah Puskesmas Sibela dengan jumlah pasien sebanyak 205.447 orang. Agar data penelitian yang dihasilkan tidak bersifat homogen, peneliti menentukan puskesmas yang akan diambil sebagai sampel sebanyak 4 puskesmas terdiri dari 2 puskesmas rawat inap dan 2 puskesmas rawat jalan dengan jumlah kunjungan tertinggi selama 3 tahun terakhir. Sehingga pada penelitian ini sampel puskesmas yang diperoleh adalah Puskesmas Sibela, Puskesmas Pajang, Puskesmas Sangkrah, dan Puskesmas Gambirsari. Kemudian peneliti mengambil responden di 4 Puskesmas dengan menggunakan *Quota sampling*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan akan diteliti adalah sebanyak 38 responden, sesuai dengan jumlah yang diinginkan peneliti.

Karakteristik sampel yang dipilih adalah sebagai berikut :

1. Pegawai puskesmas yang menggunakan Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care* (P-Care) BPJS didalam keseharian pekerjaannya. Terdiri dari unit UGD (khusus rawat inap), unit pendaftaran, unit rekam medis, unit poli umum, unit poli KIA, unit poli gigi, unit farmasi, unit laboratorium, administrasi dan koordinator sistem.
2. Bersedia menjadi responden, dinyatakan dengan lembar *informed consent*.

Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

Tabel 2  
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	
	n	%
<b>Jenis Kelamin:</b>		
Laki-laki	4	10.5
Perempuan	34	89.5
<b>Usia:</b>		
21-30 Tahun	19	50
31-40 Tahun	13	31.6
41-50 Tahun	4	10.5
>50 Tahun	3	7.9
<b>Unit Kerja:</b>		
UGD	2	5.3
Pendaftaran	4	10.5
Rekam Medis	4	10.5
Poli Umum	4	10.5
Poli KIA	4	10.5
Poli Gigi	4	10.5
Farmasi	4	10.5
Laboratorium	4	10.5
Administrasi	4	10.5
Koordinator Sistem	4	10.5
<b>Pendidikan Terakhir:</b>		
Diploma	24	63.2
Sarjana	9	23.7
Profesi	5	13.2
<b>Pelatihan Sistem</b>		
Pernah	16	42.1
Belum Pernah	22	57.9
<b>Lama Penggunaan Sistem :</b>		
< 1 Tahun	5	13.2
1-2 Tahun	7	18.4
>2 Tahun	26	68.4

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa, responden berjenis kelamin perempuan (89,5%), usia paling banyak yaitu 21-30 Tahun (50%), pendidikan terakhir

Diploma (63.2%), Lama Penggunaan sistem >2 Tahun (68,4%) dan total responden 38.

Tabel 3  
Analisis Univariat Tiap Dimensi

Dimensi & Kategori	Jumlah	
	n	%
<b>Content:</b>		
Tidak Sesuai	13	34.2
Sesuai	25	65.8
<b>Accuracy:</b>		
Tidak Akurat	14	36.8
Akurat	24	63.2
<b>Format:</b>		
Tidak Nyaman	16	42.1
Nyaman	22	57.9
<b>Ease of Use:</b>		
Tidak Mudah	16	42.1
Mudah	22	57.9
<b>Timeliness:</b>		
Tidak Tepat	16	42.1
Tepat	22	57.9
<b>Satisfaction:</b>		
Tidak Puas	2	5.3
Kurang Puas	6	15.8
Cukup Puas	26	68.4
Sangat Puas	4	10.5

### 2. Analisis Bivariat

#### a. Content

Tabel 4  
Distribusi Responden Menurut Content dan Kepuasan Pengguna Sistem Bridging SIMPUS dan P-Care BPJS

	Kepuasan Pengguna				Total	P-value
	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas		
Content	Tidak sesuai	1	5	7	13	.025
	Sesuai	1	1	19	21	
Total	2	6	26	34	38	

Sumber : hasil olahan statistik

Berdasarkan hasil penelitian terhadap *content* menunjukkan bahwa dari 13 responden yang menyatakan *content* tidak sesuai terdapat 1 orang merasa tidak puas, 5 orang merasa kurang puas dan 7 orang merasa cukup puas dengan *content* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan *content* sesuai terdapat 1 orang merasa tidak puas, 1 orang merasa kurang puas, 26 orang merasa cukup puas dan 4 orang merasa sangat puas dengan *content* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS.

Hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (P-value) sebesar 0,025 yang artinya lebih kecil dari nilai *alpha* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *content* dengan kepuasan pengguna.

Menurut Doll & Torkzadeh (dalam Adrianti & Hosizah, 2018) Isi (*content*) dari sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap isi dari sebuah sistem informasi maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (6). Hal ini sejalan dengan Penelitian sebelumnya

yang dilakukan oleh (Edirisinghe & Roshantha, 2018) menyatakan bahwa *content* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (7).

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Kulathunga & Krishanta, 2019) juga menyatakan bahwa *content* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (8). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Rachmawati,dkk, 2021) menyatakan bahwa *content* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (9).

**b. Accuracy**

Tabel 5  
Distribusi Responden Menurut Accuracy dan Kepuasan Pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS

		Kepuasan Pengguna				Total	P-value
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas		
Accuracy	Tidak akurat	2	4	8	-	14	.037
	akurat	-	2	18	4	24	
Total		2	6	26	4	38	

Sumber : hasil olahan statistik

Berdasarkan hasil penelitian terhadap *accuracy* menunjukkan bahwa dari 14 responden yang menyatakan *accuracy* tidak akurat terdapat 2 orang merasa tidak puas, 4 orang merasa kurang puas dan 8 orang merasa cukup puas dengan *accuracy* sistem *bridging*



SIMPUS dan P-Care BPJS. Sedangkan dari 24 responden yang menyatakan *accuracy* akurat terdapat 2 orang merasa kurang puas, 18 orang merasa cukup puas dan 4 orang merasa sangat puas dengan *accuracy* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS.

Hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar 0,037 yang artinya lebih kecil dari nilai *alpha* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *accuracy* dengan kepuasan pengguna.

Menurut penelitian Doll & Torkzadeh (dalam Adrianti & Hosizah, 2018) untuk memeriksa sebuah sistem memiliki tingkat akurasi yang baik, dapat dilihat dari jumlah *error* yang dihasilkan ketika mengolah data. Hal ini menunjukkan semakin akurat sebuah sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (6). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Edirisinghe & Roshantha, 2018) menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (7).

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Kulathunga & Krishanta, 2019) juga menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (8). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Aja & Halim, 2020) menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (10).

**c. Format**

Tabel 6  
Distribusi Responden Menurut *Format* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS

		Kepuasan Pengguna				Total	p-value
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas		
Format	Tidak nyaman	2	4	10	-	16	.063
	Nyaman	-	2	16	4	22	
Total		2	6	26	4	38	

Sumber : hasil olahan statistik

Berdasarkan hasil penelitian terhadap *format* menunjukkan bahwa dari 16 responden yang menyatakan *format* tidak nyaman terdapat 2 orang merasa tidak puas, 4 orang merasa kurang puas dan 10 orang merasa cukup puas dengan *format* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan *format* nyaman terdapat 2 orang merasa kurang puas, 16 orang merasa cukup puas dan 4 orang merasa

sangat puas dengan *format* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS.

Hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar 0,063 yang artinya lebih besar dari nilai alpha (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik tidak bermakna dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *format* dengan kepuasan pengguna.

Menurut penelitian Doll & Torkzadeh (dalam Adrianti & Hosizah, 2018) tampilan (*format*) yang menarik dan kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna (6). sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *format* dengan kepuasan pengguna, hal ini mungkin disebabkan karena pengguna cenderung tidak terlalu memperhatikan bentuk visual/ tampilan sistem saat meng-*input* data, tetapi lebih memperhatikan kesesuaian isi dan *output* yang dihasilkan oleh sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Kulathunga & Krishanta, 2019)

menyatakan bahwa *format* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (8). Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh (Rachmawati,dkk, 2021) menyatakan bahwa *format* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (9).

