

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA REKAM MEDIS ELEKTRONIK (RME) DI RS BHAYANGKARA MATARAM

Andika Sulistian¹, Atik Kridawati², Dedy Nugroho¹

Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Magsiter FIKES Universitas Respati Indoensia

Email: andikaasulistian@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan efisiensi pencatatan data medis. Namun, tantangan seperti ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, dan keakuratan data sering memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna RME menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur dimensi EUCS, meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Uji bivariat dilakukan menggunakan uji *chi-square*, sedangkan analisis multivariat menggunakan regresi logistik untuk menentukan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa variabel *timeliness* ($p = 0,012$; OR = 39,306) dan *content* ($p = 0,008$; OR = 19,197) berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Pengguna yang puas dengan konten RME memiliki kemungkinan 19 kali lebih besar untuk merasa puas, sedangkan pengguna yang merasa waktu pelayanan tepat memiliki kemungkinan 39 kali lebih besar untuk puas dibandingkan yang tidak. Variabel lain seperti *accuracy* ($p = 0,014$) dan *ease of use* ($p = 0,008$) juga menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, meskipun dengan pengaruh yang lebih kecil dibandingkan *timeliness*. **Kesimpulan:** penelitian ini adalah ketepatan waktu menjadi faktor paling dominan yang menentukan kepuasan pengguna, diikuti oleh kualitas konten dan aspek kemudahan penggunaan. RS Bhayangkara Mataram disarankan untuk mengoptimalkan waktu pelayanan, memperbaiki antarmuka pengguna, dan memastikan data yang tercatat akurat serta relevan agar kepuasan pengguna dapat terus meningkat.

Kata Kunci : Rekam Medis Elektronik, Kepuasan Pengguna, EUCS, Timeliness.

Abstract

Background The implementation of Electronic Medical Records (EMR) in hospitals is a crucial step to improve healthcare service quality and the efficiency of medical data recording. However, challenges such as timeliness, ease of use, and data accuracy often affect user satisfaction levels. This study aims to analyze the factors influencing EMR user satisfaction using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. **Method:** This research employed an analytical survey method with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires measuring EUCS dimensions, including content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Bivariate analysis was conducted using the chi-square test, while multivariate analysis was performed using logistic regression to identify the most dominant factor affecting user satisfaction. **Results:** The study revealed that timeliness ($p = 0.012$; OR = 39.306) and content ($p = 0.008$; OR = 19.197) variables were significantly associated with user satisfaction. Users satisfied with EMR content were 19 times more likely to be satisfied, while those who experienced timely services were 39 times more likely to be satisfied compared to those who did not. Other variables, such as accuracy ($p = 0.014$) and ease of use ($p = 0.008$), also showed significant relationships with user satisfaction, although their influence was smaller compared to timeliness. **Conclusion:** Timeliness is the most dominant factor determining user satisfaction, followed by content quality and ease of use. RS Bhayangkara Mataram is advised to optimize service times, improve the user interface, and ensure that recorded data is accurate and relevant to continuously enhance user satisfaction.

Keywords : Electronic Medical Records, User Satisfaction, EUCS, Timeliness

PENDAHULUAN

Rekam medis merupakan dokumen penting yang berisi informasi lengkap tentang identitas pasien, riwayat pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, dan layanan lain yang diberikan. Menurut WHO, rekam medis berperan penting dalam merencanakan, menyediakan, dan mengevaluasi perawatan pasien, serta menjadi alat komunikasi antar tenaga kesehatan (Amran *et al.*, 2022).

Dalam perkembangannya, penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan. RME memungkinkan pencatatan data secara digital, memudahkan akses informasi secara *real-time*, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi risiko kesalahan akibat pencatatan manual (Mathar & Igrayanti, 2022).

