

## **Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Medan**

**Syahrial, Cicilia Windiyaningsih, Elise Garmelia**  
**Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia**  
[iyeksyahrial71@gmail.com](mailto:iyeksyahrial71@gmail.com)

### **Abstrak**

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis Platform SATUSEHAT menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan kesehatan. Kualitas RME berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Medan. Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna RME berdasarkan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) menggunakan metode kuantitatif deskriptik analitik dengan kuesioner pada 75 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna diukur menggunakan metode EUCS pada keseluruhan menunjukkan korelasi yang tinggi bahwa variabel isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu saling berinteraksi dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan hasil hitung nilai korelasi sebesar 0.860 dan p-value yang lebih kecil dari 0.01. Untuk meningkatkan kualitas RME disarankan membuat pelatihan terprogram untuk pengguna, membuat desain tampilan RME lebih menarik, dan menyediakan buku petunjuk manual.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, RME, Metode EUCS

### **Abstract**

The implementation of the Electronic Medical Record (EMR) based on the SATUSEHAT Platform is a strategic step to improve efficiency and accuracy in healthcare services. The quality of EMR plays a crucial role in increasing user satisfaction at the Putri Hijau Medan Level II Hospital. This study analyzes user satisfaction with EMR based on the End User Computing Satisfaction (EUCS) method using a descriptive-analytic quantitative approach with a questionnaire distributed to 75 respondents. The results show that user satisfaction measured using the EUCS method demonstrates a high correlation overall, with the variables of content, accuracy, appearance, ease of use, and timeliness interacting and having a significant impact on user satisfaction, with a calculated correlation value of 0.860 and a p-value less than 0.01. To improve EMR quality, it is recommended to offer structured training for users, redesign the EMR interface to make it more attractive, and provide a user manual.

Keywords: User Satisfaction, EMR, EUCS Method.

## PENDAHULUAN

Pelayanan rekam medis adalah salah satu pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Rekam medis adalah dokumen yang memuat catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis menjadi bagian arsip yang dapat menggambarkan segala aktivitas pelayanan yang dilakukan selama jangka waktu yang ditentukan (UU No 44 2009, Kencana et al, 2019).

Rekam medis elektronik penyimpanannya pada satu sistem manajemen basis data multimedia yang mana penggunaan sistem elektronik dalam pengumpulan, penyimpanan, pengolahan serta pengaksesan seluruh data rekam medis pasien di rumah sakit dilakukan. Hasil pemeriksaan laboratorium, hasil pemeriksaan dokter, penggunaan alat diagnosis dikumpulkan dari beberapa data klinis pasien dengan menggunakan sistem komputerisasi sehingga menjadi satu kumpulan rekam medis (Faida dan Jannah, 2019).

Transformasi digital di sektor kesehatan merupakan salah satu fokus pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan (Kemenkes).

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis Platform SATUSEHAT menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, RME diwajibkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 dan didukung implementasi SATUSEHAT yang mulai aktif pada tahun 2023.

Rekam medis elektronik memainkan peran penting dalam menyelesaikan berbagai permasalahan layanan kesehatan, seperti ketidakseragaman data pasien. Sebelum adanya RME, data pasien seringkali tidak terintegrasi antar fasilitas kesehatan, menyebabkan duplikasi pengisian data. Rekam medis elektronik menjadikan proses administrasi menjadi lebih efisien dengan membuat proses pencatatan dan akses data yang lebih cepat serta mendukung proses rujukan tanpa hambatan (Kemenkes RI, SATUSEHAT 2023).

Kepuasan adalah respon emosional terhadap pengalaman yang diberikan oleh suatu produk atau layanan tertentu yang diterima secara keseluruhan. Kepuasan menjadi tingkat kesesuaian antara harapan seseorang akan suatu hal yang ideal dan persepsi seseorang tentang suatu hal nyata yang diterima (Swarjana, 2021).

