

## KEPUASAN PENGGUNA REKAM MEDIS ELEKTRONIK DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION: PENDEKATAN DESKRIPTIF KUANTITATIF

Sucipto<sup>1\*</sup>, Hasan Sadikin<sup>2</sup>, Vina Nur Maulida Sari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Pamulang Bar.,Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten 15417

| ARTICLE INFORMATION                                                                                                                                                                                                                             | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>*Corresponding Author</i><br/> Name: Sucipto<br/> E-mail: <a href="mailto:sucipto2d@gmail.com">sucipto2d@gmail.com</a></p> <p><b>Keywords:</b><br/> Satisfaction<br/> Elektronik medical Records<br/> End User Computing Satisfaction</p> | <p><i>Sentosa Kemang Hospital in Bogor is one of the hospitals that has been using Electronic Medical Records (EMR) since 2018. User satisfaction has a significant impact on the development of information systems. To measure the quality of a running system, organizations must know how user satisfaction serves as feedback in order to develop an information system. One model used to evaluate information systems is End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS is a model used to measure the level of satisfaction with a system by comparing the expectations and reality of an information system. The purpose of this study was to determine the level of user satisfaction in the implementation of EMR. This was a quantitative descriptive study. The data collection instrument used was a questionnaire. The population in this study consisted of medical record officers, registration officers, pharmacists, laboratory technicians, radiologists, and casemix officers, with a sample size of 52 respondents. The sampling technique used was saturated sampling. The results of the study show that the assessment criteria in the "content" dimension obtained a satisfied category (75.67%), the "accuracy" dimension obtained a satisfied category (77.77%), the "appearance" dimension obtained a satisfied category (75.12%), the "timeliness" dimension obtained a satisfied category (75.64%), and the "ease of use" dimension was categorized as satisfied (75.54%). All five dimensions showed a "satisfactory" rating for the hospital's EMR. It is recommended that Sentosa Hospital provide more accurate and complete information and that the EMR include clearer instructions for use so that users are not confused and can use the EMR more easily.</i></p> |
| <p><b>Kata Kunci:</b><br/> Kepuasan<br/> Rekam Medis Elektronik<br/> End User Computing Satisfaction</p>                                                                                                                                        | <p>Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak tahun 2018. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap pengembangan sistem informasi. Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Salah satu model yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan sebuah sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan RME. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Instrumen pengumpulan data yang digunakan lembar kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas rekam medis, pendaftaran, farmasi, laboratorium, radiologi, dan casemix dengan jumlah sampel 52 responden. Teknik sampling yang digunakan sampel jenuh. Hasil</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                | <p>penelitian menunjukkan bahwa kriteria penilaian pada dimensi “isi” diperoleh kategori puas (75,67%), dimensi “keakuratan” kategori puas ( 77,77%), dimensi “tampilan” kategori puas ( 75,12%), dimensi “ketepatan waktu” kategori puas (75,64%), dimensi “kemudahan pengguna” kategori puas ( 75,54%). Kelima dimensi menunjukkan kategori “puas” terhadap RME RS. Disarankan bagi RS Sentosa pada penyediaan informasi seharusnya lebih akurat dan lengkap serta pada RME agar terdapat petunjuk penggunaannya yang lebih jelas agar pengguna tidak kebingungan dan lebih mudah dalam penggunaan RME.</p> |
| <p>Manuskrip diterima: 03 10 2025<br/>Manuskrip direvisi: 19 10 2025<br/>Manuskrip dipublikasi: 30 10 2025</p> | <p>This is an open access article under the <a href="#">CC-BY-NC-SA</a> license.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                | © 2025 Some rights reserved                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 3 Tahun 2020, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Salah satu pelayanan penunjang kesehatan yang diberikan oleh sebuah Rumah Sakit (RS) adalah pelayanan Rekam Medis (RM).

Permenkes RI Nomor 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis mendefinisikan Rekam Medis sebagai dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (RME). RME adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. RME merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Menteri Kesehatan RI, 2022).