Di tingkat global, implementasi RME telah berkembang pesat, terutama di negara-negara maju seperti Amerika Serikat dan Eropa. Program seperti *Meaningful Use* di Amerika Serikat mendorong digitalisasi layanan kesehatan melalui insentif untuk rumah sakit yang mengadopsi RME. Meski demikian, tingkat kepuasan pengguna masih menjadi tantangan besar. Survei yang dilakukan oleh *JAMA Network* (2022) menunjukkan bahwa hanya 44% tenaga kesehatan merasa puas menggunakan RME, dengan kendala utama meliputi antarmuka

yang kurang ramah pengguna, peningkatan beban administratif, dan kompleksitas dokumentasi (Tan *et al.*, 2023).

Di Indonesia, digitalisasi layanan kesehatan menjadi salah satu dari enam pilar transformasi kesehatan nasional. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022, pemerintah mewajibkan seluruh fasilitas kesehatan menerapkan RME paling lambat akhir 2023 (Purwadianto, 2022). RS Bhayangkara Mataram mulai menerapkan sistem RME pada tanggal 4 Oktober 2023 sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan mendukung kebijakan pemerintah dalam mempercepat transformasi digital di sektor kesehatan.

Kendala Implementasi RME di RS Bhayangkara Mataram Meskipun penerapan RME bertujuan mempercepat layanan dan meningkatkan akurasi pencatatan, tantangan masih ditemukan baik dari segi teknis maupun *non-teknis*. Secara teknis, gangguan server sering terjadi saat jam sibuk, terutama pagi hari saat jumlah pendaftaran pasien memuncak, yang menyebabkan keterlambatan akses data.

Selain itu, antarmuka pengguna yang dianggap kurang *intuitif* menyulitkan tenaga medis dalam menginput dan mengakses informasi. Dari aspek non-teknis, beberapa tenaga kesehatan senior yang terbiasa dengan metode manual cenderung lambat

beradaptasi dengan sistem baru karena minimnya pelatihan intensif. Laporan internal rumah sakit menunjukkan bahwa 40% tenaga medis masih mengalami kesulitan dalam menginput data ke dalam sistem, sementara lebih dari 30% merasa sistem RME perlu ditingkatkan, terutama terkait kecepatan akses dan kemudahan penggunaan.

Kepuasan pengguna menjadi indikator kunci keberhasilan implementasi RME. Pengguna yang puas cenderung lebih produktif, memiliki beban kerja yang lebih ringan, dan lebih termotivasi untuk memanfaatkan sistem secara berkelanjutan (Bija *et al.*, 2021).

Untuk mengukur tingkat kepuasan ini, metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menjadi pendekatan yang relevan. Metode ini menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: (1) Isi (*Content*): Mengukur sejauh mana informasi dalam sistem relevan, lengkap, dan sesuai kebutuhan pengguna, (2) Keakuratan (*Accuracy*): Menilai ketepatan dan keandalan data yang disajikan oleh sistem, (3) Tampilan (*Format*): Mengukur kenyamanan antarmuka dan kemudahan navigasi sistem, (4) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Mengukur seberapa mudah pengguna mengoperasikan sistem tanpa perlu pelatihan yang terlalu intensif dan (5) Ketepatan Waktu (*Timeliness*): Mengukur kecepatan sistem

dalam menyajikan data sesuai kebutuhan klinis dan administratif.

Dengan menggunakan metode EUCS, RS Bhayangkara Mataram dapat mengevaluasi aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan mengarahkan strategi pengembangan sistem agar lebih optimal sesuai kebutuhan tenaga kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, muncul beberapa pertanyaan penting yang perlu dijawab, yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME di RS Bhayangkara Mataram?, Faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, baik dari aspek teknis maupun *non-teknis*? dan Langkah apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dan meningkatkan efektivitas sistem RME?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap RME di RS Bhayangkara Mataram menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengidentifikasi hubungan antara isi sistem dengan tingkat kepuasan pengguna. (2) Mengukur pengaruh keakuratan data terhadap kepuasan pengguna. (3) Menilai hubungan antara tampilan antarmuka dan kepuasan pengguna. (4) Mengukur dampak kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. (5)

Mengevaluasi pengaruh ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data terhadap kepuasan pengguna. (6) Menentukan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna RME.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain studi korelasi dan menggunakan pendekatan cross-sectional. Desain ini dipilih untuk mengukur hubungan antara penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dan tingkat kepuasan pengguna di RS Bhayangkara Mataram. Penilaian kepuasan pengguna dilakukan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mencakup lima dimensi utama: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Penelitian ini dilaksanakan di RS Bhayangkara Mataram, yang berlokasi di Jalan Langko No. 64, Ampenan - Mataram, dengan waktu pengambilan data pada bulan Januari 2025.