Pengukuran kepuasan pengguna rekam medis elektronik dilakukan dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah salah satu pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada suatu sistem dengan membandingkan sebuah harapan dengan kenyataan. Pengukuran kepuasan menggunakan metode EUCS meliputi isi (content), keakuratan (accuracy), tampilan (format), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness) (Andini, 2022).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti kepada 15 orang tenaga kesehatan di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik. Ada sebanyak 9 orang (60%) tidak puas terhadap content dalam menggunakan rekam medis elektronik dan sebanyak 6 orang (40%) puas terhadap kemudahan dalam penggunaan rekam medis elektronik.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dengan memanfaatkan berbagai metode.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah crosectional yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Selain itu penelitian ini juga akan mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi alamiah (Moleong, 2010).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2024 sampai dengan bulan Januari 2025 dengan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer didapatkan dari hasil kuesioner terhadap sampel penelitian. Selain melakukan pengumpulan data primer, juga dilakukan observasi rekam medis elektronik yang digunakan. Data sekunder didapatkan dari pengkajian literatur-

literatur yang relevan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan pengguna komputer yang mengisi rekam medis elektronik di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan tahun 2025. Pada penelitian ini dipilih tenaga kesehatan rawat inap yang lebih banyak berperan menggunakan rekam medis elektronik yaitu Seluruh Dokter yang berjumlah 75 orang.

Pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan data primer yaitu peneliti memperoleh langsung informasi dari tempat penelitian dengan pengisian kuesioner.

Adapun proses analisis data pada rancangan penelitian adalah sebagai berikut: Pengeditan data (editing), Coding, Tabulating data.

Adanya ketidakpuasan dari beberapa pengguna rekam medis elektronik dari beberapa penelitian terdahulu, dan juga di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan juga ditemukan masalah yang sama masih terdapat tidak puas dari sebagian besar pengguna elektronik rekam medis. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode End User Computing

Satisfaction di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan melakukan penelitian di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan yang beralamatkan di jalan Putri Hijau nomor 17 Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.

Jenis pelayanan yang terdapat di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan yaitu pelayanan gawat darurat buka 24 jam yang memiliki kemampuan pelayanan bedah, non bedah dan kebidanan (poneks), pelayanan rawat jalan vip klinik kartika (one stop service), pelayanan rawat jalan reguler, pelayanan rawat inap dengan 200 tempat tidur, pelayanan pembedahan dan anestesi, pelayanan persalinan dan perinatologi, pelayanan rehabilitasi medik unggulan, pelayanan medical check up, pelayanan tindakan medis khusus ESWL, pelayanan tindakan dialisis, pelayanan penunjang radiologi, pelayanan laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, pelayanan pemeriksaan endoskopi dan colonoskopi,

pelayanan pemeriksaan kesehatan jantung, pelayanan pemeriksaan spirometri, pelayanan kefarmasian, pelayanan rekam medis dan SIM RS, serta pelayanan ambulance dan homecare.

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut dapat dilihat pada karakteristik responden pengguna rekam medis elektronik dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1 : Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	35	46.7 %
Perempuan	40	53.3 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
Dokter Umum	19	25.3 %
Dokter Spesialis	50	66.7 %
Dokter Subspesialis	6	8.0 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>		
17 – 25 (Masa remaja akhir)	3	4.0 %
26 – 35 (Masa dewasa awal)	13	17.3 %

36 – 45 (Masa dewasa akhir)	26	34.7 %
46 – 55 (Masa lansia awal)	21	28.0 %
56 – 65 (Masa lansia akhir)	12	16.0 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>
<b>Masa Kerja</b>		
0 – 2 Tahun	27	36.0 %
2 – 4 Tahun	11	14.7 %
4 – 6 Tahun	4	5.3 %
Diatas 6 Tahun	33	44.0 %
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 75 responden, analisis terhadap karakteristik menunjukkan hasil yang beragam mengenai karakteristik responden yang menggunakan RME di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan. Pada kategori jenis kelamin dalam penelitian ini adalah perempuan (53.3%) dan laki-laki (46.7%), kategori pendidikan mayoritas adalah dokter spesialis (66.7%), dokter umum (25.3%), dan dokter subspesialis (8.0%). Hal ini mencerminkan bahwa RME di rumah sakit ini paling banyak digunakan oleh dokter sebagai penanggung jawab

pasien. Melalui rekam medis elektronik dokter dapat mengakses riwayat medis pasien dengan cepat, sehingga memungkinkan dokter untuk membuat keputusan medis yang lebih tepat dan efisien.

