



Evaluasi Implementasi One Click Claim di RSUD Kota Yogyakarta

Ciptani Permata Sari¹, Nurvita Wikansari¹, Rawimiharti¹

¹Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Akbidyo

ciptani87@gmail.com, nurvita.wikansari@gmail.com, r4wimiharti@gmail.com

Keywords:

*Hospital Management
Information System,
One Click Claim,
EUCS,
User Satisfaction*

ABSTRACT

The implementation of the Hospital Management Information System (HMIS) through the One Click Claim feature at RSUD Kota Yogyakarta aims to simplify and accelerate the BPJS claim process. However, its implementation still faces several technical and operational challenges that require systematic evaluation. This study aims to evaluate user satisfaction with the One Click Claim feature using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which includes five dimensions: content, format, accuracy, timeliness, and ease of use. This study employed a mixed-methods approach with a descriptive design. Quantitative data were collected using an EUCS-based questionnaire, while qualitative data were obtained through interviews, observations, and Focus Group Discussions (FGD) involving eight users from the hospital's insurance unit. Qualitative data were analyzed descriptively, while quantitative data were analyzed using thematic analysis. The results indicate that the system is perceived as helpful, particularly in terms of content and ease of use. However, significant issues remain in accuracy and timeliness, including incomplete data, system errors, and slow response times. In conclusion, while the One Click Claim feature improves efficiency in the BPJS claim process, improvements in system accuracy, data integration, and system performance are required to optimize its implementation.

Kata Kunci

*SIMRS,
One Click Claim,
EUCS,
Kepuasan Pengguna*

ABSTRAK

Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) melalui fitur *One Click Claim* di RSUD Kota Yogyakarta bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses klaim BPJS. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala teknis dan operasional yang memerlukan evaluasi secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur *One Click Claim* berdasarkan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima dimensi, yaitu *content*, *format*, *accuracy*, *timeliness*, dan *ease of use*. Penelitian ini menggunakan desain *mixed-methods* dengan pendekatan deskriptif. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner berbasis EUCS, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara, observasi, dan *Focus Group Discussion* (FGD) terhadap delapan petugas pengguna fitur di Instalasi Penjaminan RSUD Kota Yogyakarta. Data kuantitatif dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk memperkuat interpretasi hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *One Click Claim* dinilai membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses klaim, terutama pada dimensi *content* dan *ease of use*. Namun demikian, masih terdapat permasalahan pada dimensi *accuracy* dan *timeliness*, seperti ketidaklengkapan data, kesalahan sistem, serta waktu respons yang lambat. Kesimpulannya, implementasi fitur *One*



Click Claim telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi proses klaim BPJS, tetapi optimalisasi masih diperlukan melalui peningkatan akurasi data, integrasi sistem, dan performa teknologi agar sistem dapat berjalan secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Korespondensi Penulis:

Nurvita Wikansari

Program Studi Sarjana Terapan Manajemen
Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Akbidyo

Email: nurvita.wikansari@gmail.com

Submitted : 29-11-2025; Accepted : 29-04-2026;

Published : 01-06-2026



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah memberikan dampak besar terhadap peningkatan mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi penting di bidang pelayanan rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS adalah sistem informasi terpadu yang dirancang untuk mengelola seluruh proses manajemen rumah sakit. Ini mencakup layanan diagnosis dan tindakan pasien, rekam medis, apotek, gudang farmasi, penagihan, manajemen, logistik, penggajian karyawan, proses akuntansi, hingga pengendalian oleh manajemen [1].

Penerapan SIMRS yang efektif diharapkan dapat mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat pelayanan, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi manajemen rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai [2].

Salah satu metode evaluasi yang banyak digunakan untuk menilai keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Metode ini menilai kepuasan pengguna melalui lima dimensi, yaitu *content* (isi), *format* (tampilan), *accuracy* (keakuratan), *timeliness* (ketepatan waktu) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan). Metode ini dinilai efektif karena secara langsung menilai pengalaman pengguna terhadap sistem yang telah diimplementasikan [3].