#### d. *Ease of Use*

Tabel 7  
Distribusi Responden Menurut *Ease of Use* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS

		Kepuasan Pengguna				Total	P-value
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas		
Ease of Use	Tidak mudah	2	4	10	-	16	.024
	mudah	-	2	16	4	22	
Total		2	6	26	4	38	

Sumber : hasil olahan statistik

Berdasarkan hasil penelitian terhadap *ease of use* menunjukkan bahwa dari 16 responden yang menyatakan *ease of use* tidak mudah terdapat 2 orang merasa tidak puas, 4 orang merasa kurang puas dan 10 orang merasa cukup puas dengan *ease of use* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan *ease of use* nyaman terdapat 2 orang merasa kurang puas, 16 orang merasa cukup puas dan 4 orang merasa sangat puas dengan

*ease of use* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS.

Hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (P-value) sebesar 0,024 yang artinya lebih kecil dari nilai *alpha* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *ease of use* dengan kepuasan pengguna.

Menurut penelitian Hudin & Dwita, 2016 (dalam Adrianti & Hosizah, 2018) kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir. Semakin mudah suatu sistem untuk digunakan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (6). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Edirisinghe & Roshantha, 2018) menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (7).

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Aja & Halim, 2020) juga menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna

(10). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Rachmawati,dkk, 2021) menyatakan bahwa *accuracy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (9).

**e. Timeliness**

Tabel 8  
Distribusi Responden Menurut *Timeliness* dan Kepuasan Pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS

		Kepuasan Pengguna				Total	P-value
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas		
Time-liness	Tidak Tepat	2	4	8	-	14	.037
	Tepat	-	2	18	4	24	
Total		2	6	26	4	38	

Sumber : hasil olahan statistik

Berdasarkan hasil penelitian terhadap *timeliness* menunjukkan bahwa dari 16 responden yang menyatakan *timeliness* tidak tepat terdapat 2 orang merasa tidak puas, 6 orang merasa kurang puas dan 8 orang merasa cukup puas dengan *timeliness* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan *timeliness* tepat terdapat 18 orang merasa cukup puas dan 4 orang merasa sangat puas dengan *timeliness* sistem *bridging* SIMPUS dan P-Care BPJS.

Hasil analisis dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai probabilitas (P-value) sebesar 0,002 yang artinya lebih

kecil dari nilai *alpha* (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan statistik bermakna dan terdapat hubungan yang signifikan antara *timeliness* dengan kepuasan pengguna.

Menurut penelitian Hudin & Dwita, 2016 (dalam Adrianti & Hosizah, 2018) ketepatan waktu merupakan hal yang penting dalam suatu sistem, semakin cepat *output* yang dihasilkan sebuah sistem dalam akan memudahkan pengguna untuk mendapat informasi dan segera mengambil keputusan. Maka semakin tepat sebuah sistem dalam menghasilkan *output* akan meningkatkan kepuasan pengguna (6). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Edirisinghe & Roshantha, 2018) menyatakan bahwa *timeliness* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (7).

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Kulathunga & Krishanta, 2019) juga menyatakan bahwa *timeliness* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (8). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Aja & Halim, 2020) menyatakan bahwa *timeliness* memiliki hubungan yang

signifikan dengan kepuasan pengguna (10).

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *content* dengan *satisfaction* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar  $0,025 \leq 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel *content* dengan kepuasan pengguna Sistem *Bridging SIMPUS* dan *Primary Care (P-Care)* BPJS.
2. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *accuracy* dengan *satisfaction* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar  $0,037 \leq 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel *accuracy* dengan kepuasan pengguna Sistem *Bridging SIMPUS* dan *Primary Care (P-Care)* BPJS.
3. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *format* dengan *satisfaction* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar  $0,063 \geq 0,05$  artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel *format* dengan kepuasan pengguna Sistem *Bridging SIMPUS* dan *Primary Care (P-Care)* BPJS.
4. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *ease of use* dengan *satisfaction* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar  $0,024 \leq 0,05$  artinya ada

hubungan yang signifikan antara variabel *ease of use* dengan kepuasan pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS.

