

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Peminjaman Pada BPJS Kesehatan Cabang Palembang Menggunakan Metode EUCS

Vina Fitriyanti¹, Aminullah Imal Alfresi²
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang^{1,2}
vinafitriyanti21@gmail.com¹, aminullah@radenfatah.ac.id²

Abstract

The use of the loan information system at BPJS Kesehatan Palembang Branch Office needs to be reviewed to determine user satisfaction. This study aims to determine the level of end-user satisfaction of the vehicle loan information system using the End User Computing Satisfaction model which focuses on user satisfaction using five variables, namely Content, Accuracy, Format, Ease Of Use and Timeliness. The data collection technique used a questionnaire which was distributed to 55 respondents, namely employees of BPJS Kesehatan Palembang Branch Office. However, of the 55 questionnaires distributed to respondents, only 46 respondents returned the questionnaire. The data is considered sufficiently representative of the other respondents so that the data is used for research material. The results of this study are the level of satisfaction of vehicle loan information system users on each variable, namely content 85% feeling very satisfied, accuracy and format 86% feeling very satisfied, ease of use 88% feeling very satisfied and timeliness 86% very satisfied. This research can be used as input for BPJS Kesehatan Palembang Branch Office to maintain variable items that are in the very satisfied category and can improve the system to make it better. The level of user satisfaction affects the success of the loan information system implementation.

Keywords : user satisfaction, EUCS, loan information system

1. PENDAHULUAN

Sistem informasi peminjaman merupakan suatu sistem yang digunakan untuk peminjaman kendaraan kantor bagi pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang. Dalam sistem tersebut memuat banyak informasi mulai dari chat driver, penggunaan BBM serta laporan akhir mengenai rekap data peminjaman. Sebelumnya BPJS Kesehatan kantor Cabang Palembang masih menggunakan sistem manual berupa kertas yang diserahkan kepada sekretaris utama ketika akan melakukan peminjaman kendaraan. Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan peminjaman yang dilakukan secara manual ini tidak efisien serta ketika tahap laporan akhir akan menyulitkan dan proses akan lama. Peralihan proses dari yang manual menjadi digital tersebut diperlukan pengukuran kepuasan pengguna website peminjaman untuk mengetahui keberhasilan dari penggunaan sistem tersebut. Kepuasan pengguna ini juga untuk mengetahui apakah sistem dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat membantu instansi.

Menurut Yeni Erlika dkk. (2017) bahwa pengukuran tingkat kepuasan pengguna dari sistem informasi akademik diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akademik semaksimal mungkin. Menurut Hendrik Setiawan & Dien Novita (2021) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS menyatakan bahwa untuk mengetahui sejauh mana sistem menyatakan bahwa metode ini karna dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi signal dan dapat mengetahui dari variabel-variabel EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang ditentukan oleh variabel isi (*content*), akurat (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan kepuasan (*satisfaction*) dan

membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sistem informasi. Dalam hal ini pengguna untuk pembayaran pajak kendaraan provinsi riau menggunakan aplikasi signal.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan peneliti melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keberhasilan penggunaan sistem informasi peminjaman kendaraan yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari beberapa aspek sesuai dengan variabel metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Peminjaman Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang Menggunakan Metode EUCS”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

Analisa berasal dari kata Yunani Kuno “analisis” yang berarti melepaskan. Analisis terbentuk dari dua suku kata yaitu “ana” yang berarti kembali dan “luein” yang berarti melepas. Sehingga pengertian analisa yaitu suatu usaha dalam mengamati secara detail pada suatu hal atau benda dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut. Menurut Gorys Keraf, analisa adalah sebuah proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya. Sedangkan menurut Komarrudin mengatakan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda dari setiap komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu (Girsang & Sinuraya, 2018).

2.2 Kepuasan Pengguna

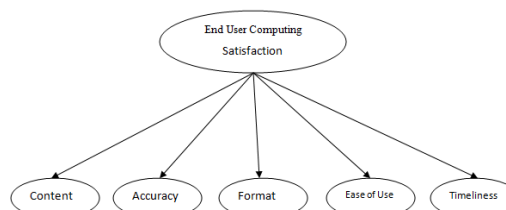
Kepuasan Pengguna sistem (*User satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Machmud, 2018).

2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan antara sub-sub sistem yang saling berhubungan yang membentuk suatu komponen Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online) 15 yang didalamnya mencakup input-proses-output yang berhubungan dengan pengolahan informasi (data yang telah diolah sehingga lebih berguna bagi user) (Machmud, 2018).