Sejak tahun 2021, RSUD Kota Yogyakarta telah mengembangkan SIMRS dengan brand "SMARTA" serta mengimplementasikan fitur *One Click Claim*, yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses klaim pelayanan BPJS Kesehatan. Fitur ini berfungsi mengintegrasikan data pasien, tindakan medis, dan biaya pelayanan secara otomatis dengan sistem INA-CBG's dan Virtual Claim milik BPJS. Dengan sistem ini, proses klaim dapat dilakukan hanya dengan satu kali klik tanpa harus melakukan entri manual berulang-ulang.

Namun, dalam pelaksanaannya masih dijumpai kendala seperti data pasien yang belum terintegrasi penuh, error sistem, serta waktu pemrosesan (*loading*) yang lama, terutama pada jam sibuk. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana fitur tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna di lapangan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengevaluasi kepuasan pengguna SIMRS menggunakan metode EUCS, Sebagian besar penelitian berfokus pada sistem secara umum, bukan pada fitur spesifik yang terintegrasi dengan sistem klaim BPJS seperti *One Click Claim*. Selain itu, belum banyak penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh Gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi



tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur One Click Claim berdasarkan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima dimensi, yaitu *content, format, accuracy, timeliness, dan ease of use*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain mixed-methods dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh Gambaran komprehensif mengenai kepuasan pengguna terhadap fitur One Click Claim. Penelitian dilakukan di Instalasi Penjaminan RSUD Kota Yogyakarta pada bulan Juli - Agustus 2025 dengan melibatkan delapan responden yang dipilih menggunakan Teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pengguna aktif fitur One Click Claim dan memiliki pengalaman menggunakan minimal 6 bulan. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner (kuantitatif), wawancara, observasi, dan *Focus Group Discussion* (FGD) sebagai bentuk triangulasi teknik dan sumber. Instrumen penelitian terdiri dari instrument kuantitatif dan instrument kualitatif. Instrumen kuantitatif berupa kuesioner EUCS yang terdiri dari lima dimensi (*content, format, accuracy, timeliness, dan ease of use*) dengan skala likert 1-5. Instrumen kualitatif terdiri dari pedoman wawancara semi-terstruktur, checklist observasi, dan panduan FGD. Data kuantitatif dianalisis secara deskriptif (persentase) sedangkan data kualitatif dianalisis tematik yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content, format, accuracy, timeliness, dan ease of use* [4].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penggunaan Fitur *One Click Claim* di RSUD Kota Yogyakarta

Fitur *One Click Claim* merupakan bagian dari SIMRS yang terhubung dengan sistem INA-CBG's dan Virtual Claim BPJS Kesehatan. Fitur ini memungkinkan proses pengajuan klaim dilakukan secara otomatis setelah seluruh data pelayanan terinput dengan benar di SIMRS. Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan petugas penjaminan, mayoritas menyatakan bahwa fitur ini sangat membantu mempercepat alur klaim dibandingkan metode manual sebelumnya. Data pasien, tindakan medis, serta tarif pelayanan dapat diintegrasikan secara langsung tanpa perlu pengisian ulang. Selain itu, sistem juga menampilkan status klaim secara *real time*.

Namun, ditemukan kendala teknis yang cukup sering terjadi, seperti loading lama, *error grouping*, dan data SEP atau NIK yang tidak terinput otomatis. Beberapa petugas menyebutkan bahwa gangguan tersebut biasanya muncul saat server rumah sakit mengalami beban tinggi. Dalam *Focus Group Discussion* (FGD), Kepala Instalasi IT mengonfirmasi bahwa beban sistem meningkat setiap kali ada pembaruan fitur tambahan dalam SIMRS, yang berdampak pada performa *One Click Claim*. Secara keseluruhan, fitur ini dianggap telah membantu efisiensi pekerjaan, namun stabilitas jaringan dan kapasitas server perlu ditingkatkan agar sistem bekerja optimal.

