

Article

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE EUCS DI PUSKESMAS BANYUANYAR

Eddy Moeljono¹, Eka Suci Daniyanti², Diany Yoke Savira³ Nahdia Putri Damayanti⁴

^{1,2,3}S1 Administrasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura

⁴D3 Perkam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura

SUBMISSION TRACK

Received: May 07, 2023
Final Revision: May 25, 2023
Available Online: May 30, 2023

KEYWORDS

SIMPUS, EUCS, Kepuasan

CORRESPONDENCE

Phone: 081331070508
E-mail: ekasucidaniyanti@gmail.com

ABSTRACT

Masalah penggunaan SIMPUS dalam riwayat pengunjung yang menunjukkan hasil riwayat yang berbeda dalam mengakses data. Peneliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banyuwangi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh petugas yang mengoperasikan SIMPUS sejumlah 33 responden.

Hasil analisis pada dimensi *content* menyatakan puas dengan presentase sebesar 69%. Dimensi *accuracy*, tidak puas dengan presentase 54%. Dimensi format puas dengan presentase 58%. Dimensi *ease of use*, menyatakan puas dengan presentase 79%. Dimensi *timeliness*, mereka menyatakan tidak puas dengan presentase 52%.

Sistem informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki informasi terbaru, sistem informasi menyediakan informasi yang akurat, data yang dikelola dengan baik, format jelas dan tidak membingungkan sehingga membuat pengguna lebih cepat dalam melakukan pekerjaan. Suatu sistem informasi perlu memiliki interaksi jelas dan mudah dimengerti. Informasi yang dihasilkan harus disajikan secara tepat waktu atau *realtime*.

I. INTRODUCTION

Sistem Informasi Puskesmas ialah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya. Pencatatan adalah serangkaian kegiatan untuk mendokumentasikan hasil pengamatan, pengukuran atau perhitungan pada setiap langkah upaya kesehatan yang dilaksanakan Puskesmas (PERMENKES RI, 2019). SIMPUS adalah aplikasi manajemen puskesmas yang memiliki fungsi utama untuk mengolah data pasien mulai dari pendaftaran sampai dengan pelaporan. Dengan adanya aplikasi SIMPUS dapat meningkatkan manajemen puskesmas secara lebih berhasil guna dan berdayaguna. Prosedur pemrosesan data SIMPUS berdasarkan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat, lengkap dan efektif untuk mendukung proses pengambilan keputusan manajemen (Cahyani dkk, 2020). SIMPUS adalah aktivitas rekam medis yang berlangsung efektif dan efisien dengan pemanfaatan perkembangan teknologi serta sumber daya yang ada yang fungsi utamanya adalah mengolah data pasien dari pendaftaran hingga pelaporan (Roziqin dkk, 2021). Salah satu bentuk penerapan (SIMPUS) adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur seberapa layak suatu sistem untuk dijalankan dan penting untuk mengetahui sejauh mana harapan serta kemudahan suatu sistem dalam mengukur kesempurnaan sistem informasi. Metode pengukuran kepuasan pengguna terkait keberhasilan suatu sistem dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Akan tetapi dalam

pelaksanaannya SIMPUS di beberapa Puskesmas pengguna SIMPUS masih belum puas dalam penggunaannya. Kendala nyata dalam pengoperasian SIMPUS adalah masih terjadi eror saat digunakan untuk pelayanan, dan tidak ada backup jaringan internet (Adiputra & Garmelia, 2021). Selain permasalahan di atas juga dalam kepuasan pengguna pada SIMPUS DGS. SIMPUS DGS adalah SIMPUS yang merupakan program dari kerja sama antara Kominfo Bantul dan Dinas Kesehatan Kota Bantul yang sudah diterapkan di 27 Puskesmas yang ada di Bantul. Terdapat DGS yang diimplementasikan masih mengalami kendala diantaranya adalah DGS masih sering eror, proses loading yang lama, dan data tiba-tiba hilang. Sehingga hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan karyawan yang menggunakan DGS tersebut (Sevtiyani & Fatikasari, 2020). Selain beberapa permasalahan di atas dalam penggunaan SIMPUS masih terdapat pengguna yang belum cukup puas dalam penggunaannya antara lain adalah sistem masih sering eror, hal ini berdampak pada keamanan data Puskesmas dan berisiko diakses siapa saja karena penggunaan password yang sama dan seringkali ada data yang tidak ditemukan. Kondisi tersebut berdampak pada kepuasan petugas di Puskesmas Karang tengah. Sehingga evaluasi keberhasilan dari penerapan SIMPUS perlu dilakukan pengukuran yakni dengan mengukur tingkat kepuasan pada penggunaan SIMPUS tersebut. (Golo dkk, 2021). Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas Banyuwangi didapatkan jika Puskesmas Banyuwangi telah menjalankan SIMPUS yang sudah *bridging* dengan *P-Care* dari tahun 2020 sampai sekarang, tetapi dalam pelaksanaannya pengguna masih mendapat beberapa keluhan