2.4 End User Computing Satisfaction

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). Model evaluasi ini lebih menekankan kepuasan pengguna (*user satisfactions*) kepada penggunaan akhir teknologi. Penilaian dengan menggunakan EUCS ini meliputi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), waktu (*timeline*), dan kemudahan pengguna (*ease of use*).



Gambar 1. Model EUCS Doll dan Torkzadeh (1998)

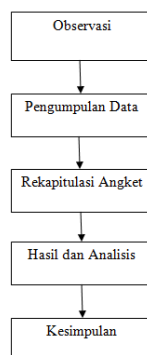
Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh:

- a. Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
- b. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
- c. Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.
- d. Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh 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.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan yang ada. Menurut Dr. Ramadhan (2021:7) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu hasil penelitian. penelitian ini bertujuan mendeskripsikan, menjelaskan dan validasi dari fenomena yang diteliti. Sedangkan penelitian kuantitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data yang utama adalah kuesioner. Adapun untuk langkah-langkah penelitian adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Tahap Penelitian

Berdasarkan gambar di atas mengenai langkah-langkah metode penelitian yang pertama yaitu melakukan observasi secara langsung untuk mengetahui penggunaan sistem secara langsung. Dari observasi ini maka diperoleh permasalahan yang terjadi. Kedua, melakukan pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuisisioner. Ketiga, rekapitulasi

angket yaitu untuk menyajikan data yang telah diperoleh dari penyebaran kuisioner berupa tabel ataupun diagram. Keempat, hasil dan analisis yaitu penyajian hasil dari analisis dan pembahasan mengenai kepuasan pengguna dari sistem informasi peminjaman pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang dengan Metode EUCS. Kelima, Kesimpulan dan saran yaitu ringkasan hasil dari analisis yang dilakukan terhadap Sistem Informasi Peminjaman BPJS Kesehatan dengan metode EUCS. Saran dapat dijadikan rujukan bagi instansi untuk mengetahui kualitas sistem sehingga dapat dilakukan perbaikan ke depannya serta untuk pembaca dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan untuk mengelola data adalah:

1. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) digunakan untuk analisis hasil kuisioner uji validitas dan uji reabilitas.
2. Sedangkan Microsoft excel digunakan untuk menganalisis angka-angka pada kuisioner penelitian. microsoft word digunakan untuk penulisan artikel.
3. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:199). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3.2.2 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi peminjaman kendaraan sebagai objek yang diteliti.
2. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Palembang selaku pemilik Sistem Informasi Peminjaman Kendaraan.
3. Pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang selaku pengguna Sistem Informasi Peminjaman Kendaraan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna akhir dari Sistem Informasi Peminjaman Kendaraan yang terdiri dari semua pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang dengan jumlah keseluruhan pegawai yaitu 121 pengguna.

3.3.2 Sampel

Penelitian ini mengambil sampel pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang dengan populasi 121 orang yang terdiri dari berbagai bidang kerja dengan menggunakan rumus slovin. Adapun $e = 10\%$, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{(1+(N.e^2))} = \frac{121}{(1+(121.0,1^2))} = \frac{121}{(1+(121.0,01))} = \frac{121}{(1+1,21)} = \frac{121}{(2,21)} = 54,75 = 55$$

3.3.3 Teknik Sampling

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling merupakan sebuah metode sampling non random sampling dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset (Lenaini, 2021).

Berdasarkan teknik sampling yang digunakan maka karakteristik responden pada penelitian ini adalah pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang yang menggunakan sistem informasi peminjaman kendaraan. Berdasarkan kriteria tersebut dari kuisioner yang dibagikan kepada pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, hanya 46 kuisioner yang dikembalikan dan lengkap. Sehingga peneliti hanya menggunakan 46 kuisioner tersebut untuk diolah.

3.3.4 Skala Likert

Metode Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan skala likert. Adapun skala yang digunakan dalam penyusunan kuisioner merupakan skala ordinal yang biasa disebut dengan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan yang ada di tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu/Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan jawaban menggunakan skala likert terdiri dari lima jawaban yang disimbolkan dengan angka 1-5 dimana angka 1 merupakan sangat tidak setuju dan angka 5 merupakan sangat setuju.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Berikut hasil dari uji validitas dari setiap item pertanyaan pada kuisioner.