Jika dianalisis menggunakan model kesuksesan sistem informasi, maka kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu *system quality, information quality, dan service quality*. Pada masalah ketidaklengkapan data (NIK, SEP, hasil penunjang) menunjukkan adanya kendala pada *information quality*. Sementara itu, keluhan terkait kecepatan akses dan eror sistem lebih berkaitan dengan *system quality*. Kendala pada kedua aspek ini berimplikasi pada rendahnya kepuasan pengguna [5].



Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai kepuasan pengguna dari lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* [6]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *timeliness* dan *accuracy* masih menjadi kelemahan utama, yang terlihat dari hasil wawancara terhadap seluruh responden.

Dengan demikian, meskipun fitur *One Click Claim* dinilai telah membantu mempercepat proses klaim, masih diperlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar sistem dapat berjalan sesuai dengan konsep idealnya. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada penguatan kualitas sistem, peningkatan akurasi data, serta optimalisasi layanan teknologi informasi.

Keberhasilan implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat dipengaruhi oleh empat komponen utama, yaitu pemahaman kebutuhan pengguna, integrasi data yang efektif, dukungan manajemen, serta pelatihan yang memadai [7].

3.2 Dimensi *Content* (Isi Informasi)

Tabel 1. Hasil Analisis Dimensi *Content* (Isi Informasi)

No	Item Pernyataan	Sangat puas	Puas	Ragu-ragu	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Isi dari informasi pada fitur <i>One Click Claim</i> sesuai kebutuhan Anda	0%	100%	0%	0%	0%
2.	Isi dari informasi pada fitur <i>One Click Claim</i> mudah dipahami	0%	0%	0%	0%	0%
3.	Isi dari informasi pada fitur <i>One Click Claim</i> sudah lengkap	0%	62,5%	25%	12,5%	0%
4.	Isi dari informasi pada fitur <i>One Click Claim</i> sangat jelas	0%	87,5%	12,5%	0%	0%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap isi informasi yang ditampilkan pada fitur *One Click Claim*, terutama pada aspek kesesuaian kebutuhan (100% puas) dan kemudahan dipahami (100% puas). Namun, pada butir mengenai kelengkapan informasi, terdapat lima responden “puas”, dua menjawab “ragu-ragu”, dan satu “tidak puas”. Berdasarkan hasil wawancara, ketidakpuasan tersebut didasarkan pada belum lengkapnya informasi terkait data sosial pasien, Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta hasil penunjang yang dibutuhkan sebagai bukti klaim.

“Belum semua informasi dapat ditampilkan disini, seperti kelengkapan data sosial yaitu alamat pasien.”

Responden A

Hal ini menunjukkan bahwa *variable content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian isi sistem dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan, karena sistem yang memberikan informasi tepat dan dibutuhkan akan meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan [8].

Dalam FGD, Kepala Instalasi Rekam Medis menyatakan bahwa ketidaklengkapan informasi sebagian besar disebabkan tidak adanya laporan dari pengguna. Kepala Instalasi IT menambahkan bahwa *update* fitur membutuhkan usulan formal dari pengguna. Temuan ini



menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik (*feedback loop*) antara pengguna dan pengembang masih lemah, dan kelengkapan informasi merupakan salah satu aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem pendaftaran *online* berbasis web. Artinya, kendala yang ditemukan pada penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya [9].

3.3 Dimensi *Format* (Tampilan)

Tabel 2. Hasil Analisis Dimensi *Format* (Tampilan)

No	Item Pernyataan	Sangat puas	Puas	Ragu-ragu	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Desain tampilan antarmuka fitur <i>One Click Claim</i> memiliki pengaturan warna yang menarik	0%	87,5%	12,5%	0%	0%
2.	Desain tampilan antarmuka fitur <i>One Click Claim</i> memiliki tata letak yang memudahkan pengguna	0%	62,5%	25%	12,5%	0%
3.	Desain tampilan fitur <i>One Click Claim</i> memiliki struktur menu yang mudah dipahami	0%	75%	25%	0%	0%

Mayoritas responden menilai tampilan fitur *One Click Claim* sudah cukup baik, dengan 87,5% menyatakan puas pada aspek warna pada tampilan antarmuka dan 75% pada struktur menu. Namun, pada tata letak menu, lima responden “puas”, dua “ragu”, dan satu “tidak puas”. Dari hasil wawancara, ketidakpuasan tersebut terkait tata letak yang dinilai terlalu kompleks, terdapat item isian yang tidak relevan, dan perlu disederhanakan.

