

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PBF ALAT KESEHATAN DI PT PENTA VALENT SEMARANG DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Aulia Wahyu Agustya¹, Sri Suwarni², Ratna Wulandari³, Eleonora Maryeta Toyo⁴, David Laksamana Caesar⁵, Ifany Chairunissa⁶

^{1,3,4}Prodi D-III Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera, Semarang

²Prodi S1 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera, Semarang

⁵Prodi S1 Kesehatan Masyarakat, Institut Teknologi Kesehatan Cendekia Utama, Kudus

⁶PT. Penta Valent Cabang Semarang

Email: warnisutanto@gmail.com

Received: 27 June 2025; Revised: 17 July 2025; Accepted: 2 August 2025

ABSTRACT

Medical devices are classified as pharmaceutical supplies in the form of instruments and do not contain active pharmaceutical ingredients. Their distribution process is supervised by the government, including quality control, to ensure that the products in circulation always comply with established standards. One of the tools supporting this distribution process is a computerized system, as regulated in the Good Distribution Practice (GDP) guidelines. This study aims to evaluate user satisfaction and assess the effectiveness of the Medical Device PBF Information System at PT. Penta Valent Semarang using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. This study used a quantitative descriptive observational design with a sample size of 17 respondents who were users of the PBF Medical Device Information System. The instrument used was a questionnaire, which was developed based on the five main dimensions of the EUCS method and had been tested for validity and reliability. The data obtained were analyzed descriptively to assess the content, accuracy, format, timeliness, and ease of use of the information system used at PT. Penta Valent Semarang. User satisfaction with the information system showed the following results: content dimension 76,86%, accuracy dimension 77,25%, display 76,47%, ease of use 75,68%, and timeliness 77.64%. The overall average user satisfaction level is 76,78%, which falls into the satisfied category.

Keywords: Health Tools, PBF, Information System, EUCS

Abstrak

Alat kesehatan termasuk dalam kategori perbekalan farmasi yang berbentuk instrumen dan tidak mengandung zat aktif obat. Proses distribusinya diawasi oleh pemerintah, termasuk pengendalian mutu, guna memastikan bahwa produk yang beredar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu sarana yang mendukung proses distribusi tersebut adalah sistem komputerisasi, sebagaimana diatur dalam pedoman Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna serta menilai efektivitas Sistem Informasi PBF Alat Kesehatan di PT. Penta Valent Semarang dengan menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 17 responden yang merupakan pengguna Sistem Informasi PBF Alat Kesehatan. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner, yang disusun berdasarkan lima dimensi utama dalam metode EUCS dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menilai aspek isi (content), keakuratan (accuracy),

tampilan (format), ketepatan waktu (timeliness), dan kemudahan penggunaan (ease of use) dari sistem informasi yang digunakan di PT. Penta Valent Semarang. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi menunjukkan hasil sebagai berikut: dimensi isi sebesar 76,86%, dimensi keakuratan 77,25%, tampilan 76,47%, kemudahan penggunaan 75,68%, dan ketepatan waktu 77,64%. Rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan pengguna adalah sebesar 76,78%, yang termasuk dalam kategori puas.

Kata Kunci: Alat Kesehatan, PBF, Sistem Informasi, EUCS

PENDAHULUAN

Pemerintah menjamin ketersediaan, pemerataan dan keterjangkauan perbekalan kesehatan. Ketersediaan perbekalan kesehatan ini dilakukan melalui kegiatan pengadaan alat kesehatan dan obat-obatan. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 menjelaskan bahwa alat kesehatan merupakan instrumen, aparatus, mesin, peralatan, implan, reagen, dan kalibrator in vitro, perangkat lunak, serta material atau sejenisnya yang digunakan pada manusia dengan tujuan medis dan tidak mencapai kerja utama melalui proses farmakologi, imunologi, atau metabolisme (Presiden RI, 2023). Pedagang Besar Farmasi merupakan perusahaan berbentuk badan hukum yang memiliki izin untuk pengadaan, penyimpanan, penyaluran obat dan/atau bahan obat dalam jumlah besar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Presiden RI, 2011). Distribusi menjadi aspek penting dalam menjamin kualitas sediaan dan alat kesehatan guna memastikan mutu produk sepanjang alur pendistribusian, maka kualitas produk perlu dipantau mulai dari produk masuk gudang hingga sampai di tangan konsumen (Mudin, 2018). Pelaksanakan ketentuan tentang Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik (CDAKB) termasuk sarana pendukung distribusi yaitu sistem komputerisasi sebagai alat bantu sarana distribusi supaya senantiasa memenuhi persyaratan yang ditetapkan sesuai tujuan penggunaannya (Presiden RI, 2014).