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan di RS Bhayangkara Mataram yang menggunakan sistem RME, termasuk dokter spesialis, dokter umum, perawat, petugas administrasi, apoteker, dan petugas laboratorium.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Quota Sampling* untuk memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili karakteristik populasi secara proporsional (Fadhillah *et al.*, 2024). Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 116 responden.

Kriteria Inklusi: Tenaga kesehatan yang telah menggunakan RME minimal 3 bulan dan Tenaga kesehatan yang bersedia berpartisipasi dan mengisi kuesioner.

Kriteria Eksklusi: Tenaga kesehatan yang jarang menggunakan RME dalam pekerjaannya sehari-hari, Responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.

Responden akan menjawab menggunakan skala Likert 4 poin, dengan kategori sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas

Teknik Pengolahan dan Analisis Data, Data yang terkumpul akan dianalisis melalui beberapa tahap, yaitu:

Analisis Univariat: Untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi skor kepuasan pengguna pada tiap dimensi EUCS.

Analisis Bivariat: Menggunakan uji *Chi-square* untuk mengukur hubungan antara setiap dimensi EUCS dan tingkat kepuasan pengguna.

Analisis Multivariat: Menggunakan regresi logistik untuk mengidentifikasi dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna RME.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
17-25 (Masa Remaja Akhir)	5	4.3
26-35 (Masa Dewasa Awal)	57	49.1
36-45 (Masa Dewasa Akhir)	43	37.1
46-55 (Masa Lansia Awal)	9	7.8
56-65 (Masa Lansia Akhir)	2	1.7
Total	116	100
Pekerjaan		
Dokter Spesialis	20	17.2
Dokter Umum	6	5.2
Polri	5	4.3
PNS	16	13.8
PPPK	2	1.7
TKK	67	57.8
Total	116	100
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	50	43.1

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Perempuan	66	56.9
Total	116	100
Pendidikan Terakhir		
Dokter Spesialis	20	17.2
Dokter Umum	6	5.2
S1	36	31.0
D3	54	46.6
Total	116	100
Masa Kerja		
1-5 Tahun (Masa Kerja Awal)	59	50.9
6-10 Tahun (Masa Kerja Sedang)	43	37.1
>10 Tahun (Masa Kerja Lama)	14	12
Total	116	100

Usia

Sebagian besar responden berusia 26–35 tahun (49,1%), diikuti usia 36–45 tahun (37,1%). Ini menunjukkan mayoritas berada pada usia produktif yang memiliki adaptabilitas tinggi terhadap teknologi baru, termasuk RME.

Pekerjaan

Mayoritas responden adalah tenaga non-medis TKK (57,8%), diikuti dokter spesialis (17,2%) dan PNS (13,8%). Kelompok ini banyak berinteraksi langsung dengan RME, baik untuk kebutuhan administratif maupun klinis.

Jenis Kelamin

Sebaran gender relatif seimbang: Perempuan (56,9%) dan Laki-laki (43,1%), memberikan representasi yang cukup adil untuk mengukur kepuasan pengguna tanpa bias gender yang signifikan.

Pendidikan Terakhir

Sebagian besar responden berpendidikan Diploma 3 (46,6%), diikuti S1 (31%) dan dokter spesialis (17,2%). Ini menunjukkan keragaman latar belakang yang dapat memengaruhi persepsi terhadap RME, baik dari sisi teknis maupun klinis.

Masa Kerja

Sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–5 tahun (50,9%), diikuti 6–10 tahun (37,1%). Mayoritas masih dalam fase adaptasi dan pengembangan keterampilan, yang berpotensi memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan dan kecepatan sistem.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Dimensi EUCS dengan Kepuasan Pengguna RME.