diantaranya yaitu kesalahan identitas pasien berupa tanggal lahir dimana ketika admin loket sudah mengisi identitas pasien pada awal pendaftaran, tetapi jika admin loket mengirimkan untuk mendaftarkan ke poli tujuan yaitu terjadi di tampilan awal SIMPUS di bagian umur pasien berubah menjadi 0 tahun karna yang seharusnya muncul ialah sesuai dengan tanggal lahir otomatis umur sudah mengikuti. Hal tersebut membuat ketidaksesuaian umur dengan tanggal lahir maka dari itu petugas poli kebingungan dengan usia 0 tahun yang mendaftar di poli tersebut. Sehingga petugas poli menghubungi petugas admin loket, tetapi admin tidak bisa mengubah sendiri. Maka dari itu petugas harus menghubungi/konfirmasi ke penanggung jawab SIMPUS untuk perbaikan datanya yaitu usia pasien, tetapi tidak menutup kemungkinan masalah seperti ini muncul kembali karena ini memang bagian kendala dari aplikasi SIMPUS tersebut. Dampak dari permasalahan tersebut yaitu membuat petugas merasa jenuh atau malas dikarenakan setiap ada kendala sistem usia yang berubah menjadi 0 tahun yaitu petugas masih menghubungi petugas penanggung jawabnya SIMPUS sendiri. Selain permasalahan usia yang tidak sesuai, terdapat kendala yang terjadi pada SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar yaitu riwayat kunjungan yang tidak bisa dilihat/anamnese sebelumnya tidak bisa dibaca tetapi SIMPUS POSKESDES dan SIMPUS Puskesmas sudah terintegrasi dan bisa mengakses data yang sama tetapi dalam riwayat kunjungannya berbeda. Hal ini mempersulit petugas melihat riwayat kunjungan pasien yang sebelumnya sehingga perlu diperiksa ulang pada data pasien hal ini menyebabkan perbedaan diagnosis antara di POSKESDES dan Puskesmas. Dampak yang terjadi yaitu pasien harus menunggu lama karena petugas harus

memeriksa ulang pada data pasien tersebut hal ini membuat pasien tidak nyaman sehingga pelayanan tidak maksimal, selain itu juga terjadi perbedaan riwayat kunjungan pasien antara di Puskesmas dan POSKESDES yang tidak bisa dilihat. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banyuanyar”.

II. METHODS

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan situasi yang akan diteliti dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh petugas yang mengoperasikan SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar sejumlah 33 responden yang meliputi petugas pada unit Pendaftaran, Poli Rawat Jalan, Rawat inap, Ruang VK, *P-Care Coding*, IT, IGD, Farmasi, Laboratorium, dan pengguna POSKESDES Banyuanyar. Dalam penelitian ini untuk teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis kepuasan menggunakan prosentase.

III. RESULT

Kepuasan pada dimensi *content* terkait penggunaan SIMPUS di Puskesmas

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	2	6%
Tidak Puas	3	10%
Puas	23	69%
Sangat Puas	5	15%
Total	33	100%

tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar pada dimensi *content* (isi)

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa hasil distribusi tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada dimensi *content* (isi) responden menunjukkan kategori sangat puas 15% (5 orang), puas 69% (23 orang), tidak puas 10% (3 orang), dan sangat tidak puas 6% (2 orang).