Sistem penjualan secara digital dan promosi produk melalui internet saat ini sedang berkembang pesat yang diatur dalam UU Kesehatan Nomor 62 Tahun 2017 diatur secara detail tata cara peredaran alat kesehatan, baik produk lokal maupun produk impor, melalui aturan pelaksana berupa Peraturan Menteri Kesehatan. Banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi yang berbasis web sebagai suatu strategi perusahaan dalam menawarkan produk kepada seluruh konsumen tanpa harus dibatasi oleh ruang dan waktu. Mulai dari perusahaan besar hingga usaha kecil dan menengah telah menjadikan sistem penjualan secara online sebagai sarana promosi yang murah dan terjangkau (Indera, 2015). Agar mempermudah penjualan dan promosi produk, dibutuhkan sebuah sistem informasi atau aplikasi berbasis web yang mampu memberikan informasi mengenai produk kepada pengguna dengan cepat melalui internet. Sistem informasi merupakan komponen penting dalam suatu organisasi untuk memperoleh informasi yang diperlukan, diperlukan sistem informasi yang efisien. Sistem Informasi berfungsi sebagai kerangka kerja terstruktur yang memungkinkan pengelolaan dan pemanfaatan informasi yang efektif untuk mendukung pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendorong inisiatif strategis (Taherdoost, 2023).

Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem

informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. User satisfaction dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (usefulness) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual (Herlambang, 2021). Pengukuran kepuasan pengguna dalam penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) karena metode ini sangat efektif dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna baik dari aspek isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi seperti teknologi internet dan web ini mampu mendukung proses input dan output data secara akurat dan efisien. Sehingga dapat memaksimalkan pemasaran produk yang dijual dan memungkinkan jangkauannya akan lebih luas dibandingkan dengan cara konvensional (Sarwindah, 2018). Sistem informasi yang baik yang menyajikan informasi secara cepat dan akurat. Salah satu media teknologi yang ideal untuk menyebarkan informasi adalah *web*. Mengukur kepuasan pengguna SIMRS menggunakan skala EUCS dan varian dengan tambahan konstruk "outcome expectancy". Ditemukan bahwa meskipun pengguna puas terhadap dimensi isi, akurasi, dan format, aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu masih menjadi kelemahan utama (Sukumaran, 2023). Selain itu, kombinasi evaluasi heuristic dan EUCS pada SIMRS (RSUD Timur OKU) menunjukkan skor kepuasan EUCS rata-rata 81,74 %, menunjukkan kualitas usability yang baik namun tetap perlu penyempurnaan di estetika dan kontrol sistem (Galavi et al., 2024). Analisis kuantitatif penggunaan SIMKES di unit rawat jalan menggunakan EUCS, dengan hasil skor keseluruhan 73,58 %

dengan format tinggi, timeliness terendah menyoroti kebutuhan perbaikan respons sistem dan pelatihan pengguna (Adnan Syarif Mustaqim & Wahyu Wijaya Widiyanto, 2025).

Berbagai studi antara 2020–2024 telah memanfaatkan metode EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Kesehatan di Indonesia dan global (misalnya HIS di RSUD Dr. Haryoto Lumajang, EMR di Puskesmas Baros, dan SIMKES di masyarakat klinis). Namun, hingga kini belum ada penelitian yang mengaplikasikan metode EUCS pada Sistem Informasi PBF Alat Kesehatan, khususnya di Indonesia. Studi ini hadir untuk menutup kekosongan tersebut, dengan fokus pada distribusi alkes melalui PT. Penta Valent Semarang dengan pendekatan EUCS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase kepuasan Sistem Informasi menggunakan metode EUCS yang digunakan di PBF PT. Penta Valent Semarang.