Penggunaan RME diharapkan dapat meningkatkan dan memperkuat manfaat rekam medis. Pemanfaatan RME terutama adalah untuk kepentingan pelayanan terhadap pasien, meliputi pelayanan klinik (medis) maupun pelayanan administratif. Informasi yang dihasilkan dari RME juga bermanfaat untuk pendidikan, penyusunan regulasi, penelitian, pengelolaan kesehatan komunitas, penunjang kebijakan, dan untuk menunjang layanan kesehatan rujukan (Rosalinda et al., 2021).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sulianty pada tahun 2023 dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Petugas Rekam Medis Di RSUD Margonda Depok” menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna RME di RSUD Margonda Depok masuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa RME dalam hal isi, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna sudah baik namun pada komposisi warna dalam tampilan RME perlu diatur kembali agar tidak menimbulkan kelelahan mata dan juga tidak menimbulkan kebosanan pada pengguna RME. Kepuasan pengguna (user) merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Rumah sakit dapat mengevaluasi keberhasilan implementasi RME dengan mempertimbangkan survei kepuasan pengguna sebagai indikator utama (Sulianty et al., 2023).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (Alfiansyah et al., 2020).

Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor merupakan rumah sakit tipe C yang dalam pelaksanaannya sudah menggunakan RME sejak tahun 2018, sistem RME yang digunakan saat ini bernama “TeraMedik” yang mana sudah digunakan oleh RS sejak tahun 2024. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2025, teridentifikasi melalui wawancara dengan Koordinator Rekam Medis dan salah satu petugas, pada saat ini di RS sudah total dan semaksimal mungkin menerapkan RME namun dalam berjalannya waktu, penerapan tersebut masih ditemukan beberapa kendala, seperti sistem dan jaringan yang “error”, tampilan layar yang sering susah untuk di klik, dan sering terjadi kesulitan jika ingin mengunggah file. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan RME di RS Sentosa Kemang Bogor.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2025 di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 52 orang responden yang terdiri dari petugas rekam medis, petugas casemix, petugas radiologi, petugas pendaftaran, petugas laboratorium, dan petugas farmasi. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah Non-probability sampling

dengan teknik total sampling atau sampel jenuh. Instrumen penelitian yang digunakan mengadopsi kuesioner kepuasan pengguna RME milik Islam (2021) dalam Sucantika (2022) yang mengacu instrumen EUCS dengan penetapan skor pada hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif kuantitatif.

## HASIL

### 1. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Content* (Isi)

Berdasarkan hasil kuesioner kepada responden terkait kepuasan pengguna RME dari dimensi *Content* (Isi) adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi *Content***

| Variabel         | Kode | Skor | Rata-Rata Skor | Persentase (%) | Kategori |
|------------------|------|------|----------------|----------------|----------|
| Content          | C1   | 194  | 3,73           | 74,61          | Puas     |
|                  | C2   | 191  | 3,67           | 73,46          | Puas     |
|                  | C3   | 203  | 3,90           | 78,07          | Puas     |
|                  | C4   | 199  | 3,83           | 76,53          | Puas     |
| Jumlah Rata-Rata |      | 787  | 3,78           | 75,67          | Puas     |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan [tabel 1](#) diketahui bahwa nilai rata-rata skor yang didapat pada dimensi *content* (isi) adalah 3,78 dan tingkat persentase yang didapat pada dimensi *content* adalah 75,67% yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu puas. Tetapi dari skor “puas” tersebut ada 4 responden yang menyatakan “tidak puas” pada pertanyaan tentang RME menyediakan informasi yang lengkap dan memberikan tanggapan bahwa RME masih kurang dalam menyediakan informasi yang tepat, lengkap, dan cepat.

### 2. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi *Accuracy***

| Variabel         | Kode | Skor  | Rata-Rata Skor | Persentase (%) | Kategori |
|------------------|------|-------|----------------|----------------|----------|
| Accuracy         | A1   | 200   | 3,85           | 79,92          | Puas     |
|                  | A2   | 207   | 3,98           | 79,61          | Puas     |
|                  | A3   | 200   | 3,85           | 79,92          | Puas     |
|                  | A4   | 203   | 3,90           | 78,08          | Puas     |
|                  | A5   | 201   | 3,87           | 77,30          | Puas     |
| Jumlah Rata-Rata |      | 1.011 | 3,88           | 77,77          | Puas     |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan [tabel 2](#) diketahui bahwa nilai rata rata skor yang didapat pada dimensi *accuracy* (keakuratan) adalah 3,88 dan tingkat persentase yang didapat pada dimensi *accuracy* (keakuratan) adalah 77,77% yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu puas. Tetapi dari skor “puas” ada 5 responden yang menyatakan “tidak puas” dan

memberi tanggapan bahwa RME masih sering terjadi kesalahan contohnya output yang ditampilkan tidak sesuai dengan yang diperintahkan.