Berdasarkan kategori usia, mayoritas responden berusia 36 – 45 tahun (34.7%) dan responden yang paling sedikit berusia 17 – 25 tahun (4.0%). Pada kategori lama masa kerja, diketahui bahwa respon paling banyak sudah bekerja selama lebih dari 6 tahun (44.0%) di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan. Angka ini mengindikasikan bahwa pengguna rekam medis elektronik di rumah sakit ini cenderung lebih peka terhadap kemudahan mengakses layanan rekam medis yang tersedia.

## **PEMBAHASAN**

### **Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS dari Isi (content)**

Pada analisis univariat, variabel isi menunjukkan standar deviasi 0.115., ini menggambarkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas dengan isi yang terdapat dalam RME yang digunakan di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan, namun ada sebagian kecil yang merasa isi yang ada belum sepenuhnya memenuhi

ekspektasi mereka. Meskipun sebagian besar pengguna merasa bahwa isi RME sudah memadai, masih ada beberapa pasien yang berharap isi RME tersebut dapat diperbaiki lebih lanjut untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman mereka.

Pada analisis bivariat, hubungan isi dengan Kepuasan Pengguna menunjukkan hasil yang sangat signifikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.091 dan p-value kurang dari 0.01. Ini menunjukkan adanya korelasi positif yang sangat kuat antara kedua variabel, yang berarti semakin baik isi dari RME yang digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini mencerminkan harapan pengguna yang menginginkan akses yang mudah saat menjalani pengisian rekam medis elektronik. Fasilitas yang baik memungkinkan pengguna merasa dihargai dan lebih nyaman dalam menjalani aplikasi RME tersebut, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Namun, pada analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda, hasil menunjukkan bahwa variabel isi memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan nilai koefisien regresi 0.000 dan p-value lebih besar dari 0.05. Meskipun

hubungan yang kuat teridentifikasi pada analisis bivariat, pengaruh variabel isi RME terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan dalam model regresi ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun faktor ini tetap penting, pengaruhnya bisa dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan, seperti keakuratan dan Kemudahan dalam penggunaan.

Dalam konteks Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan, penelitian ini juga memberikan gambaran yang relevan mengenai bagaimana isi RME yang digunakan oleh rumah sakit memengaruhi kepuasan pengguna. Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan, sebagai rumah sakit yang menggunakan rekam medik elektronik, perlu memperhatikan aspek isi RME agar dapat memenuhi harapan pengguna yang menginginkan kenyamanan dan kemudahan akses selama menggunakan RME.

Berdasarkan hasil analisis univariat, bivariat, dan multivariat, dapat disimpulkan bahwa variable isi RME memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan Kepuasan Pengguna, meskipun dalam analisis regresi multivariat pengaruhnya tidak signifikan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus berinvestasi dalam peningkatan isi rekam medis elektronik untuk memastikan bahwa

pengguna tetap positif dan memuaskan, sekaligus meningkatkan kualitas RME rumah sakit secara keseluruhan.

### **Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS dari Keakuratan (accuracy)**

Pada analisis univariat, data menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk Keakuratan di RS TK II Putri Hijau Medan standar deviasi sebesar 0.115. Namun, nilai standar deviasi yang cukup tinggi menunjukkan adanya variasi dalam pengalaman pengguna RME. Sebagian pengguna merasa sangat puas dengan keakuratan RME yang digunakan oleh rumah sakit ini, sedangkan yang lain merasa tingkat keakuratannya masih perlu diperbaiki. Variasi ini bisa jadi disebabkan oleh perbedaan antara pengalaman individu pengguna atau perbedaan dalam aspek yang diterima, seperti lama penggunaan atau keterampilan teknis.