METODE

Tempat penelitian dilakukan di PBF Alat Kesehatan PT. Penta Valent Semarang yang berlokasi di Jl. Wolter Monginsidi No.999, Bangetayu Kulon, Kec. Genuk, Kota Semarang. Waktu penelitian pada bulan Februari-April tahun 2025. Penelitian ini berupa penelitian observasional deskriptif dengan data kualitatif. Pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen wawancara terstruktur kepada Apoteker Penanggung Jawab PT. Penta Valent Semarang dan melalui kuesioner menggunakan *Google Form* yang dibagikan kepada pengguna sistem informasi di PT. Penta Valent Semarang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berkaitan dengan Sistem Informasi Alat Kesehatan

di PT. Penta Valent Semarang. Jumlah sampel sebanyak 17 orang pegawai yang menggunakan Sistem Informasi dari PT. Penta Valent Semarang. Kuesioner menggunakan skala *likert* adalah skala ini memudahkan analisis statistik, memastikan semua responden menjawab pertanyaan dengan cara yang sama dan meningkatkan pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Sistem Informasi di PBF

Sistem informasi di PBF PT. Penta Valent Semarang telah digunakan sejak tahun 2018, beralihnya PBF PT. Penta Valent Semarang menggunakan sistem informasi ini dikarenakan Sistem informasi memungkinkan real-time update dan otomatisasi proses, sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan akurat. Selain itu, BPOM mewajibkan PBF untuk mengikuti CDOB (cara distribusi obat yang baik) dan CDAKB (Cara distribusi alat kesehatan yang baik) yang menekankan pentingnya pelacakan dan pencatatan digital. Evaluasi audit internal (inspeksi diri) penerapan CDOB dan CDAKB pada PBF di Bandung, menegaskan pentingnya dokumentasi digital dan sistem pengendalian mutu berbasis checklist audit secara sistematis (Clara, n.d.). Selain itu, terdapat evaluasi penerapan sistem distribusi sediaan farmasi dan alat kesehatan oleh PBF di DKI Jakarta (tahun 2018), menunjukkan bahwa belum semua aspek CDOB dan CDAKB dilaksanakan sesuai standar (misalnya tingkat penerapan CDOB hanya sekitar 1 %–2 % (Hidayat et al., 2020).

Sistem informasi di PT Penta Valent berperan sebagai alat utama dalam pengelolaan data stok, pengadaan barang, distribusi, dan pelaporan, yang terintegrasi secara digital untuk menunjang kegiatan operasional sehari-hari. Pada menu awal sistem informasi di PBF PT. Penta Valent Semarang terdapat

username dan *password* untuk mengakses menu yang ada di dalam sistem informasi, sistem informasi dirancang dengan tampilan yang sederhana dan mudah di pahami oleh pegawai. Sistem informasi dapat digunakan di mana saja melalui komputer dan *smartphone* tetapi harus ada sistem sharing dari komputer PBF dan terdapat fitur yang memudahkan penggunaan. Selain sistem informasi yang digunakan oleh pegawai PBF PT. Penta Valent Semarang juga terdapat sistem informasi berupa *web-site* yang dapat di akses melalui *user* sesuai akses kewenangan pengguna sistem.

2) Hasil Uji Instrumen

Peneliti melakukan pengujian instrumen kepada ahli berupa penilaian dan pendapat (*expert judgement*), berkaitan dengan pengalaman teoritis para ahli tentang bidang alat kesehatan di pedagang besar farmasi. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah instrumen ini layak atau tidak untuk digunakan sebagai alat pengukur kemampuan berpikir tingkat tinggi (Setiawan et al., 2022). Aspek yang terdapat instrumen penelitian ini adalah dimensi pada metode *End User's Computing Satisfaction* yaitu dimensi *content*, dimensi *accuracy*, dimensi *format*, dimensi *easy of use*, dan dimensi *timeliness*. *Expert judgement* dilakukan kepada Ibu apt. Margaretha Retno Priamsari, M.Sc., dosen dari Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera dan Ibu apt. Oei Veronica Swanny Soesanto, S.Farm., apoteker dari PBF PT. Karya Dwi Elang Semarang. Peneliti memperoleh masukan terkait kesesuaian penggunaan bahasa pada dimensi kepuasan dan efektivitas, agar setiap pernyataan mudah dipahami oleh responden. Berdasarkan pengalaman dan pengetahuan teoritis para expert, instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan mendapatkan persetujuan untuk disebarakan kepada responden. Pada

penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas di PBF PT. Lestari Jaya Sejahtera karena memiliki kriteria yang sama dengan PBF PT. Penta Valent Semarang. Pada proses membuktikan validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic 25. Uji validitas dilakukan kepada 17 responden diluar sampel peneliti.