Dimensi EUCS	p-value	Keterangan
Isi (<i>Content</i>)	0,003	Signifikan
Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	0,042	Signifikan
Tampilan (<i>Format</i>)	0,026	Signifikan
Kemudahan Penggunaan	0,003	Signifikan

Ketepatan Waktu 0,000 Signifikan

Hubungan isi (*Content*) dengan tingkat kepuasan pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas isi (*Content*) Rekam Medis Elektronik (RME) dengan tingkat kepuasan pengguna di RS Bhayangkara Mataram, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,003 ($p < 0,05$).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Risa *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa 89% responden tenaga medis di rumah sakit Solo merasa puas terhadap isi RME karena sistem informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan mempermudah proses pelayanan. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Andini *et al.* (2022) di RS Siloam Balikpapan, di mana 53,9% responden merasa puas karena RME mampu menghasilkan laporan harian, bulanan, dan tahunan secara akurat dan tepat waktu.

Hubungan Keakuratan (*Accuracy*) dengan tingkat kepuasan pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara keakuratan RME dan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai p-value sebesar 0,043 ($p < 0,05$). Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi akurasi

sistem, semakin besar tingkat kepuasan pengguna.

Meski begitu, masih ada ruang untuk perbaikan. Beberapa responden (0,9%) mengungkapkan bahwa output sistem kadang tidak sesuai dengan input, yang menunjukkan perlunya evaluasi sistem untuk memastikan keakuratan data secara konsisten. Menurut Arie *et al.* (2024), pengisian rekam medis yang lengkap dan benar sangat krusial untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan, karena data yang tidak akurat dapat menghambat proses evaluasi dan pengambilan keputusan medis.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Risa *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa 86% responden di rumah sakit Solo merasa puas dengan akurasi RME, yang dinilai benar, tepat, dan membantu mengurangi kesalahan dokumentasi. Demikian pula, penelitian Andini *et al.* (2022) di RS Siloam Balikpapan menunjukkan bahwa 56,6% responden puas dengan akurasi RME, yang membantu rumah sakit mengambil keputusan secara lebih tepat dan cepat.

Hubungan Tampilan (*Format*) dengan tingkat kepuasan pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan antara tampilan RME dan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai *p-value* sebesar 0,026 ($p < 0,05$). Ini

menunjukkan bahwa semakin baik desain visual RME, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Namun, masih ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Beberapa responden (2,6%) mengungkapkan bahwa tata letak masih kurang rapi, dan kombinasi warna perlu disesuaikan agar tidak cepat membuat mata lelah. Evaluasi berkala terhadap desain antarmuka menjadi penting untuk memastikan kenyamanan pengguna dalam jangka panjang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Andini *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa 69,7% responden di RS Siloam Balikpapan puas dengan tampilan RME karena fitur yang teratur dan mudah dimengerti. Penelitian Alfiansyah *et al.* (2020) di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo juga mendukung hasil ini, di mana 63,6% pengguna puas dengan tampilan yang menarik dan user-friendly, yang berperan besar dalam mendukung pelayanan.

Menurut Nusa (2019), tampilan sistem yang baik harus mencakup elemen visual yang nyaman, format laporan yang lengkap, dan struktur informasi yang mudah diakses. Oleh karena itu, optimalisasi desain visual, paduan warna yang lebih nyaman, dan penyesuaian tata letak menjadi langkah penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram dan mendukung

produktivitas tenaga kesehatan secara keseluruhan.

Hubungan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) dengan tingkat kepuasan pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kemudahan penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,003 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Responden menyatakan bahwa RME mudah digunakan karena sistemnya efisien dan dilengkapi dengan petunjuk yang jelas serta menu bantuan yang membantu mempercepat pemahaman. Kemudahan mengajarkan penggunaan RME kepada pengguna baru juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Risa *et al.* (2023), yang menunjukkan bahwa 85% tenaga kesehatan di RS Solo merasa puas dengan kemudahan penggunaan RME, karena sistem mudah dipelajari dan mendukung interaksi yang nyaman. Penelitian Andini *et al.* (2022) di RS Siloam Balikpapan juga menemukan bahwa 50% responden merasa puas, meskipun sebagian lainnya menginginkan petunjuk yang lebih jelas dan terperinci.