Kepuasan pada dimensi *accuracy* terkait penggunaan SIMPUS di Puskesmas

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar pada dimensi *accuracy* (keakuratan)

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	6	18%
Tidak Puas	18	54%
Puas	8	25%
Sangat Puas	1	3%
Total	33	100%

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 2 diatas diketahui bahwa hasil distribusi tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada dimensi *accuracy* (keakuratan) responden menunjukkan kategori sangat puas 3% (1 orang), puas 25% (8 orang), tidak puas 54% (18 orang), dan sangat tidak puas 18% (6 orang).

Kepuasan pada dimensi format terkait penggunaan SIMPUS di Puskesmas

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar pada dimensi *format* (tampilan)

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	2	6%
Puas	19	58%
Sangat Puas	12	36%
Total	33	100%

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 3 diatas diketahui bahwa hasil distribusi tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada dimensi format (tampilan) responden menunjukkan kategori sangat puas 36% (12 orang), puas 58% (19 orang), tidak puas 6% (2 orang), dan sangat tidak puas 0% .

Kepuasan pada dimensi *ease of use* terkait penggunaan SIMPUS di Puskesmas

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar pada dimensi *ease of use* (kemudahan pengguna)

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	1	3%

Tidak Puas	2	6%
Puas	26	79%
Sangat Puas	4	12%
Total	33	100%

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4 diatas diketahui bahwa hasil distribusi tingkat kepuasan pengguna SIMPUS pada dimensi *ease of Use* (kemudahan pengguna) responden menunjukkan kategori sangat puas 12% (4 orang), puas 79% (26 orang), tidak puas 6% (2 orang), dan sangat tidak puas 3% (1 orang).

Kepuasan pada dimensi *timeliness* terkait penggunaan SIMPUS di Puskesmas

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu)

Kategori Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	5	15%
Tidak Puas	17	52%
Puas	10	30%
Sangat Puas	1	3%
Total	33	100%

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 5 diatas diketahui bahwa hasil distribusi tingkat kepuasan Pengguna SIMPUS pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) responden menunjukkan kategori sangat puas 3% (1 orang), puas 30% (10 orang), tidak puas 52% (17 orang), dan sangat tidak puas 15% (5 orang).

IV. DISCUSSION

Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar Berdasarkan Dimensi Content (Isi)

Dalam tingkat kepuasan Pengguna SIMPUS masih terdapat petugas menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas pada saat mengoperasikan SIMPUS. Hasil tingkat kepuasan diketahui bahwa tingkat presentase kepuasan pengguna pada dimensi *content* yang paling rendah kategori sangat tidak puas 6% (2 orang) sedangkan yang paling tinggi dengan kategori puas 69% (23 orang). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *content* didapatkan SIMPUS yaitu menyediakan ketepatan kebutuhan informasi dan ketepatan saat menyelesaikan pekerjaan, hal ini pengguna menyatakan puas pada isi aplikasi SIMPUS tersebut dikarenakan dengan adanya SIMPUS bisa menyelesaikan pekerjaan secara cepat.

Menurut Damayanti (2018) dimensi *content* (isi) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan melihat kelengkapan isi suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, suatu sistem biasanya terdapat isi yang dijadikan modul dan difungsikan oleh pengguna karena fitur - fitur yang terdapat pada sistem mendukung proses pelayanan pengunjung. Sistem informasi harus bisa memberikan kebutuhan informasi dari pengguna, semakin update informasi yang diberikan sistem maka pengguna akan semakin puas dalam menggunakannya (Adrianti & Hosizah, 2018).

SIMPUS yaitu suatu aplikasi yang menampilkan informasi yang bermanfaat serta berkualitas dalam penyajian ketepatan informasi yang berhubungan dengan keinginan atau kebutuhan penggunanya, sehingga aplikasi SIMPUS dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pengguna.

Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar Berdasarkan Dimensi Accuracy (Keakuratan)

Dalam tingkat kepuasan pengguna SIMPUS masih terdapat petugas menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas pada saat mengoperasikan SIMPUS. Hasil tingkat kepuasan diketahui bahwa tingkat presentase kepuasan pengguna pada dimensi *accuracy* yang paling rendah kategori sangat puas 3% (1 orang) sedangkan yang paling tinggi dengan kategori tidak puas 54% (18 orang). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *accuracy* didapatkan ketersediaan keamanan pada *user*, ketepatan dan keandalan informasi pada SIMPUS dan kesesuaian output pada tampilan layar, pengguna menyatakan tidak puas karena data yang diinputkan tidak akurat.

Menurut Anam (2018) *accuracy* didefinisikan keakuratan data saat sistem menerima input kemudian diolah menjadi sebuah informasi. Cakupan dimensi *accuracy* adalah ketepatan data yang dihasilkan dari sebuah sistem informasi. Sistem informasi harus menyediakan informasi yang akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan, keterbatasan hak akses pada masing-masing *user* dan lain sebagainya (Husain, 2018). Dengan komputerisasi SIMPUS sangat membantu pekerjaan petugas dalam menampilkan informasi secara cepat, tepat dan akurat, dengan informasi tersebut Puskesmas melakukan pengambilan keputusan diberbagai tingkatan sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan sehingga Puskesmas dalam informasi yang ditampilkan Puskesmas dapat digunakan untuk pengambilan keputusan diberbagai tingkatan sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan, sehingga

peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat tercapai (Cahyani dkk., 2020).

Hasil entry pendaftaran pasien tidak sesuai dengan kriteria yang diinputkan, sehingga berdampak pada ketidaksesuaian rekam medis yang terdistribusi ke poli tujuan. Aplikasi SIMPUS harus memberikan keakuratan data yaitu dengan cara ketepatan dan keandalan informasi pada SIMPUS serta menghasilkan kesesuaian hasil output pada layar, hal ini bertujuan untuk menghasilkan informasi yang lengkap dan jelas.

Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar Berdasarkan Dimensi Format (tampilan)

Dalam tingkat kepuasan pengguna SIMPUS masih terdapat petugas menyatakan tidak puas, puas, dan sangat puas pada saat mengoperasikan SIMPUS. Hasil tingkat kepuasan diketahui bahwa tingkat presentase kepuasan pengguna pada dimensi format yang paling rendah kategori sangat tidak puas 0% (0 orang) sedangkan yang paling tinggi dengan kategori puas 58% (19 orang). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi format didapatkan tampilan antarmuka sistem yang mudah, kemudahan informasi yang ditampilkan dan menampilkan format item yang mudah dipahami, hal ini pengguna menyatakan puas pada tampilan SIMPUS dikarenakan menampilkan format dan item yang mudah dimengerti dan mudah dipahami.

Menurut Adrianti & Hosizah (2018) dimensi format (tampilan) selain menarik tetapi juga harus memberikan kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem informasi tersebut, dengan demikian dapat memberikan kepuasan dan peningkatan efektifitas pengguna. Dimensi ini untuk mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan

dan estetika dari antarmuka sistem yaitu menampilkan suatu sistem yang menarik dan kemudahan dalam memahami. Format (tampilan) agar tidak membingungkan pengguna sehingga membuat pengguna lebih cepat membuat laporan dan disajikan dalam bentuk tampilan yang lebih estetik antarmuka sistem (Siregar, 2021).

Format dan item pada tampilan SIMPUS yang mudah dipahami dan menampilkan antarmuka sistem sehingga dapat membuat pengguna merasakan kenyamanan dan mempercepat suatu pekerjaannya.

Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar Berdasarkan Dimensi Ease of Use (Kemudahan Pengguna)

Dalam tingkat kepuasan pengguna SIMPUS masih terdapat petugas menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas pada saat mengoperasikan SIMPUS. Hasil tingkat kepuasan diketahui bahwa tingkat presentase kepuasan pengguna pada dimensi *ease of use* yang paling rendah kategori sangat tidak puas 3% (1 orang) sedangkan yang paling tinggi dengan kategori puas 79% (26 orang). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *ease of use* yaitu sangat mudah dalam berinteraksi dan tidak membutuhkan waktu yang lama pada saat mengoperasikan aplikasi SIMPUS, hal ini pengguna menyatakan puas dikarenakan aplikasi SIMPUS yaitu menyediakan petunjuk yang jelas dan mudah dalam pengoperasiannya.