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

Dimensi	No	r-tabel	r-hitung	Ket
Isi (<i>content</i>)	1.	0,4821	0,836	Valid
	2.	0,4821	0,794	Valid
	3.	0,4821	0,838	Valid
Keakuratan (<i>accuracy</i>)	4.	0,4821	0,900	Valid
	5.	0,4821	0,963	Valid
	6.	0,4821	0,838	Valid
Tampilan (<i>Format</i>)	7.	0,4821	0,847	Valid
	8.	0,4821	0,847	Valid
	9.	0,4821	0,838	Valid
Kemudahan pengguna (<i>Easy of use</i>)	10.	0,4821	0,797	Valid
	11.	0,4821	0,909	Valid
	12.	0,4821	0,843	Valid
Ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	13.	0,4821	0,897	Valid
	14.	0,4821	0,838	Valid
	15.	0,4821	0,894	Valid

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* pada program IBM SPSS Statistic 25. Semua pernyataan dinyatakan reliabel jika nilai *cornbach alpha* lebih besar 0,6 (Putri dkk., 2020). Uji reliabilitas yang baik disarankan memiliki *Cronbach's Alpha* lebih atau sama dengan 0,6. Keandalan instrumen dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha*, yang meliputi nilai < 0,5 memiliki keandalan rendah, 0,5-0,7 memiliki keandalan sedang, 0,7-0,9 memiliki keandalan tinggi dan >0,9 memiliki keandalan sangat baik (Taherdoost, 2018). Hasil uji reliabilitas dapat di lihat pada tabel 2.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Instrumen
***Cronbach's Alpha* Hitung** **Keterangan**

0,974 Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada tabel 2 didapatkan nilai *cronbach's alpha* pada

dimensi kepuasan adalah 0,974 yang menunjukkan bahwa item pada dimensi kepuasan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada dimensi kepuasan diperoleh nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 maka butir pernyataan dalam dimensi tersebut dapat dinyatakan reliabel atau konsisten.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri yang dimiliki responden yang sesuai dengan tujuan penelitian. Karakteristik responden membantu peneliti untuk menentukan sampel yang dipilih benar-benar sesuai. Dengan mengetahui karakteristik responden, peneliti dapat mengelompokkan data berdasarkan faktor-faktor seperti jenis kelamin, atau tingkat pendidikan. Penentuan karakteristik dari responden dapat membantu penelitian menjadi lebih akurat. Karakteristik responden pada penelitian terdiri dari rentang usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis keahlian, dan bagian pekerjaan. Sampel pada penelitian ini adalah 17 pegawai yang menggunakan sistem informasi di PBF PT. Penta Valent Semarang.

Tabel 3. Usia dan Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	%
Rentang usia		
(tahun)		
21-30	3	17,65
31-40	5	29,41
41-50	8	47,06
51-60	1	5,88
Total	17	100
Jenis Kelamin		
Laki laki	7	41,2
Perempuan	10	58,8
Total	17	100

Karakteristik berdasarkan rentang usia terdapat sebagian besar responden yang mengisi kuesioner pada rentang usia 41-50 tahun (47,06%) dengan jumlah responden 8 pegawai pada usia tersebut menyatakan bahwa mayoritas pegawai yang mengisi kuesioner berada pada

rentang usia yang matang dan produktif. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman dan pengetahuan tentang sistem informasi yang dimiliki lebih luas (Kamelia & Pratiwi, 2022). Pada rentang usia 51-60 tahun memiliki frekuensi yang paling rendah dengan jumlah 1 responden mendapat persentase (5,88 %), hal ini dikarenakan semakin tinggi usia tenaga kerja maka produktivitas kerja akan semakin menurun (Febianti et al., 2023). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 responden (58,8%) pada responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 7 responden (41,4%). Hal tersebut karena perempuan dalam memandang teknologi saat ini sudah jauh berbeda daripada laki-laki dan perempuan lebih akurat dalam *judgment* dibanding laki-laki dalam mengerjakan tugas yang lebih kompleks (Silaban et al., 2024).