Tabel 2. Uji Validitas

No	Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Ket
1	<i>Content</i>	C1	0,777	0,256	Valid
		C2	0,777	0,256	Valid
		C3	0,740	0,256	Valid
		C4	0,867	0,256	Valid
2	<i>Accuracy</i>	A1	0,816	0,256	Valid
		A2	0,875	0,256	Valid
		A3	0,831	0,256	Valid
		A4	0,875	0,256	Valid
3	<i>Format</i>	F1	0,827	0,256	Valid
		F2	0,731	0,256	Valid
		F3	0,806	0,256	Valid
		F4	0,865	0,256	Valid
4	<i>Ease Of Use</i>	E1	0,752	0,256	Valid
		E2	0,752	0,256	Valid
		E3	0,758	0,256	Valid
		E4	0,881	0,256	Valid
5	<i>Timeliness</i>	T1	0,833	0,256	Valid
		T2	0,800	0,256	Valid
		T3	0,634	0,256	Valid
		T4	0,658	0,256	Valid

3.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut kriteria Nunnally (1960:641) dalam Juan Welay & Christy N. Rondonuwu (2018: 4126) jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 60% maka kuesioner tersebut dianggap reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Ket.
1	Content	0,956	20	Baik
2	Accuracy	0,937	20	Baik
3	Format	0,916	20	Baik
4	Ease Of Use	0,871	20	Baik
5	Timeliness	0,868	20	Baik

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas menggunakan SPSS for windows versi 24, yang dapat dilihat pada Tabel 3 maka Cronbach's Alpha lebih besar dari 60% atau 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitasnya tinggi.

4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Metode *End User Computing Satisfaction* terdapat lima variabel yang dikaji dan dianalisis, variabel tersebut adalah *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of use*, dan *Timeliness*.

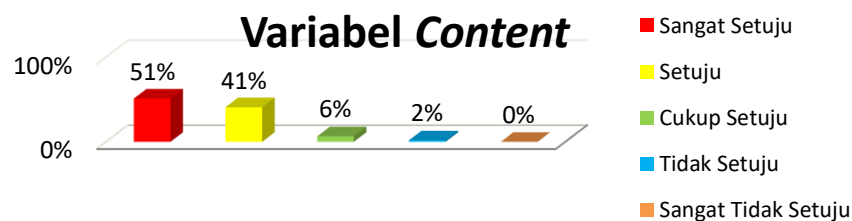
4.1 Variabel Content

Berdasarkan hasil pengolahan data yang bersumber dari kuisioner, maka hasil dari variabel *content* dapat dilihat seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4. Variabel Content

Variabel Content (Isi)					
No	Jawaban	Skala		Jumlah	
		Likert	Frekuensi	Skor rata-rata	Persentase
1	Sangat Setuju	5	80	400	51%
2	Setuju	4	80	320	41%
3	Cukup Setuju	3	17	51	6%
4	Tidak Setuju	2	7	14	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Total			184	785	100%
Skor maksimal				920	
Persentase Rata-rata				85%	
Kriteria				Sangat Kuat	

Dari tabel di atas yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu 51%, responden menjawab Setuju (S) yaitu 41%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) yaitu 6%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) yaitu 2% dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan tabel tersebut maka, kriteria yang didapat dari variabel *content* adalah “Sangat Kuat”. Berikut diagram chart dari tabel *Content* pada gambar 3.



Gambar 3. Diagram Chart Variabel Content

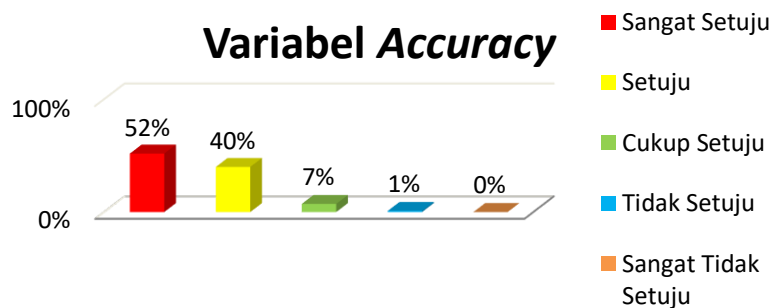
4.2 Variabel Accuracy

Adapun tabel distribusi frekuensi dari variabel *accuracy* berdasarkan hasil dari pengumpulan kusioner yang telah diolah, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Variabel *Accuracy*

Variabel <i>Accuracy</i> (Akurat)					
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	Persentase
1	Sangat Setuju	5	82	410	52%
2	Setuju	4	79	316	40%
3	Cukup Setuju	3	19	57	7%
4	Tidak Setuju	2	4	8	1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Total			184	791	100%
Skor Minimal				920	
Persentase Rata-rata				86%	
Kriteria				Sangat Kuat	

Dari tabel *Accuracy* responden menjawab Sangat Setuju (SS) 52%, responden menjawab Setuju (S) 40%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) 7%, responden menjawab Tidak Setuju 1%, dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju yaitu 0. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka kriteria yang didapatkan dari variabel *Accuracy* ini adalah “Sangat Kuat”. Berikut diagram chart dari tabel *accuracy* pada gambar 4.