Hubungan Kemudahan Penggunaan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan tingkat kepuasan pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu RME dengan tingkat kepuasan pengguna, dengan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ketepatan waktu penyajian informasi, semakin besar tingkat kepuasan pengguna.

Responden menyatakan bahwa RME memberikan manfaat besar dalam hal ketepatan waktu karena informasi dapat diakses sesuai kebutuhan, data selalu diperbarui secara *real-time*, dan fitur *alert/reminder* membantu memberikan peringatan yang relevan. Ini menjadikan RME sebagai alat pendukung utama dalam pengambilan keputusan cepat dan akurat di rumah sakit.

Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Beberapa responden menyatakan bahwa sistem terkadang mengalami keterlambatan dalam merespons, dan fitur reminder tidak selalu muncul sesuai kebutuhan. Ini menunjukkan perlunya optimalisasi kecepatan pemrosesan data dan peningkatan fitur notifikasi agar lebih andal dalam situasi mendesak.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Andini *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa

82,9% responden di RS Siloam Balikpapan puas dengan ketepatan waktu RME, yang mampu menyediakan informasi terkini secara cepat dan akurat. Penelitian Alfiansyah *et al.* (2020) di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo juga menemukan bahwa 65,66% pengguna merasa puas karena RME dapat memberikan data real-time yang mendukung kelancaran pelayanan medis.

Menurut Nusa (2019), ketepatan waktu adalah aspek krusial dalam kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan, karena informasi yang cepat dan akurat dapat mempercepat proses kerja dan menghindari keterlambatan dalam penanganan pasien. Selain itu, pengalaman kerja juga berperan penting, di mana pengguna yang lebih lama bekerja lebih terbiasa mengakses fitur-fitur sistem dengan cepat (Bariyah *et al.*, 2023).

Analisis Multivariat

Tabel 3. Pemodelan Akhir regresi logistik multivariabel.

Variabel	B	P-Value	OR
Isi (<i>Content</i>)	2.955	.023	19.197
Waktu (<i>Timeliness</i>)	3.671	.012	39.306

Tabel 4. Model Summary Analisis Multivariat Determinan Kepuasan Pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Variabel	R ²
Tingkat Kepuasan Pengguna RME	0.317

Penentuan Faktor Dominan pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan tingkat kepuasan pengguna RME di RS Bhayangkara Mataram.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di RS Bhayangkara Mataram adalah Isi (*Content*) dan Waktu (*Timeliness*). Variabel Isi memiliki nilai OR = 19,197, yang berarti pengguna yang menilai isi RME baik memiliki kemungkinan 19,197 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pengguna yang menilai isi kurang baik. Sementara itu, variabel Waktu memiliki nilai OR = 39,306, menunjukkan bahwa pengguna yang menilai ketepatan waktu dalam RME sebagai baik memiliki kemungkinan 39,306 kali lebih besar untuk puas dibandingkan mereka yang menilai waktu kurang baik.

Model summary analisis menunjukkan nilai R² sebesar 0,317, yang berarti metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* berkontribusi sebesar 31,7% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 68,3% lainnya dipengaruhi faktor lain, seperti kualitas infrastruktur teknologi, dukungan teknis,

kebijakan manajemen, dan pelatihan pengguna.

Meski mayoritas responden merasa puas, masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Sebanyak 3,4% responden menganggap isi RME belum komprehensif, kemungkinan karena keterbatasan pencatatan riwayat medis dan minimnya integrasi data antarunit. Selain itu, 3,4% responden merasa RME belum cukup membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, yang dipengaruhi oleh desain antarmuka yang kurang intuitif dan gangguan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil. Hambatan ini juga berdampak pada koordinasi antarunit, di mana keterbatasan konektivitas antar departemen dapat menghambat pengambilan keputusan medis yang cepat.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Simatupang & Zagoto (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas isi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sabdana (2019) dan Harris & Fitriansyah (2019) juga mengungkapkan bahwa ketepatan waktu dalam penyediaan informasi berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna, terutama di lingkungan medis yang menuntut keputusan cepat.