Tabel 4. Pendidikan dan Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Pendidikan		
SMA	3	11,8
D3	4	29,4
D4	1	5,9
S1	8	47,1
S1 profesi apoteker	1	5,9
Total	17	100
Bagian pekerjaan		
Admin	3	17,6
Debitur/Kuangan	4	23
<i>Branch Chief</i>	1	5,9
<i>Controller</i> (BCC)	3	17,5
Kepala cabang	1	5,9
Apoteker	1	5,9
Logistik	1	5,9
Gudang	2	11,8
<i>Supervisor</i>	1	5,9
<i>Staff Rom</i>		
Total	17	100
Jenis Keahlian		
Farmasi	1	5,9
Non Farmasi	16	94,1
Total	17	100

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa responden yang memiliki gelar S1 lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki latar belakang SMA, D3 dan D4 hal ini dikarenakan seseorang dengan gelar yang lebih tinggi lebih mengetahui informasi tentang pasar kerja dan lebih melek teknologi sehingga pencari kerja lebih fleksibel dalam memilih pekerjaan yang tepat (Swarsih et al., 2020). Karakteristik responden berdasarkan bagian pekerjaan menunjukkan bahwa bagian debitur memberikan nilai tertinggi dalam penelitian dengan persentase (23%) hal ini dikarenakan debitur menjadi bagian yang penting untuk memastikan kesuksesan perusahaan yang berkelanjutan dan debitur yang kuat sangat penting bagi perusahaan untuk berhasil mencapai tujuan keuangan mereka dan meningkatkan nilai perusahaan secara keseluruhan (Ratnasari dan Amiliya, 2024). Pada bagian admin dan kepala cabang memiliki jumlah responden yang sama yaitu 3 responden. Hal ini dapat dianggap bahwa bagian-bagian ini memiliki keterlibatan yang cukup intensif dengan sistem informasi dalam aktivitas kerjanya. Bagian dengan jumlah responden paling sedikit seperti *Branch Chief Controller*, Apoteker, Logistik, Gudang, dan Staff ROM, yang masing-masing hanya terdapat satu responden dengan persentase (5,9%). Karakteristik responden berdasarkan jenis keahlian, data menunjukkan bahwa dari total 17 responden yang menggunakan sistem informasi, sebanyak 16 pegawai dengan persentase (94,1%) berasal dari latar belakang non-farmasi, sedangkan 1 pegawai (5,9%) berasal dari latar belakang farmasi. Distribusi ini menunjukkan bahwa sistem informasi di lingkungan kerja PBF PT. Penta Valent Semarang lebih banyak digunakan oleh tenaga kerja non-farmasi, seperti staf

administrasi, keuangan, logistik, gudang, supervisor, dan kepala cabang.

Kuesioner ini dibuat dengan tujuan mengetahui kepuasan pengguna dan efektivitas sistem informasi yang terdapat di PBF PT. Penta Valent Semarang. Kuesioner ini dibuat berdasarkan dimensi yang terdapat pada metode *EUUS (End User Computing Satisfaction)*. Kemudian dari beberapa dimensi tersebut dikembangkan menjadi beberapa pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang dibagikan. Kuesioner ini menggunakan skala *likert* sebagai dasar dalam penilaian. Kuesioner kemudian dibagikan kepada 17 responden yang masing-masing memiliki akses dan kemampuan terhadap sistem informasi yang terdapat di PBF PT. Penta Valent Semarang. Responden merasa puas karena sistem informasi menyediakan informasi dan kegunaan dari alat kesehatan, merasa puas karena sistem informasi menyediakan panduan dan instruksi tentang cara penggunaan alat kesehatan yang benar. Sistem informasi menyediakan daftar lengkap penyalur alat kesehatan yang terpercaya dan terverifikasi. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial (Bahrun dkk., 2018). Terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala *likert*, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1 sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5 (Saputra dan Nugroho, 2017).