Pada analisis bivariat, hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara keakuratan RME dan Kepuasan Pengguna, dengan nilai korelasi sebesar 0.702 dan p-value yang lebih kecil dari 0.01. Korelasi yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas keakuratan RME, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selain

itu, hubungan positif yang signifikan ini mencerminkan bahwa aspek-aspek, keakuratan RME seperti informasi yang dihasilkan, hasil output sesuai dengan input yang diperintahkan, dan laporan mendukung keputusan yang akurat sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam analisis multivariat menggunakan regresi linier berganda, keakuratan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan koefisien regresi sebesar 0.104 dan p-value sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Hasil ini mengonfirmasi bahwa keakuratan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa keakuratan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam layanan rekam medis elektronik di RS TK II Putri Hijau Medan. Keakuratan informasi yang diberikan, output yang dihasilkan akurat, dan laporan yang dihasilkan dapat membantu dalam mengambil Keputusan yang tepat, memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian dapat dinilai

bahwa keakuratan sangat penting dalam rekam medis elektronik. Mulai dari input data harus lengkap sehingga dapat menghasilkan output RME yang menjadi sumber informasi benar dan terpercaya untuk digunakan rumah sakit TK II Putri Hijau Medan.

### **Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS dari Tampilan (format)**

Pada analisis univariat, data menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk Keakuratan di RS TK II Putri Hijau Medan standar deviasi sebesar 0.162. Rata-rata ini menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian kepuasan yang positif, dengan nilai yang terpusat pada kisaran tengah atas skala. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan, rekam medis elektronik rumah sakit TK II Putri Hijau Medan dianggap baik oleh responden dalam aspek-aspek yang diukur, meskipun ada sedikit variasi di antara faktor – faktor tersebut.

Pada analisis bivariat, hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara tampilan RME dan Kepuasan Pengguna, dengan nilai korelasi sebesar 0.702 dan p-value yang lebih kecil dari 0.01. Korelasi yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa semakin baik



tampilan RME, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, hubungan positif yang signifikan ini mencerminkan bahwa aspek-aspek, tampilan RME seperti teks yang mudah dipahami, komposisi warna RME yang baik, dan bentuk laporan RME mudah dimengerti dan dipahami sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Dalam analisis multivariat mengonfirmasi bahwa tampilan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit ini. Ini dikarenakan responden puas terhadap tampilan yang dihasilkan RME seperti tata letak tampilan RME menarik, Paduan warna yang serasi sehingga tidak membuat mata Lelah dalam menggunakan RMe, komposisi warna yang disajikan juga sangat baik dan tidak menimbulkan rasa bosan, bentuk laporan yang dihasilkan RME itu juga mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan. Namun masih ada responden yang tidak puas terhadap tampilan RME bahwa tata letak tampilan RME masih kurang menarik, Paduan warna membuat mata Lelah dan juga tata letaknya kurang rapi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tampilan RME

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam layanan rekam medis elektronik di RS TK II Putri Hijau Medan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pentingnya tampilan RME yang menarik, mudah dimengerti dan dipahami, dan warna yang menarik dapat memberikan rasa puas bagi pengguna dalam melakukan pekerjaan.

### **Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS dari Kemudahan dalam Penggunaan (ease of use)**

Pada analisis univariat, data menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk kemudahan dalam penggunaan RME di RS TK II Putri Hijau Medan standar deviasi sebesar 0.197. Rata-rata ini menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian kepuasan yang positif, dengan nilai yang terpusat pada kisaran tengah atas skala. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan, rekam medis elektronik rumah sakit TK II Putri Hijau Medan dianggap baik oleh responden dalam aspek-aspek yang diukur, meskipun ada sedikit variasi di antara faktor – faktor tersebut.

Pada analisis bivariat, hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kemudahan dalam

penggunaan dan kepuasan pengguna, dengan nilai korelasi sebesar 0.860 dan p-value yang lebih kecil dari 0.01. Korelasi yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa semakin baik tampilan RME, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa kemudahan dalam penggunaan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman dan menerima RME di rumah sakit TK II Putri Hijau cenderung lebih puas.

Dalam analisis multivariat mengonfirmasi bahwa kemudahan dalam penggunaan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit ini. Ini dikarenakan responden puas terhadap kemudahan dalam penggunaan RME seperti pada aspek RME sangat user friendly dan mudah digunakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan RME, serta terdapat manual bantuan dan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. Namun masih ada responden yang tidak puas terhadap kemudahan dalam penggunaan RME karena masih dinilai butuh waktu lama untuk mempelajarinya dan juga belum ada petunjuk yang tepat untuk

membantu pengguna, hal ini akan menjadi evaluasi perbaikan yang berkelanjutan.