Ketepatan waktu semakin relevan karena RME di RS Bhayangkara Mataram telah terhubung dengan Aplikasi BPJS Kesehatan dan SatuSehat, mempercepat proses

administrasi dan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, rekomendasi utama adalah optimalisasi sistem RME untuk meningkatkan kecepatan akses, memperkuat integrasi data, dan menyempurnakan desain antarmuka agar lebih intuitif. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja tenaga medis dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di RS Bhayangkara Mataram, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa variabel dengan tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME). Isi (*Content*) memiliki p-value sebesar 0,003, Keakuratan (*Accuracy*) dengan p-value 0,042, Tampilan (*Format*) dengan p-value 0,026, serta Kemudahan dalam Penggunaan (*Ease of Use*) dengan p-value 0,003. Selain itu, Ketepatan Waktu (*Timeliness*) juga memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna dengan p-value 0,000. Dari analisis lebih lanjut, variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna adalah Ketepatan Waktu (*Timeliness*) dengan *Odds Ratio* (OR) sebesar 39,306, diikuti oleh

variabel Isi (*Content*) dengan OR sebesar 19,197.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan kualitas isi informasi merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap RME di RS Bhayangkara Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record* (EHR) Menggunakan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "Suara Forikes" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(3), 258. <https://doi.org/10.33846/sf11307>

Amran, M., et al. (2022). *The role of medical records in healthcare services. Journal of Healthcare Administration*, 45-53.

Arie, D. A. L., Novana, F. E., Listiawan, N., Safara, D., & Sutha, D. W. (2024). Analisis Kelengkapan dan Keakuratan Data Rekam Medis Elektronik di Puskesmas X Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 72–77. <https://doi.org/file:///C:/Users/ASUS/D>

downloads/10.+Della+Ananda+Lutfiah+Arie.pdf

Andini, H., Widodo, A., Aula Rumana, N., & Indawati, L. (2022). Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 534–540. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i4.8021>

Bija, K., et al. (2021). Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 15-24.

Fadhillah, A. S., Febrian, M. D., Prakoso, M. C., Rahmaniah, M., Putri, S. D., & Nurlaela, R. S. (2024). Sistem pengambilan contoh dalam metode penelitian. *Karimah Tauhid*, 3(6), 7228–7237. e-ISSN 2963-590X.

Harris, A., & Fitriansyah, A. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 6(1), 1–10.

<https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/download/3661/1166/>

JAMA Network. (2022). *Survey on healthcare professionals' satisfaction with EHR systems. JAMA Network Open, e224034.*
[https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.4034.](https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2022.4034)

Mathar, N., & Igayanti, R. (2022). *Manajemen Sistem Rekam Medis Elektronik.* Surabaya: Penerbit Airlangga.

Nusa, H. P. (2019). Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Semen Padang Hospital Dengan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction). *Lentera Kesehatan Aisyiyah, 2* (2), 147–158.
<https://doi.org/id.scribd.com/document/598141989/JLK-6-H-F>

Purwadianto, M. (2022). Implementasi Rekam Medis Elektronik di Indonesia dan Tantangan Penggunaannya. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 200-212.*

Risa, S. I., Anastasia, L. D. N., Lilik, S., Hendra, D. K., & Muljadi, H. (2023). Kepuasan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan Dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Dr. Oen

Kandang Sapi Solo. Kosala: *Jurnal Ilmu Kesehatan, 11*(2), 173–181.

<https://doi.org/10.37831/kjik.v11i2.305>

Simatupang, D. N., & Zagoto, T. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 3*(1), 32–39.

<https://journal.literasisains.id/index.php/sehatmas/article/view/2672>

Tan, J., et al. (2023). *User satisfaction with Electronic Health Records: Key challenges and factors. Health Information Science Journal, 33-41.*