Tabel 1. Skor Tingkat Kepuasan

Skor	Tingkat Kepuasan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Melanjutkan data yang didapat dari skor kepuasan dilakukan analisis *interval* presentase sebagai berikut :

Tabel 2. Presentase Analisis Instrumental

Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
0-20	Sangat Tidak Puas
21-40	Tidak Puas
41-60	Cukup Puas
61-80	Puas
81-100	Sangat Puas

(Saputra dan Nugroho, 2017)

Data yang menggunakan skala *likert* dapat dianalisis efektivitas yang digunakan untuk menguji *variabel input, process, dan output*. Teknik analisis yang dilakukan dengan cara melakukan perhitungan sesuai rumus yang digunakan. Rumus efektivitas secara sistematis adalah:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Skor Riil}}{\text{Skor Harapan}} \times 100\%$$

Skor yang diperoleh dari efektivitas akan di konversikan melalui standar ukuran efektivitas untuk melihat tingkat pencapaian efektivitas, sebagai berikut :

Tabel 3. Standar Ukuran Efektivitas

Rasio Efektivitas (%)	Tingkat Capaian
Dibawah 40	Sangat Tidak Efektif
40% - 59,9	Tidak Efektif
60% - 79,9	Cukup Efektif
Diatas 79,9	Sangat Efektif

(Yulistiana, 2008).

Sistem informasi di PBF Alat Kesehatan PT. Penta Valent telah berisi fitur dengan gambar dan spesifikasi alat kesehatan yang lengkap. PT. Penta Valent, sebagai Pedagang Besar Farmasi (PBF) khusus alat kesehatan, telah

menerapkan sistem informasi berbasis digital yang mendukung seluruh proses bisnis distribusi alat kesehatan secara efisien, transparan, dan akuntabel. Sistem ini menjadi sarana utama dalam pelayanan kepada fasilitas kesehatan dan mitra usaha di seluruh Indonesia. Fitur Unggulan Sistem Informasi dengan Katalog Alat Kesehatan Digital menampilkan daftar lengkap alat kesehatan yang tersedia Dilengkapi dengan gambar produk beresolusi tinggi disertai spesifikasi teknis dan deskripsi fungsi alat secara detail. Tersedia fitur pencarian berdasarkan nama, jenis alat, dan merek. Informasi Ketersediaan dan Stok pada sistem menampilkan jumlah stok *real-time* di gudang pusat dan cabang. Peringatan otomatis bila stok menipis (*stock alert*). Integrasi dengan sistem logistik dan pengiriman. Riwayat dan Status Pemesanan Pelanggan dapat melihat riwayat transaksi dan status pengiriman secara langsung. Fitur pelacakan (*tracking*) hingga alat tiba di lokasi tujuan. *Dashboard* Manajemen disediakan untuk internal manajemen PBF guna memantau performa penjualan, stok, pengiriman, dan kepuasan pelanggan. Visualisasi data berbentuk grafik dan statistik. Integrasi Dokumen Legal pada setiap produk alat kesehatan disertai dengan informasi izin edar dari Kementerian Kesehatan (*e-catalogue* / *e-logistik*). *Sistem* mendukung proses audit dan kepatuhan regulasi. Manfaat Sistem Informasi untuk meningkatkan transparansi dan akurasi informasi produk alat Kesehatan dan mempercepat proses pemesanan dan pengiriman. Sistem juga mempermudah komunikasi antara PBF dan pelanggan sehingga Menjamin ketersediaan data spesifikasi teknis yang akurat bagi tenaga medis.

Analisis kepuasan EUCS erdasarkan hasil analisis interval persentase dan kriteria kepuasan, dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna pada masing-

masing dimensi dalam metode EUCS, yang ditampilkan pada tabel 8.