5. Berdasarkan hasil uji *chi square* antara *timeliness* dengan *satisfaction* diperoleh nilai probabilitas (*P-value*) sebesar  $0,002 \leq 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel *timeliness* dengan kepuasan pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS.

## SARAN

Saran yang dapat penulis berikan untuk ditindaklanjuti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada Pihak BPJS selaku penyedia sistem diharapkan untuk terus mengembangkan Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga kepuasan pengguna terhadap Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS dapat meningkat.
2. Kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Surakarta diharapkan untuk dapat mengadakan pelatihan Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS bersama pihak

puskesmas dikarenakan masih terdapat pengguna Sistem *Bridging* SIMPUS dan *Primary Care (P-Care)* BPJS yang belum mendapatkan pelatihan dalam penggunaan sistem sehingga dapat mempengaruhi kinerja pengguna maupun efektivitas sistem itu sendiri.

3. Kepada Pihak Puskesmas diharapkan dapat melakukan penambahan jumlah tenaga terutama dengan latar belakang pendidikan komputer sehingga dapat bertugas sebagai tenaga informasi dan teknologi, sehingga dapat memudahkan dalam pekerjaan yang melibatkan IT.
4. Kepada Peneliti selanjutnya agar dapat meneliti lebih jauh lagi dengan menggunakan metode yang berbeda untuk membandingkan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, atau menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pengguna sistem dan dengan jumlah sampel yang lebih besar sehingga diperoleh hasil yang lebih tepat.

## REFERENSI

1. Prasetyowati A, Kushartanti R. Pengaruh Faktor Hot (Human, Organisasi, Dan Teknologi) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

- Informasi Primary Care Di Wilayah Kota Semarang. *J Manaj Inf Kesehat Indones.* 2018;6(1):63–7.
2. Wariyanti AS. Penerapan Aplikasi Primary Care (P-Care) Bpjs Kesehatan Di Uptd Puskesmas Gilingan Dan Uptd Puskesmas Kratonan Kota Surakarta. *Maternal.* 2018;2(2).
  3. Crystal I De, Farlinda S, Nuraini N, Wicaksono AP. Evaluasi Implementasi Aplikasi Primary Care dengan Menggunakan Metode Task Technology Fit di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember Tahun 2019. *J-REMI J Rekam Med Dan Inf Kesehat [Internet].* 2020;Vol. 1(4):Hal 502-510. Available from: <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-remi/article/view/2127>
  4. Setyoningrum NR. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *J Appl Informatics Comput.* 2020;4(1):17–21.
  5. Saputra A, Kurniadi D. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus di IAIN Bukittinggi Menggunakan Metode EUCS. *J Vokasional Tek Elektron dan Inform.* 2019;7(3).
  6. Adrianti H. Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction ( EUCS ) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik ( E-Puskesmas ) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. *Indones Heal Inf Manajement J.* 2018;6(2):63–9.
  7. Edirisinghe SD, Roshantha. Statistical Analysis on Enterprise Resource Planning Systems ( ERP ) On End User Satisfaction. *IOSR J Bus Manag.* 2018;20(7):24–34.
  8. Kulathunga D, Krishantha M. User Satisfaction Factors of ERP Systems : The Case of a Manufacturing Company in Sri Lanka. *Eur J Bus Manag.* 2019;11(33):105–14.
  9. Rachmawati NL, Krisbiantoro D, Kunci K. Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Universitas AMIKOM Purwokerto). *J Inf Syst Manag.* 2021;3(1):1–7.
  10. Aja SM, Halim N. Analisa End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma. *J Sist Inf.* 2020;9(1):143–54.