Namun demikian kepuasan kemudahan dalam penggunaan juga dapat disebabkan factor usia. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa usia 36-45 puas dengan hasil pekerjaan yang dilakukan dalam penggunaan RME yang dianggap mudah untuk digunakan.

Kemudahan dalam penggunaan yaitu mengukur seberapa mudah bagi pemakai untuk menavigasi sistem, dimulai dengan input data dan berlanjut melalui proses data dan pengambilan informasi. Sistem RME menawarkan kemudahan pengoperasian dan fleksibilitas penggunaan, sehingga nyaman dan mudah untuk digunakan. Sehingga pengguna tidak kesulitan dalam mengakses informasi yang ada dalam sistem elektronik (Nusa, 2019).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam penggunaan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam layanan rekam medis elektronik di RS TK II Putri Hijau Medan. Kemudahan penggunaan rekam medis elektronik yang dimaksud dapat diakses oleh petugas dengan kemudahan dan nyaman dioperasikan.

### **Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS dari Ketepatan Waktu (timeliness)**

Pada analisis univariat, data menunjukkan bahwa rata-rata nilai untuk ketepatan waktu RME di RS TK II Putri Hijau Medan standar deviasi sebesar 0.226. Rata-rata 1.05 hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian kepuasan yang positif, dengan nilai yang terpusat pada kisaran tengah atas skala. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan, rekam medis elektronik rumah sakit TK II Putri Hijau Medan dianggap baik oleh responden dalam aspek-aspek yang diukur, meskipun ada sedikit variasi di antara faktor – faktor tersebut.

Pada analisis bivariat, hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kemudahan dalam penggunaan dan kepuasan pengguna, dengan nilai korelasi sebesar 0.697 dan p-value yang lebih kecil dari 0.01. Korelasi yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa semakin baik ketepatan waktu RME, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa ketepatan waktu dalam penggunaan RME memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa

nyaman dan menerima RME di rumah sakit TK II Putri Hijau cenderung lebih puas.

Namun pada analisis multivariat mengkonfirmasi bahwa ketepatan dalam penggunaan RME tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit ini. Dengan nilai koefisien regresi 0.000 dan p-value lebih besar dari 0.05. Meskipun hubungan yang kuat teridentifikasi pada analisis bivariat, pengaruh variable ketepatan waktu RME terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan dalam model regresi ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun faktor ini tetap penting, pengaruhnya bisa dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan, seperti keakuratan dan Kemudahan dalam penggunaan. Dengan kata lain, meskipun isi RME merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, faktor-faktor lain seperti kualitas keakuratan dan kemudahan dalam pengguna memiliki pengaruh yang lebih langsung terhadap kepuasan pengguna.

### **Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS**

Analisis univariat kepuasan pengguna memberikan gambaran umum mengenai persepsi pengguna terhadap setiap

variabel yang diuji. Variabel kepuasan pengguna menunjukkan nilai rata-rata 1.03 dengan standar deviasi 0.162, yang menandakan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa rekam medis elektronik rumah sakit sudah cukup memuaskan, meskipun terdapat beberapa harapan untuk peningkatan kepuasan pengguna. Pengguna menginginkan adanya kemudahan akses ke rekam medis elektronik di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan.

Analisis bivariat yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel-variabel independen dengan kepuasan pengguna. Hasil koefisien korelasi untuk isi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.019, yang menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat. Ini berarti bahwa peningkatan isi memiliki dampak luas pada berbagai aspek variabel RME.

Keakuratan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.702, yang menunjukkan hubungan yang sangat signifikan dan positif. Hal ini memperlihatkan bahwa bahwa keakuratan RME yang baik berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan penggunaan RME. Tampilan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 1.000, yang menandakan bahwa tampilan yang baik meningkatkan kepuasan

pengguna RME. Prosedur yang mudah dipahami dan diikuti memberikan pengguna rasa aman dan nyaman, sehingga mereka merasa lebih puas dalam menggunakan RME.

Kemudahan dalam penggunaan RME dengan kepuasan pasien memiliki koefisien korelasi 0.697, yang mengindikasikan bahwa kemudahan dalam penggunaan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman dan menerima RME di rumah sakit TK II Putri Hijau cenderung lebih puas.

Hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa kelima variabel—isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu—secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan.

Salah satu manfaat EUCS untuk RME di rumah sakit TK II Putri Hijau yaitu membantu melakukan evaluasi terhadap rekam medis elektronik yang digunakan pengguna. Evaluasi yang dilakukan dapat meliputi isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu. Sehingga dapat

ditemukan hal-hal mana yang masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi untuk diberikan pelatihan tambahan kepada pengguna sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan, penggunaan RME memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pasien. Tidak perlu lagi membutuhkan waktu lama untuk mengisi rekam medis pasien seperti identitas lengkap untuk pasien baru ataupun pasien lama cukup dengan mencari nomor rekam medis pasien di sistem sehingga dokter dapat mengakses semua data yang berkaitan dengan pasien tersebut.

Di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan itu sendiri menggunakan aplikasi RME yang bernama Khanza. Setiap pengguna dapat masuk atau login ke dalam menggunakan user name sendiri sehingga mempermudah pencarian jika terjadi kesalahan penulisan data. Rekam medis pasien yang telah diisi pada Khanza dapat digunakan oleh dokter di setiap ruangan ataupun tempat pelayanan tanpa harus membawa berkas manual pasien, cukup dengan hanya mencari nomor rekam medis pasien pada aplikasi maka dapat pasien sudah dapat dilihat. Dalam aplikasi khanza itu juga pengguna dapat

memberikan penilaian isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu berdasarkan metode EUCS yang dilakukan oleh peneliti.

Kendala yang timbul dalam penggunaan RME yaitu jaringan error yang dapat mengganggu pelayanan sehingga sistem RME mengalami hambatan pelayanan dilakukan secara elektronik, fitur-fitur pada penggunaan RME belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tetapi kendala yang muncul tersebut memiliki solusi dalam pelaksanaannya dengan menghubungi pihak IT rumah sakit TK II Putri Hijau sehingga jaringan error dapat terkoneksi kembali.

Manfaat RME yaitu mempermudah rumah sakit dalam mempercepat waktu pelayanan terhadap pasien, dengan adanya RME pasien tidak perlu menunggu lama untuk melakukan pendaftaran kemudian pasien tidak perlu menunggu lama di ruang tunggu untuk menunggu dokter. RME juga memudahkan dokter dalam meringankan pekerjaan, tidak perlu menulis formulir-formulir pasien secara manual, dengan adanya RME maka dokter tidak mengalami kesulitan dalam menulis resep obat yang diberikan sehingga memperkecil terjadinya kesalahan-kesalahan yang ada. Dengan

menggunakan RME juga mengurangi pemakaian kertas untuk mencetak formulir-formulir pasien sehingga dinilai dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh rumah sakit TK II Putri Hijau Medan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan tahun 2025 maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

- a. Gambaran Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan dalam penggunaan, dan Ketepatan waktu; Hasil statistik deskriptif ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa rekam medis elektronik rumah sakit TK II Putri Hijau umumnya dinilai baik oleh para responden, dengan sebagian besar memberikan penilaian positif terhadap penggunaan rekam medis elektronik. Namun, terdapat beberapa variabel yang masih memiliki variasi dalam penilaiannya, yang dapat menjadi fokus untuk perbaikan lebih lanjut.
- b. Pengaruh Isi terhadap Kepuasan Pengguna; Pengaruh variabel isi RME terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan dalam model regresi ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

faktor ini tetap penting, pengaruhnya bisa dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan, seperti keakuratan dan Kemudahan dalam penggunaan. Dengan kata lain, meskipun isi RME merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, faktor-faktor lain seperti kualitas keakuratan dan kemudahan dalam pengguna memiliki pengaruh yang lebih langsung terhadap kepuasan pengguna.

- c. Pengaruh Keakuratan terhadap Kepuasan Pengguna; Keakuratan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit ini. Ini menunjukkan responden setiap hari mengoperasikan rekam medis elektronik sehingga RME dinilai sangat akurat, output data yang ditampilkan sesuai dengan data yang diinput, dan juga laporan yang dihasilkan akurat sehingga dapat membantu dalam mengambil Keputusan yang tepat oleh tenaga Kesehatan di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan. Meski demikian masih ada beberapa responden yang tidak puas terhadap keakuratan RME hal demikian diketahui karena RME kurang akurat, masih terdapat kesalahan serta RME belum

sepenuhnya dapat dipercaya keakuratannya.