Tabel 8. Kepuasan Terhadap Sistem Informasi

Dimensi	Persen %	Kategori
<i>Content</i>	76,86	Puas
<i>Accuracy</i>	77,25	Puas
<i>Format</i>	76,47	Puas
<i>Easy Of Use</i>	75,68	Puas
<i>Timeliness</i>	77,64	Puas
Rata-rata	76,78	Puas

Hasil dari tabel menunjukkan bahwa kepuasan sistem informasi alat kesehatan dengan metode *end user computing satisfaction* di PT.Penta Valent Semarang pada dimensi *Content* menunjukkan bahwa pegawai merasa sistem informasi mudah di pahami, relevan dan sesuai dengan kebutuhan pegawai. Kategori puas dengan persentase (76,86%) menunjukkan bahwa pegawai merasa puas dengan isi informasi yang disajikan (Chantika, 2022). Dimensi *accuracy* mengevaluasi tingkat keakuratan dan ketepatan data yang ditampilkan oleh sistem informasi. Dimensi *accuracy* menunjukkan bahwa pegawai merasa puas dengan persentase (77,25%) dimana keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna (Manita dan Wahyuni, 2020). Dimensi *format* menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan desain tampilan sistem informasi di PT. Penta Valent Semarang, dengan persentase sebesar (76,47%) dimana format dari sistem informasi sangat penting bagi pegawai yang menggunakan sistem informasi, karena berkaitan dengan apa yang pegawai lihat saat menggunakan sistem tersebut (Ismatullah dkk., 2022). Dimensi *easy of use* menunjukkan bahwa pegawai merasa tidak kesulitan dalam penggunaan sistem informasi, dimensi *easy of use* mendapatkan persentase (75,68%) yang menunjukkan bahwa pegawai merasa puas dari sisi kemudahan seperti proses

memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan (Andrika dkk., 2024). Dimensi *timeliness* menunjukkan bahwa pegawai merasa sistem informasi tepat dan cepat dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pegawai. Dimensi *timeliness* menunjukan persentase sebesar (77,64%) dimana dimensi *timeliness* dapat diukur dari ketersediaan informasi setiap saat, dan waktu penyelesaian pekerjaan (Suranta, 2025).

Kepuasan sistem informasi yang digunakan di PBF PT. Penta Valent Semarang mencapai 76,78% dengan kategori puas yang mengindikasikan bahwa sistem informasi sudah berfungsi dengan baik dan pegawai menilai sistem mampu memberikan informasi yang relevan dan akurat, khususnya dalam hal pengelolaan alat kesehatan. Tampilan sistem yang terstruktur dan mudah dipahami juga berkontribusi dalam meminimalisir kesalahan penggunaan. Selain itu, sistem dianggap responsif dan efektif dalam mempercepat proses kerja dibandingkan metode manual sebelumnya. Meskipun sistem informasi mendapatkan hasil yang puas tetapi masih harus ada pengembangan lebih lanjut agar sistem mampu memberikan kepuasan yang lebih optimal dan menyeluruh.

PENUTUP

Simpulan

Kepuasan sistem informasi yang digunakan di PBF PT. Penta Valent Semarang mencapai 76,78% dengan kategori puas yang mengindikasikan bahwa sistem informasi sudah berfungsi dengan baik dan pegawai menilai sistem mampu memberikan informasi yang relevan dan akurat, khususnya dalam hal pengelolaan alat kesehatan.

Saran

Penelitian dilanjutkan pada analisis efektifitas sistem informasi di PBF Alat Kesehatan PT. Penta Valent.

Ucapan Terima Kasih

Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Nusaputera Semarang dan PBF Alat Kesehatan PT Penta Valent Cabang Semarang

DAFTAR PUSTAKA

- Adira, R., 2023. Evaluasi Sistem Penyimpanan Alat Kesehatan Di Salah Satu Pedagang Besar Farmasi (PBF) Di Kota Bandung. J. Farm. Medicapharmacy Med. J. PMJ 6, 22–27.
<https://doi.org/10.35799/pmj.v6i1.47286>
- Anathasia, S.E., Mulyanti, D., 2023. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. J. Ilm. Kedokt. <http://dx.doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Fahreza, N.Z., 2024. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD RT Notopuro Sidoarjo.
- Presiden RI, 2023a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan [WWW Document]. URL (Accessed 10.17.24).
- Presiden RI, 2023b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2023 Tentang Pemeliharaan Alat Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Presiden RI, 2014. Permenkes Nomor 4 Tahun 2014 “Cara Distribusi Alat Kesehatan Yang Baik” [WWW Document].
- Presiden RI, 2011. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