### 3. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Format* (Tampilan)

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi *Format***

| Variabel         | Kode | Skor | Rata-Rata Skor | Persentase (%) | Kategori |
|------------------|------|------|----------------|----------------|----------|
| Format           | F1   | 199  | 3,83           | 76,54          | Puas     |
|                  | F2   | 194  | 3,73           | 74,61          | Puas     |
|                  | F3   | 193  | 3,71           | 74,23          | Puas     |
| Jumlah Rata-Rata |      | 586  | 3,75           | 75,12          | Puas     |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan [tabel 3](#) diketahui bahwa nilai rata rata skor yang didapat pada dimensi *format* (Tampilan) adalah 3,75 dan tingkat persentase yang didapat pada dimensi *format* (Tampilan) adalah 75,12 % yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu “puas”. Walaupun dari skor “puas” tersebut masih ada yang menyatakan “tidak puas” yaitu 2 responden dan memberikan tanggapan bahwa tampilan interface RME terlihat membosankan dan membuat jenuh.

### 4. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Dimensi *Timeliness***

| Variabel         | Kode | Skor | Rata-Rata Skor | Persentase (%) | Kategori |
|------------------|------|------|----------------|----------------|----------|
| Timeliness       | T1   | 199  | 3,82           | 76,54          | Puas     |
|                  | T2   | 194  | 3,73           | 74,61          | Puas     |
|                  | T3   | 197  | 3,79           | 75,77          | Puas     |
| Jumlah Rata-Rata |      | 590  | 3,78           | 75,64          | Puas     |

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan [tabel 4](#) diketahui bahwa nilai rata rata skor yang didapat pada dimensi *Timeliness* (Ketepatan waktu) adalah 3,78 dan tingkat persentase yang didapat pada dimensi *Timeliness* adalah 75,64% yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu “puas”. Walaupun dari skor “puas” tersebut masih ada yang menyatakan “tidak puas” yaitu 2 responden dan memberikan tanggapan bahwa RME tidak memberikan informasi terkini dan bersifat lambat dalam penyediaan informasi untuk mengambil keputusan.

### 5. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna)

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Dimensi *Ease Of Use***

| Variabel    | Kode | Skor | Rata-Rata Skor | Persentase (%) | Kategori |
|-------------|------|------|----------------|----------------|----------|
| Ease Of Use | E1   | 199  | 3,83           | 76,54          | Puas     |
|             | E2   | 200  | 3,85           | 76,92          | Puas     |

|                  |     |      |       |      |
|------------------|-----|------|-------|------|
| E3               | 200 | 3,85 | 76,92 | Puas |
| E4               | 196 | 3,77 | 75,38 | Puas |
| E5               | 187 | 3,56 | 71,92 | Puas |
| Jumlah Rata-Rata | 982 | 3,77 | 75,54 | Puas |

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan [tabel 5](#) diketahui bahwa nilai rata rata skor yang didapat pada sisi *Ease of use* (Kemudahan Pengguna) adalah 3,77 dan tingkat persentase yang didapat pada sisi *Ease of use* (Kemudahan Pengguna) adalah 75,54 % yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu “puas”. Walaupun dari rentan skor tersebut “puas” tetapi masih ada yang menyatakan “tidak puas” yaitu 10 responden dan memberikan tanggapan bahwa RME belum menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Content* (Isi)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap RME pada dimensi content dapat dikategorikan puas (75,67%) dengan nilai rata-rata skor 3,78. Nilai ini didapatkan dari keempat variabel yaitu variabel C1 yang memperoleh kategori puas (74,61%) dengan nilai rata-rata skor 3,73, variabel C2 yang memperoleh kategori puas (73,46%) dengan rata-rata skor 3,67, variabel C3 yang memperoleh kategori puas (78,07%) dengan rata-rata skor 3,90 dan variabel C4 yang memperoleh kategori puas (76,53%) dengan rata-rata skor 3,83. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor pada dimensi content merasa puas, yang dibuktikan dengan banyaknya responden yang memberikan penilaian puas terhadap keempat variabel baik C1, C2, C3, maupun C4. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi content berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi sistem. Walaupun ada beberapa penilaian yang tidak puas pada keempat variabel tersebut dan memberi tanggapan bahwa RME masih kurang dalam menyediakan informasi yang tepat, lengkap, dan cepat.