Menurut (Fitriansyah, 2018) Dimensi *ease of use* yaitu digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari

proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Dimensi *ease of use* artinya selain penggunaan sistem tidak membingungkan pengguna saat menggunakan sistem tersebut akan tetapi sistem baiknya mudah dipelajari karena terdapat petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. Sistem Informasi harus mudah dimengerti artinya pengguna sedikit membutuhkan usaha dalam menggunakan teknologi tersebut. Agar sistem yang dikembangkannya tidak ditolak oleh pengguna maka sistem harus memudahkan saat digunakan tanpa usaha yang sangat besar (Roziqin dkk, 2021).

Sebuah sistem informasi yaitu memiliki interaksi yang jelas dan mudah dipahami sehingga pengguna tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengoperasiannya, hal ini bertujuan untuk memudahkan petugas dalam proses memasukkan data dan mengolah data.

Tingkat Kepuasan Pengguna SIMPUS di Puskesmas Banyuanyar Berdasarkan Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu)

Dalam tingkat kepuasan pengguna SIMPUS masih terdapat petugas menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas pada saat mengoperasikan SIMPUS. Hasil tingkat kepuasan diketahui bahwa tingkat presentase kepuasan pengguna pada dimensi *timeliness* yang paling rendah kategori sangat puas 3% (1 orang) sedangkan yang paling tinggi dengan kategori tidak puas 52% (17 orang). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *timeliness* yaitu memberikan informasi yang tepat waktu dan mendukung penyediaan informasi yang bersifat cepat, hal ini pengguna menyatakan tidak puas dikarenakan kendala dengan jaringan yang sering

error sehingga menghambat pekerjaan.

Menurut Syahputri (2020) *timeliness* (ketepatan waktu) dalam penyampaian laporan merupakan salah satu faktor penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan, laporan yang didapat dari sebuah informasi bisa bermanfaat jika bisa menyediakan informasi secara tepat waktu, karena hal ini akan dijadikan dasar untuk mengambil sebuah keputusan. Pelaporan harus memuat informasi yang terbaru karena jika tidak demikian informasi yang dihasilkan sudah tidak relevan dan tidak bisa dijadikan dasar pengambilan keputusan. Dimensi *timeliness* merupakan ketepatan waktu pada suatu sistem informasi sebagai bahasa semi formal yang mendukung manusia dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Sehingga informasi yang dihasilkan haruslah disajikan secara tepat waktu dan *realtime*. Informasi menjadi dasar dari pengambilan keputusan di fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga keterlambatan dari penyajian informasi dapat berisiko terjadinya kesalahan dalam pengambilan keputusan (Sudra dkk, 2021).

Penggunaan aplikasi SIMPUS bertujuan untuk membantu dalam pengambilan keputusan, yaitu dengan demikian aplikasi SIMPUS harus dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu. Aplikasi SIMPUS yang tidak bisa menyediakan informasi yang dibutuhkan berdampak pada kesalahan dalam pengambilan keputusan pada suatu instalasi.

V. CONCLUSION

Tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) berdasarkan dimensi content, format, ease of use

termasuk kategori puas. Sedangkan pada dimensi accuracy dan timelines termasuk kategori tidak puas. Dimensi yang menunjukkan hasil kategori puas karena dimensi content memberikan ketepatan kebutuhan informasi dan ketepatan penyelesaian pelaporan. Pada dimensi format tampilan SIMPUS menampilkan format dan item yang mudah dimengerti dan mudah dipahami. Pada dimensi ease of use aplikasi SIMPUS menyediakan petunjuk yang jelas dan mudah dalam pengoperasiannya. Dimensi yang menunjukkan hasil kategori tidak puas karena dimensi accuracy terdapat ketidakakuratan data yang dientrikan. Sedangkan dimensi timeliness masih terdapat kendala dengan jaringan yang sering *error* sehingga menghambat pekerjaan.