- Nomor 1148/Menkes/Per/Vi/2011
Tentang Pedagang Besar Farmas.
- Putri, V.D., Affandi, M.I., Nikmatullah, D., 2020. Analisis Kepuasan Konsumen Dan Bauran Pemasaran Pada Agroindustri Kopi Bubuk Cap Jempol Di Kota Bandar Lampung. *J. Ilmu Ilmu Agribisnis J. Agribus. Sci.* 8, 132–136.
<https://doi.org/10.23960/jiia.v8i1.4346>
- Ratnasari, A.D., Amiliya, S., 2024. Optimalisasi Keuangan Perusahaan Melalui Sistem Manajemen Keuangan: Tinjauan Literatur. *J. Ekon. Dan Bisnis Digit.* 2, 8–15.
<https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/1189>
- Riskadewi, E.S., 2014. Penerimaan Sistem Informasi Akademik Universitas Airlangga Cyber Campus (UACC) Pada Dosen Fisip Universitas Airlangga. *J. Univ Airlangga* 3, 150–171.
[https://journal.unair.ac.id/LN@penerimaan-sistem-informasi-akademik-universitas-airlangga-cyber-campus-\(uacc\)--pada-dosen-fisip-universitas-airlangga--article-7609-media-136-category-8.html](https://journal.unair.ac.id/LN@penerimaan-sistem-informasi-akademik-universitas-airlangga-cyber-campus-(uacc)--pada-dosen-fisip-universitas-airlangga--article-7609-media-136-category-8.html)
- Saputra, P.A., Nugroho, A., 2017. Perancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI J. Ilm. Teknol. Inf.* 15, 63–71.
- Siregar, Y.D., 2021. Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode Eucs Di Rsd Doloksanggul Tahun 2020. *J. Healthc. Technol. Med.* 7, 581–593.
<https://doi.org/10.12962/j24068535.v15i1.a636>
- Suranta, T., 2025. Penerapan Metode Eucs Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna SIMRS Di RSPAD Gatot Soebroto. *Mutiara Multidisciplinary Sci. J.* 3, 192–201.
<https://doi.org/10.57185/mutiara.v3i2.334>
- Suwarni, S., Atmodjo, T.G., Setyaningrum, P., Al Farizi, G.R., 2023. Sistem Informasi Fitofarmaka (Sifita) Berbasis Web Sebagai Sumber Informasi Apoteker. *J. Kesehat.*
<http://dx.doi.org/10.31004/jkt.v4i4.18450>
- Taherdoost, H., 2023. Smart Contracts In Blockchain Technology: A Critical Review. *Information* 14, 117.
<https://doi.org/10.3390/info14020117>
- Wani, N., Safitri, A., 2019. Pengaruh Penggunaan Informasi Akuntansi Terhadap Keberhasilan Usaha Kecil Menengah (Studi Pada Sentra Dodol Di Kec. Tanjung Pura). *Liabilities J. Pendidik. Akunt.* 2, 37–52.
<https://doi.org/10.30596/liabilities.v2i1.3332>
- WHO, 2022. Kesehatan Dan Kesejahteraan [WWW Document]. URL (Accessed 10.17.24).
- Wijaya, I.G.N.S., Suwastika, I.W.K., 2017. Analisis Kepuasan Pengguna Elearning Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *E-Proc. KNSI STIKOM Bali* 558–562.
<https://knsi.stikom-bali.ac.id/index.php/e proceedings/article/view/102>
- Yudistira, A., Novita, D., 2022. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *J. Teknol. Sist. Inf.* 3, 176–188.
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i2.3059>
- Yulistiana, E., 2008. Korelasi Persepsi Siswa Tentang Dunia Wirausaha Dan Motivasi Belajar Di SMKN 01 Pekalongan Jurusan Kecantikan (Studi Kasus Pada Siswa Kelas 1 Di

SMKN 01 Pekalongan) (Phd Thesis).
STAIN PEKALONGAN.

Zamzam, N., Anwar, S.M., 2025.
Pengaruh Gaya Kepemimpinan,
Keseimbangan Kehidupan Kerja Dan
Pengembangan Karir Terhadap
Kinerja Pegawai Di Kantor
Pertanahan Kota Palopo. J.
Perspekt. Manaj. Dan Keuang. 6.