Gambar 4. Diagram Chart Variabel *Accuracy*

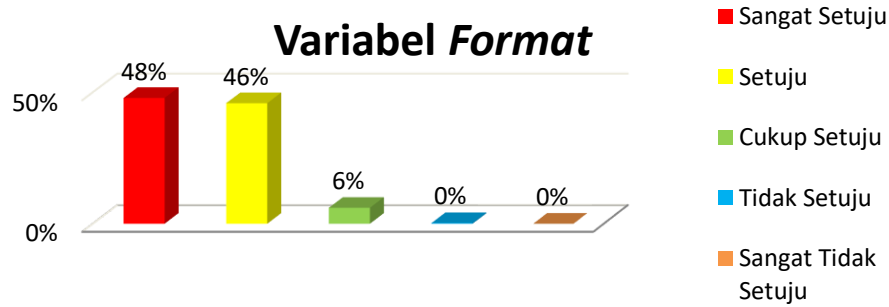
4.3 Variabel *Format*

Berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang telah diolah menjadi tabel distribusi frekuensi dari variabel *format* adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Variabel *Format*

Variabel <i>Format</i>					
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	Persentase
1	Sangat Setuju	5	76	380	48%
2	Setuju	4	91	364	46%
3	Cukup Setuju	3	16	48	6%
4	Tidak Setuju	2	1	2	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Total			184	794	100%
Skor Minimal				920	
Persentase Rata-rata				86%	
Kriteria				Sangat Kuat	

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) 48%, responden yang menjawab Setuju (S) 46%, responden menjawab Cukup Setuju (CS) 6%, untuk responden yang menjawab Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Kriteria yang diperoleh dari hasil tabel yaitu “Sangat Kuat”. Berikut diagram chart dari tabel *format* diatas pada gambar 5.

Gambar 5. Diagram Chart Variabel *Format*

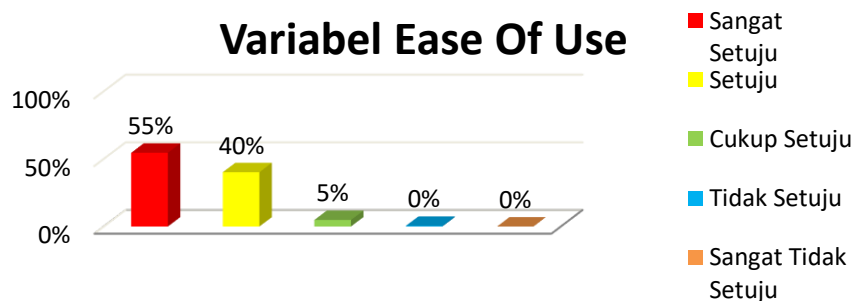
4.4 Variabel *Ease Of Use*

Tabel distribusi frekuensi variabel *Ease Of Use* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Variabel *Ease Of Use*

Variabel <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Dalam Menggunakan)					
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-rata	Persentase
1	Sangat Setuju	5	88	440	55%
2	Setuju	4	81	324	40%
3	Cukup Setuju	3	13	39	5%
4	Tidak Setuju	2	2	4	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Total			184	807	100%
Skor Minimal				920	
Persentase Rata-rata				88%	
Kriteria				Sangat Kuat	

Tabel diatas menjelaskan hasil yang didapat responden menjawab Sangat Setuju (SS) 55%, responden menjawab Setuju (S) 40%, responden menjawab Cukup setuju (CS) 5%, responden menjawab Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) yaitu 0. Berdasarkan pengelolaan data tersebut kriteria yang diperoleh yaitu “Sangat Kuat”. Berikut diagram chart dari tabel *Ease Of Use* pada gambar 6.