### 2. Kepuasan Pengguna RME Pada Dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap RME pada dimensi *accuracy* dapat dikategorikan puas (77,77%) dengan nilai rata-rata skor 3,88. Nilai ini didapatkan dari kelima variabel yaitu variabel A1 yang memperoleh kategori puas (76,92%) dengan

rata-rata skor 3,85, variabel A2 yang memperoleh kategori puas (79,61%) dengan rata-rata skor 3,98, variabel A3 yang memperoleh kategori puas (76,92%) dengan rata-rata skor 3,85, variabel A4 yang memperoleh kategori puas (78,08%) dengan rata-rata skor 3,90, dan variabel A5 yang memperoleh kategori puas (77,30%) dengan rata-rata skor 3,87. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor pada dimensi *accuracy* merasa puas yang dibuktikan dengan banyaknya responden yang memberikan penilaian puas terhadap kelima variabel A1, A2, A3, A4, maupun A5. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *accuracy* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari keakuratan data. Walaupun ada beberapa penilaian yang tidak puas pada kelima variabel tersebut dan memberi tanggapan bahwa dari RME masih sering terjadi kesalahan contohnya output yang ditampilkan tidak sesuai dengan yang diperintahkan.

### **3. Kepuasan Pengguna RME Pada Variabel *Format* (Tampilan)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada dimensi Format dapat dikategorikan puas (75,12%) dengan rata-rata skor 3,75. Nilai ini didapatkan dari ketiga variabel yaitu variabel F1 yang memperoleh kategori puas (76,54%) dengan rata-rata skor 3,83, variabel F2 yang memperoleh kategori puas (74,61%) dengan rata-rata skor 3,73, dan variabel F3 yang memperoleh kategori puas (74,23%) dengan rata-rata skor 3,71. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor pada dimensi format merasa puas, yang dibuktikan dengan banyaknya responden yang memberikan penilaian “puas” terhadap ketiga variabel F1, F2, maupun F3. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi format berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari tampilan dan keindahan interface. Walaupun ada beberapa penilaian yang “tidak puas” pada ketiga variabel tersebut dan memberi tanggapan bahwa tampilan interface RME terlihat kurang baik dan membosankan.

### **4. Kepuasan Pengguna RME Pada Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap RME pada dimensi timeliness dapat dikategorikan puas (75,64%) dengan rata-rata skor 3,78. Nilai ini didapatkan dari ketiga variabel yaitu variabel T1 yang memperoleh kategori puas (76,54%) dengan rata-rata skor 3,82, variabel T2 yang memperoleh kategori puas (74,61%) dengan rata-rata

skor 3,73, dan variabel T3 yang memperoleh kategori puas (75,77%) dengan rata-rata skor 3,79. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor pada dimensi timeliness merasa “puas”, yang dibuktikan dengan banyaknya responden yang memberikan penilaian “puas” terhadap ketiga variabel T1, T2, maupun T3. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi timeliness berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari ketepatan waktu sistem dalam menyiapkan data/informasi yang diperlukan. Walaupun ada beberapa penilaian yang tidak puas pada ketiga variabel tersebut dan memberi tanggapan bahwa RME tidak memberikan informasi terkini dan bersifat lambat dalam penyediaan informasi untuk mengambil keputusan.