“Kalau tentang tata letak itu seperti lompat-lompat, jadi ada isian yang harus diisi seperti nomor SITB, HD (reuse atau single use), jumlah kantong darah, berat lahir, padahal tidak semua harus diisi.”

Responden B

Aspek format untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antarmuka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.[9]. Penyederhanaan tampilan menu dan memastikan bahwa sistem dapat menangani semua kategori pasien dengan baik akan membantu mengurangi beban kerja administratif, mengurangi kemungkinan kesalahan, dan mempercepat proses klaim. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka bukan hanya persoalan estetika, tetapi juga berhubungan langsung dengan efektivitas kerja pengguna. Dengan demikian, penyederhanaan tata letak dan penghapusan item yang tidak relevan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan sekaligus produktivitas pengguna [10].

Hasil FGD pun memperkuat temuan ini, dimana permintaan perbaikan tata letak sebenarnya sudah pernah diajukan oleh pengguna, tetapi belum ditindaklanjuti karena prioritas tim IT lebih diarahkan pada masalah yang dianggap lebih krusial. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen perubahan sistem belum berjalan optimal, sehingga perlu adanya mekanisme yang



lebih jelas dalam menindaklanjuti masukan pengguna agar perbaikan sistem dapat dilakukan secara berkelanjutan.

3.4 Dimensi Accuracy (Keakuratan)

Tabel 3. Hasil Analisis Dimensi Accuracy

No	Item Pernyataan	Sangat puas	Puas	Ragu-ragu	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Fitur <i>One Click Claim</i> sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	0%	25%	37,5%	37,5%	0%
2.	Setiap menu di fitur <i>One Click Claim</i> yang Anda klik menampilkan halaman yang sesuai	0%	37,5%	50%	12,5%	0%
3.	Fitur <i>One Click Claim</i> tidak pernah terjadi <i>error</i>	0%	0%	0%	75%	25%

Pada dimensi ini, ketidakpuasan lebih banyak ditemukan. Sebanyak dua responden “puas”, tiga “ragu”, dan tiga “tidak puas” pada butir keakuratan informasi. Masalah utama adalah nomor SEP dan NIK sering kosong, perbedaan kelas perawatan dengan hak kelas, serta ketidakakuratan biaya *top up*. Bahkan pada butir “fitur tidak pernah *error*”, enam responden menjawab “tidak puas” dan dua menjawab “sangat tidak puas”.

“Jadi kenapa saya memilih puas, karena saya koder rawat jalan, untuk klaim top up pada One Click Claim ketika kita klik itu sudah sesuai dengan yang ada di aplikasi INACBG, kemudian untuk hak kelas kalau di rawat jalan tidak ada hak kelas 1,2,3 hanya ada kelas 3 jadi itu tidak berpengaruh dari One Click Claim itu sendiri kemudian kalau untuk nomor SEP nya sudah hampir semua lengkap, paling hanya yang pasien IGD, kalau dari IGD itu kan mungkin karena SEP nya pembuatannya di saat itu juga jadi tidak langsung terrecord.”

Responden C

“Memang kadang saya menemukan kelas perawatan yang tidak sesuai dengan hak kelas apalagi saat pasien turun kelas atau naik kelas, seharusnya disesuaikan saja dengan hak kelas pada lembar SEP nya. Saya lebih fokus untuk verifikasi berkas klaim sehingga jarang melakukan entry pada fitur One Click Claim.”