Gambar 6. Diagram Chart Variabel *Ease Of Use*

4.5 Variabel *Timeliness*

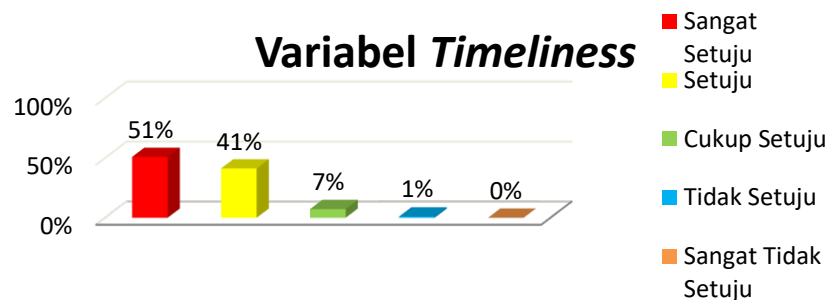
Berikut tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah , dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Variabel *Timeliness*

Variabel <i>Timeliness</i> (Kecepatan Akses)					
No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Jumlah Skor Rata-Rata	Persentase
1	Sangat Setuju	5	80	400	51%

2	Setuju	4	81	324	41%
3	Cukup Setuju	3	19	57	7%
4	Tidak Setuju	2	4	8	1%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Total			184	789	100%
Skor Minimal			920		
Persentase Rata-rata			86%		
Kriteria			Sangat Kuat		

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan mengenai hasil dari responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) 51%, responden menjawab Setuju (S) 41%, responden menjawab Cukup setuju (CS) 7%, Responden menjawab Tidak Setuju (TS) 1% dan responden menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) 0. Berikut diagram chart dari tabel diatas.



Gambar 7. Diagram Chart Variabel *Timeliness*

Secara keseluruhan dilihat dari hasil perhitungan setiap item pertanyaan pada kuisioner berdasarkan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Kriteria Variabel EUCS

No	Variabel EUCS	Hasil	Kriteria
1	<i>Content</i>	85%	Sangat Kuat
2	<i>Accuracy</i>	86%	Sangat Kuat
3	<i>Format</i>	86%	Sangat Kuat
4	<i>Ease Of Use</i>	88%	Sangat Kuat
5	<i>Timeliness</i>	86%	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil dari setiap variabel sudah sangat kuat yang berarti responden merasa sangat puas dengan implementasi sistem informasi peminjaman di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang, yaitu dengan rata-rata kriteria sangat kuat.

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diambil kesimpulan:

1. Kepuasan pengguna dari implementasi sistem informasi peminjaman kendaraan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang pengguna akhir sudah merasa sangat puas dalam implementasi sistem informasi peminjaman kendaraan tersebut. Berdasarkan hasil analisis menggunakan EUCS dengan skala *likert*, pengguna sistem informasi peminjaman kendaraan pada sisi variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* berada pada angka 5 yaitu Sangat Kuat yang berarti pengguna sudah merasa sangat puas dengan implementasi sistem.
2. Persentase tingkat kepuasan pengguna sistem informasi peminjaman kendaraan pada setiap variabel yaitu *content* 85% merasa sangat puas, *accuracy* dan *format* 86% merasa sangat puas, *ease of use* 88% merasa sangat puas dan *timeliness* 86% sangat puas.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diusulkan saran yang dapat digunakan untuk penelitian berikutnya yaitu sebagai berikut:

1. Perlunya mempertahankan item variabel yang berada pada kategori sangat puas pada sistem informasi peminjaman kendaraan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang.
2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya melakukan analisis terhadap aspek yang sama tetapi menggunakan metode yang lain sebagai acuan bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang untuk sistem informasi peminjaman kendaraan supaya lebih baik lagi.

6 DAFTAR PUSTAKA

- Arribe, E., & Aryanto, A. dkk. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Journal of Software Engineering and Information Systems (SEIS)*, 2(1), 86–95. <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/SEIS/article/view/3294>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 259–274.
- Erlika, Y., Wijaya, F. K., & Santi3, R. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (UIN Raden Fatah Palembang). 2, 29–40.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Query: Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–8. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/query/article/view/1552>
- Girsang, A. P., & Sinuraya, B. (2018). Analisis perancangan prototype Internet of Things (IoT) pada STMIK Neumann. *Publikasi Ilmiah Teknologi Informasi Neumann*, 3(1), 1–4. jurnalnya.stmikneumann.ac.id/index.php/pitin/article/download/27/28
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). In *Ideas Publishing*. <https://repository.ung.ac.id>
- Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2), 162–175. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 64–68.
- Suprpta, K. (2018). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi dengan menggunakan metode EUCS. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 13(1), 6–11. <https://jsi.stikom-bali.ac.id/index.php/jsi/article/view/186>
- Yuningsih, Y. (2019). Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee. *Bina Insani Ict Journal*, 6(1), 55–64. <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/BIICT/article/view/1100>