#### **5. Kepuasan Pengguna RME Pada Variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap RME pada dimensi *ease of use* dapat dikategorikan puas (75,54%) dengan rata-rata skor 3,77. Nilai ini didapatkan dari kelima variabel yaitu variabel E1 yang memperoleh kategori puas (76,54%) dengan rata-rata skor 3,83, variabel E2 yang memperoleh kategori puas (76,92%) dengan rata-rata skor 3,85, variabel E3 yang memperoleh kategori puas (76,92%) dengan rata-rata skor 3,85, variabel E4 yang memperoleh kategori puas (75,38%) dengan rata-rata skor 3,77, dan variabel E5 yang memperoleh kategori puas (71,92%) dengan rata-rata skor 3,56. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor pada dimensi *ease of use* merasa puas, yang dibuktikan dengan banyaknya responden yang memberikan penilaian puas terhadap kelima variabel E1, E2, E3, E4, maupun E5. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *ease of use* berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna yang ditinjau dari kemudahan pengguna saat menggunakan suatu sistem. Walaupun ada beberapa penilaian yang tidak puas pada kelima variabel tersebut dan memberi tanggapan bahwa RME belum menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. Bagian pembahasan berisi analisis hasil penelitian dan komparasi dengan hasil penelitian lain yang mendukung dan sejalan dengan hasil penelitian yang diperoleh. Penulisan menggunakan jenis font TNR, 12pt (tegak) dengan spasi 1,5. Paragraf diawali dengan kata yang menjorok ke dalam 5 digit dan tidak boleh menggunakan pengorganisasian penulisan ke dalam *sub-headings* untuk setiap variabel.

## KESIMPULAN

Kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *content* (isi) memiliki hasil dalam kategori puas (76,05%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia di RME sudah berjalan baik. akan tetapi RME masih kurang menyediakan informasi yang tepat, lengkap, dan akurat itu dibuktikan bahwa masih ada responden yang memberikan jawaban tidak puas sebesar 2% yaitu 4 orang dari 52 Responden dengan jumlah 4 pertanyaan. Kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *accuracy* (keakuratan) memiliki hasil dalam kategori puas (77,77%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia di RME sudah akurat dan berjalan baik. Akan tetapi RME masih harus diperhatikan kembali tentang output yang sering tidak sesuai dengan input karena masih ada yang menjawab tidak puas sebesar 2% yaitu 5 orang dari 52 Responden dengan jumlah 5 pertanyaan. Kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *format* (tampilan) memiliki hasil dalam kategori puas (75,12%) yang artinya pengguna merasa tampilan yang tersedia pada RME sudah menarik dan berjalan dengan baik. Tetapi harus diperhatikan kembali tampilannya supaya tidak terlihat jenuh dan membosankan, oleh karena itu masih ada yang menjawab tidak puas sebesar 1% yaitu 2 orang dari 52 Responden dengan jumlah 3 pertanyaan. Kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *timeliness* (ketepatan waktu) memiliki hasil dalam kategori puas (75,64%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia pada RME sudah real time dan mendukung dalam mengambil keputusan. Akan tetapi RME harus diperhatikan kembali tentang bagaimana supaya RME memberikan informasi terkini, dan yang menjawab tidak puas sebesar 1% yaitu 2 orang dari 52 responden dengan jumlah 3 pertanyaan. Kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Sentosa Kemang Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *ease of use* (kemudahan pengguna) memiliki hasil dalam kategori puas (75,54%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia pada RME sudah berjalan dengan baik. akan tetapi masih harus diperhatikan kembali RME supaya bisa menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya agar pengguna mudah mengerti dan paham akan penggunaan RME, karena masih ada yang menjawab tidak puas sebesar 4% yaitu berjumlah 10 orang dari 52 Responden dengan jumlah 5 pertanyaan.

## 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>
- Andriani, R., Kusnanto, H., & Istiono, W. (2017). Analisis Kesuksesan Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rs Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 90. <https://doi.org/10.21609/jsi.v13i2.544>
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*, 6, 9–17.
- Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80.
- Menteri Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Rekam Medis Elektronik Tahun 2022. *Menteri Kesehatan*.
- Prasetyo, H. Y. (2023). Analisis Kepuasan User Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus Dengan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction).
- Rosalinda, R., Setiatin, S. S., & Susanto, A. S. (2021). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045–1056. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.135>
- Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 3–4.
- Sampurna, B., Garmelia, E., Erkadius, Kasim, F., R.Hatta, G., Thabrany, H., Daswati, I., Trihandini, I., Djojosingito, M. A., Zailani, M., Sudra, R. I., Ahmad, S. A., & Suwardjo, S. (2022). *Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan* (Gemala R. Hatta (ed.)). Penerbit Universitas Indonesia.
- Sucantika, A. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*.