Responden D

FGD menguatkan bahwa masalah ini disebabkan oleh *bug* pada sistem anjungan mandiri, kurangnya sinkronisasi biaya plafon, dan keterbatasan programmer internal yang masih dalam proses pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur IT dan SDM pengembang belum sepenuhnya siap.

Keakuratan data sangat menentukan manfaat nyata sistem [11]. Jika data tidak akurat, maka manfaat sistem menjadi berkurang. Keakuratan serta ketepatan pada sistem, merupakan keberhasilan sistem dalam memproses sebuah data, jarang terjadinya *bug* atau *error*, dan ketepatan fungsi menu sistem tersebut [12].



3.4 Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Tabel 4. Hasil Analisis Dimensi *Timeliness*

No	Item Pernyataan	Sangat puas	Puas	Ragu-ragu	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Fitur <i>One Click Claim</i> mampu menyediakan informasi yang Anda butuhkan secara cepat dan tepat waktu	0%	12,5%	25%	62,5%	0%
2.	Fitur <i>One Click Claim</i> selalu menampilkan informasi yang terbaru (<i>up to date</i>)	0%	87,5%	12,5%	0%	0%

Hasil penelitian menunjukkan satu responden “puas”, dua “ragu”, dan lima “tidak puas” pada aspek kecepatan. Masalah utama adalah sistem sering *error* dan *loading* lama. Kepala Instalasi IT menjelaskan bahwa setiap tahun ada penambahan menu di SIMRS, sehingga beban sistem semakin berat dan memengaruhi kecepatan akses. Kepala Rekam Medis menambahkan bahwa pada jam sibuk, banyak petugas menarik laporan secara bersamaan sehingga membebani sistem dan memperlambat kinerja fitur.

“Saat jaringan lancar, fitur ini cepat. Tapi masalahnya sering lemot, sudah sering lapor kendala ini ke IT. Saya tidak tau yang membuat lemot ini apa. Padahal kan penjaminan ini dikejar deadline.”

Responden F

“Saya merasa puas karena meskipun beberapa kali dijumpai error atau loading lambat tapi itu tidak memakan waktu lama, tidak lebih dari 15 menit biasanya. Kecuali beberapa waktu yang lalu memang pernah error sampai sehari full tapi itu sudah lama.”

Responden G

Aspek *timeliness* terkait ketepatan sistem dalam menyediakan kebutuhan pengguna. Semakin cepat sistem menyajikan informasi, maka semakin tinggi tingkat efektivitas dan efisiensi yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, keterlambatan sistem dalam menampilkan informasi berdampak langsung pada menurunnya kepuasan pengguna [9].

Ketepatan waktu merupakan faktor penting dalam evaluasi SIMRS dengan metode EUCS. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek kecepatan dan stabilitas sistem menjadi kebutuhan mendesak agar implementasi fitur *One Click Claim* dapat berjalan optimal [13].

3.6 Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Tabel 5. Hasil Analisis Dimensi *Ease of Use*

No	Item Pernyataan	Sangat puas	Puas	Ragu-ragu	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1.	Fitur <i>One Click Claim</i> mudah digunakan	0%	75%	12,5%	12,5%	0%



2.	Fitur <i>One Click Claim</i> mudah diakses	0%	100%	0%	0%	0%
----	--	----	------	----	----	----

Pada dimensi ini mengenai fitur *One Click Claim* yang mudah digunakan mayoritas responden menyatakan puas (enam responden), satu “ragu”, dan satu “tidak puas”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum fitur mudah digunakan. Namun, keluhan masih muncul terkait *loading* lama yang membuat sistem menjadi tidak praktis. Pada kemudahan aksesnya 100% responden menyatakan puas.

“Fitur menurut saya masih belum lengkap, perlu diperbaiki, kita juga harus mencari rekam medis satu satu, masalah dengan jaringan perlu diperbaiki karena sering lemot, ini yang menjadi masalah dan menjadikan tidak mudah untuk digunakan.”

