

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Wincare* Pada Pelayanan Praktik Dokter Spesialis (PDS) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Husada Utama Surabaya, Felda Risqi Avisia dengan NIM. G41202165, Tahun 2023, D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember di bawah bimbingan Atma Deharja, S.KM, M.Kes sebagai dosen pembimbing.

Rumah Sakit Husada Utama Surabaya merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan sistem informasi digital, yang biasa disebut dengan *Wincare*. Dengan fitur yang sudah memadai dalam aplikasi HIS tersebut tentunya harus dilakukan sebuah evaluasi untuk melihat apakah fitur yang ada sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Evaluasi sistem yang tepat digunakan untuk penelitian ini adalah metode *End user computing satisfaction* (EUCS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *Wicare* pada pelayanan Praktik Dokter Spesialis (PDS) di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Husada Utama Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari 5 dimensi pada metode EUCS terdapat ketidakpuasan pada dimensi isi (*content*) yaitu ketidaklengkapan pada fitur di aplikasi *Wincare*. Aplikasi *Wincare* masih belum memiliki rekapitulasi laporan jumlah pasien sehingga petugas masih menggunakan buku dan menginputkan secara manual ke *excel*. Selain itu, pada dimensi kemudahan penggunaan (*easy of use*) masih terdapat ketidakpuasan pada indikator sistem layanan dimana masih belum ada JUKNIS untuk aplikasi *Wincare* sehingga petugas lama masih harus mengajarkan kepada petugas baru cara pengoperasian *Wincare*.

Berdasarkan hasil analisis tentang kepuasan pengguna aplikasi *Wincare* pada pelayanan Praktik Dokter Spesialis (PDS) Unit rawat jalan di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya menggunakan metode EUCS dari kelima dimensi dapat disimpulkan bahwa petugas masih kurang puas terhadap kelengkapan isi aplikasi

Wincare, sistem layanan yang tidak ada JUKNIS pengoperasian *Wincare* dan kendala waktu yang masih mengalami *downtime*.

Saran yang dapat diberikan adalah dengan menambah jaringan internet agar tidak terjadi *downtime* pada aplikasi *Wincare* sehingga pelayanan PDS menjadi maksimal, menambahkan fitur rekapitulasi pasien PDS agar waktu kerja petugas menjadi lebih efisien dan membuat JUKNIS penggunaan aplikasi *Wincare* sehingga petugas baru menjadi lebih mudah mempelajari cara pengoperasian aplikasi *Wincare*