- d. Pengaruh Tampilan terhadap Kepuasan Pengguna; Tampilan RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit ini. Ini dikarenakan responden puas terhadap tampilan yang dihasilkan RME seperti tata letak tampilan RME menarik, Paduan warna yang serasi sehingga tidak membuat mata Lelah dalam menggunakan RME, komposisi warna yang disajikan juga sangat baik dan tidak menimbulkan rasa bosan, bentuk laporan yang dihasilkan RME itu juga mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan. Namun masih ada responden yang tidak puas terhadap tampilan RME bahwa tata letak tampilan RME masih kurang menarik, Paduan warna membuat mata Lelah dan juga tata letaknya kurang rapi.
- e. Pengaruh Kemudahan dalam Penggunaan RME terhadap Kepuasan Pengguna; RME memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME di rumah sakit ini. Ini dikarenakan responden puas terhadap kemudahan dalam penggunaan RME seperti pada aspek

RME sangat user friendly dan mudah digunakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan RME, serta terdapat manual bantuan dan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. Namun masih ada responden yang tidak puas terhadap kemudahan dalam penggunaan RME karena masih dinilai butuh waktu lama untuk mempelajarinya dan juga belum ada petunjuk yang tepat untuk membantu pengguna, hal ini akan menjadi evaluasi perbaikan yang berkelanjutan.

- f. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna; Pengaruh variabel ketepatan waktu RME terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan dalam model regresi ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun faktor ini tetap penting, pengaruhnya bisa dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih dominan, seperti keakuratan dan Kemudahan dalam penggunaan. Dengan kata lain, meskipun isi RME merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, faktor-faktor lain seperti kualitas keakuratan dan kemudahan dalam pengguna memiliki pengaruh yang lebih langsung terhadap kepuasan pengguna.

g. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS; Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima variabel—isi, keakuratan, tampilan, kemudahan dalam penggunaan, dan ketepatan waktu—secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik di rumah sakit TK II Putri Hijau Medan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, P. M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.  
<https://doi.org/45258621>

Abubakar, R. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga. Buku Cetak

Adiputra, M. S., Ni, W. T., & Ni, P. W. O. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

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>

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%0A>

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.

Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Cetakan 15). Jakarta: Rineka Cipta. Buku Cetak

Bariyah, N. S., Ningtyas, R., & Setiawan, C. T. (2023). Gambaran Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Menerapkan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ummu Hani Purbalingga. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 4219– 4228.

Dubale, A. T., Mengestie, N. D., Tilahun, B.,



- & Walle, A. D. (2023). User Satisfaction of Using Electronic Medical Record System and Its Associated Factors among Healthcare Professionals in Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International*, 2023
- Elisabeth, R. S. (2023). Cara Pengisian RME untuk Perawat Rawat Inap Pada Aplikasi Sphaira Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Panduan Elektronik Khusus RS. Elisabeth Medan*
- Faida, E. W., & Jannah, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Electronic Medical Record di Poli Ortopedi dan Poli Jantung Rumah Sakit Premier Surabaya. *Seminar Nasional INAHCO (Indonesian Anemia & Health Conference)*, 165–172.
- Fajar, M. (2021). Modul Cetak Bahan Ajar Konsep Rekam Kesehatan Elektronik (RKE).
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56.
- Hamdiah, D. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kasemen dan Kilasah Kota Serang. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(3), 8–13.
- Islam, N. N. M. I. (2021). Analisis Validitas dan Reabilitas Instrumen Kepuasan Pengguna Elektronik Rekam Medis. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKes Kendal*, 11(3), 579–586.
- Kencana, G., Rumengan, G., & Hutapea, F. (2019). Analysis of Medical Record Filling Completeness At Inpatient Care Facilitiy of X Hospital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(1), 27–37.
- Sahir, S. H. (2022). Metodologi Penelitian. Teknik Pengumpulan Data (hlm.45). Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Siyoto, D. S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1. In *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan (Cetakan 1). Malang: Ahlimedia Press.