Responden H

Terdapat pengaruh signifikan dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Pengukuran ease of use digunakan untuk menilai seberapa mudah operasional system, termasuk kemudahan dalam mencari data, memasukkan data, dan menampilkan hasil keluaran data [14].

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *One Click Claim* di RSUD Kota Yogyakarta cukup membantu pengguna, terutama dari sisi isi informasi dan kemudahan penggunaan. Namun, terdapat masalah serius pada dimensi *accuracy* dan *timeliness*, yang perlu segera diperbaiki karena berpotensi menghambat kelancaran klaim BPJS.

Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan sistem informasi selanjutnya, untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, maka organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik untuk mengembangkan sistem [15].

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi fitur One Click Claim di RSUD Kota Yogyakarta secara umum telah meningkatkan efisiensi proses klaim BPJS, terutama pada dimensi content dan ease of use. Namun, Tingkat kepuasan pengguna masih rendah pada dimensi accuracy dan timeliness akibat masalah data tidak lengkap, error sistem, dan performa sistem yang lambat. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemudahan pengguna, tetapi juga oleh kualitas data dan performa sistem. Sehingga disarankan untuk perbaikan integrasi dan validasi data, optimasi performa sistem dan server, penguatan mekanisme feedback user, dan evaluasi berkala menggunakan EUCS. Untuk peneliti selanjutnya disarankan menggunakan jumlah sampel lebih besar dan analisis inferensial untuk menguji hubungan antar variabel.

REFERENSI

- [1] R. Molly and M. Itaar, “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RRSUD DOK II Jayapura,” vol. 2, no. 2, pp. 95–101, 2021.
- [2] N. Sari, “Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS ‘ X ’ Kota Palopo The Influence of System Quality , Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Management Information System RS ‘ X ’ Palopo City,” 2011.



- [3] A. Salshabila, A. Amir, D. Noerjoedianto, and A. A. Mekarisce, “Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Siulak Mukai,” 2025.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- [5] P. A. Suryantari and A. Safira, “Implementation of Delone & Mclean ’ s Succes Model as an Evaluation of the Resource Management Information System at Dapoer Widya,” vol. 06, no. 02, pp. 63–72, 2023.
- [6] N. R. Setyoningrum, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” vol. 4, no. 1, pp. 17–21, 2020.
- [7] M. S. N. Lenny Marlina, “ANALISIS KOMPONEN UTAMA DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN : KONSEP, FUNGSI, DAN IMPLEMENTASI,” vol. 09, 2024.
- [8] I. Herwati, J. P. Ayu, and L. Mustafida, “End User Computing Statisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital,” vol. 11, no. 82, 2023.
- [9] T. H. N. I. dan T. A. Nadia Faulina1, “TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PENDAFTARAN ONLINE BERBASIS WEBSITE PASIEN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN METODE EUCS DI RS NUR HIDAYAH,” vol. 2, no. 3.
- [10] H. Ramdhan Gunawan1, “EFEKTIVITAS SIMRS PADA INA-CBGS TERHADAP KETEPATAN TARIF KLAIM BPJS RAWAT INAP DI RSUD X,” pp. 67–81.
- [11] H. Adrianti, “Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) di Puskesmas Sawah Besar Jakarta,” vol. 6, no. 2, pp. 63–69, 2018.
- [12] D. Rosa and N. Nurfadillah, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website PaTV Dengan Metode EUCS,” vol. 02, 2022.
- [13] L. Darwati, “ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS),” vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022.
- [14] N. Anggraini, D. Kurniawan, A. Wedhasmara, N. R. Oktadini, and P. Eka, “Analisis Faktor Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Transportasi Online : Pengukuran dengan Metode EUCS dan UTAUT (Studi Kasus : Aplikasi Mobile Maxim),” vol. 7, no. 1, pp. 19–29, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i1.36292.
- [15] G. Alfiansyah, R. A. Wijayanti, S. J. Swari, N. Nuraini, and S. Wafiroh, “J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan DETERMINAN KEAMANAN DAN KERAHASIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan,” vol. 1, no. 2, pp. 37–51, 2020.