

TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNAAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK PADA PETUGAS REKAM MEDIS DI RSU BUNDA MARGONDA DEPOK

Sucipto¹, Anasia Crisninda Fitriani², Valerie Sulianty¹

¹ STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Tangerang Selatan, 15417, Indonesia

²RS. Sari Asih Ciputat, Jl. Otista Raya No.3, Ciputat, Tangerang Selatan, 15411, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
<p><i>*Corresponding Author</i> Name: Sucipto E-mail: sucipto2d@gmail.com</p>	<p><i>Bunda Margonda General Hospital Depok is one of the hospitals that has been using Electronic Medical Records (EMR) since 2013. This research aims to determine the satisfaction of using EMR among medical record officers at Bunda Margonda RSU Depok. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The data was collected using a questionnaire sheet. The population in this study were all Medical Records officers with a research sample of 20 respondents. The sampling technique is total sampling. The research results show that with the "content" criterion, 81.25% of respondents were satisfied. With the "accuracy" criterion, 79% of respondents were satisfied. The "appearance" criterion, 78% of respondents were satisfied. With the "timeliness" criterion, 80.6% of respondents were satisfied. For the criterion "user ease", 77% of respondents were satisfied. It is recommended that the color composition in the EMR display be adjusted so as not to cause eye fatigue and also not cause boredom for Hospital EMR users.</i></p>
<p>Keywords: <i>Review_1</i> <i>Electronic medical record_2</i> <i>End user computing satisfaction (EUCS)_3</i></p>	
<p>Kata Kunci: <i>Tinjauan_1</i> <i>Rekam medis elektronik_2</i> <i>End user computing satisfaction (EUCS)_3</i></p>	<p>Rumah Sakit Umum Bunda Margonda Depok merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak tahun 2013. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan penggunaan RME pada petugas rekam medis di RSU Bunda Margonda Depok. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan datanya dengan menggunakan lembar kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas Rekam Medis dengan sampel penelitiannya sebanyak 20 responden. Teknik samplingnya adalah total sampling. Hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner memperlihatkan bahwa pada kriteria "isi", responden puas 81,25%. Kriteria "keakuratan", responden puas 79%. Kriteria "tampilan", responden puas 78%. Kriteria "ketepatan waktu", responden puas 80,6%. Kriteria "kemudahan pengguna", responden puas 77%. Sebaiknya pada komposisi warna dalam tampilan RME diatur agar tidak menimbulkan kelelahan mata dan juga tidak menimbulkan kebosanan pada pengguna RME Rumah Sakit.</p>
<p>Manuskrip diterima: 09 10 2023 Manuskrip direvisi: 19 10 2023 Manuskrip dipublikasi: 31 10 2023</p>	<p>This is an open access article under the CC-BY-NC-SA license.</p> 
	<p>© 2023 Some rights reserved</p>

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 3 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Menurut Permenkes Republik Indonesia Nomor 55/MENKES/PER/III/2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis, Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Menurut Permenkes Republik Indonesia Nomor 24 Tentang Rekam Medis, BAB I, pasal 1, ayat 1, Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Kemudian menurut Permenkes Republik Indonesia Nomor 24 Tentang Rekam Medis, BAB I, pasal 1, ayat 2, Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Rumah Sakit Umum Bunda Margonda (RSUBM) merupakan rumah sakit tipe C yang dalam pelaksanaannya sudah menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak tahun 2013. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Mei 2023 dengan melakukan wawancara kepada salah satu petugas instalasi rekam medis RSUBM, dalam pelaksanaannya RSUBM masih terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem RME yang sudah ada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna RME di RSUBM dengan model pengukuran yang digunakan adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. EUCS terdiri atas 5 aspek kriteria yaitu aspek isi (*content*), aspek keakuratan (*accuracy*), aspek tampilan (*format*), aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan aspek ketepatan waktu (*timeliness*).

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rekam Medis dan Pendaftaran, Rumah Sakit Umum Bunda Margonda, yang beralamat di Jalan Margonda No.28, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas yang menggunakan, mempunyai akses, dan yang

melakukan input data pada RME Rumah Sakit yaitu sebanyak 20 petugas. Sampel dalam penelitian adalah sebanyak 20 petugas yang diambil dengan menggunakan teknik *total sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert. Analisis data untuk hasil kuesioner menggunakan analisis statistik deskriptif, dengan tabel interpretasi data penelitian deskriptifnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Tabel Interpretasi Data Penelitian Deskriptif

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

Sumber: Alfiansyah, Gamasiano (2020)

HASIL

Hasil dari penelitian terkait tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda (RSUBM) adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna RME dari aspek Isi.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Isi

No.	Pilihan Jawaban	Pertanyaan				Jumlah	Persentase (%)
		1	2	3	4		
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0
2.	Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0
3.	Netral	3	5	5	5	18	22,5
4.	Setuju	10	8	9	12	39	48,75
5.	Sangat Setuju	7	7	6	3	23	28,75
JUMLAH		20	20	20	20	80	100

Sumber: Data Primer (2023)

$$\text{Interprestasi Skor} = \frac{\text{jumlah skor } (\Sigma n)}{\text{jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{325}{400} \times 100\% = 81,25 \%$$

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Isi (*Content*), persentasenya adalah sebesar 81,25 % yang mana masuk dalam rentang skor 81-100% yaitu “Sangat Puas”.

2. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna RME dari aspek Keakuratan.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Keakuratan

No.	Pilihan Jawaban	Pertanyaan					Jumlah	Persentase (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
2.	Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
3.	Netral	7	6	5	3	5	26	26
4.	Setuju	9	10	12	12	10	53	53
5.	Sangat Setuju	4	4	3	5	5	21	21
JUMLAH		20	20	20	20		80	100

Sumber: Data Primer (2023)

$$\text{Interprestasi Skor} = \frac{\text{jumlah skor } (\Sigma n)}{\text{jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{395}{500} \times 100\% = 79\%$$

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Keakuratan (*Accuracy*), persentasenya adalah sebesar 79,00 % yang mana masuk dalam rentang skor 61-80% yaitu “Puas”.

3. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna RME dari aspek Tampilan.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Tampilan

No.	Pilihan Jawaban	Pertanyaan			Jumlah	Persentase (%)
		1	2	3		
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0
2.	Tidak Setuju	0	1	0	0	1,7
3.	Netral	4	7	4	13	25
4.	Setuju	12	8	13	33	55
5.	Sangat Setuju	4	4	3	11	18,3
JUMLAH		20	20	20	80	100

Sumber: Data Primer (2023)

$$\text{Interprestasi Skor} = \frac{\text{jumlah skor } (\Sigma n)}{\text{jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{234}{300} \times 100\% = 78\%$$

Berdasarkan tabel 4 terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Tampilan (*Format*), persentasenya adalah sebesar 78,00 % yang mana masuk dalam rentang skor 61-80% yaitu “Puas”.

4. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna RME dari aspek Ketepatan Waktu.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Ketepatan Waktu

No.	Pilihan Jawaban	Pertanyaan			Jumlah	Persentase (%)
		1	2	3		
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0
2.	Tidak Setuju	0	0	0	0	0
3.	Netral	4	3	4	11	18,3
4.	Setuju	12	13	11	36	60
5.	Sangat Setuju	4	4	5	13	21,7
JUMLAH		20	20	20	80	100

Sumber: Data Primer (2023)

$$\text{Interprestasi Skor} = \frac{\text{jumlah skor } (\Sigma n)}{\text{jumlah skor tertinggi}} \times 100\% = \frac{242}{300} \times 100\% = 80,6\%$$

Berdasarkan tabel 5 terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*), persentasenya adalah sebesar 80,60 % yang mana masuk dalam rentang skor 61-80% yaitu “Puas”.

5. Identifikasi tingkat kepuasan pengguna RME dari aspek Kemudahan Penggunaan.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Kemudahan Penggunaan

No.	Pilihan Jawaban	Pertanyaan					Jumlah	Persentase (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
2.	Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0
3.	Netral	6	4	8	6	7	31	31
4.	Setuju	9	13	9	12	10	53	53
5.	Sangat Setuju	5	3	3	2	3	16	16
JUMLAH		20	20	20	20	20	100	100

Sumber: Data Primer (2023)

$$\text{Interprestasi Skor} = s = \frac{385}{500} \times 100\% = 77\%$$

Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), persentasenya adalah sebesar 77,00 % yang mana masuk dalam rentang skor 61-80% yaitu “Puas”.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna RME di RSUD Bunda Margonda berdasarkan metode EUCS dari empat pernyataan pada sisi Isi (*Content*) yang dianalisis masuk kedalam kategori Sangat Puas (81,25%) yang dimana dapat diartikan bahwa pengguna merasa informasi yang

terdapat pada RME sudah berjalan sangat baik dan informasi yang didapat juga sudah lengkap sehingga dapat membantu jalannya pelayanan pada Rumah Sakit Umum Bunda Margonda. Dalam sisi Isi (*Content*) pada RME dapat menghasilkan informasi yang dapat membantu dalam mengerjakan pekerjaan pengguna dan dapat memenuhi harapan pengguna seperti menghasilkan laporan harian, bulanan, periode dan tahunan secara tepat dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna RME di RSUD Bunda Margonda berdasarkan metode EUCS dari lima pernyataan pada sisi Keakuratan (*Accuracy*) yang dianalisis masuk kedalam kategori Puas (79%), yang artinya RME di RSUD Bunda Margonda sudah berjalan baik. dikarenakan menghasilkan informasi yang akurat, dapat diandalkan dan dipercaya sehingga dapat memperkecil terjadinya kesalahan pada berkas Rekam Medis. Berkaitan dengan hal ini RSUD Bunda Margonda perlu tetap mempertahankan Keakuratan data pada RME untuk dapat menjaga kualitas pelayanan yang baik. Dalam sisi Keakuratan (*Accuracy*) pada sistem RME dapat menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keakuratan sistem dalam memberikan informasi juga dapat dijadikan pendukung rumah sakit dalam mengambil sebuah keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna RME di RSUD Bunda Margonda berdasarkan metode EUCS dari 3 pernyataan pada sisi Tampilan (*Format*) yang dianalisis masuk kedalam kategori Puas (78%) yang artinya RME dalam hal tampilan sudah baik dalam hal struktur menu dan tampilan antarmuka. Namun perlu dipertimbangkan kembali tampilan RME dalam komposisi warna pada tampilan RME di RSUD Bunda Margonda. Dalam sisi Tampilan (*Format*) Sistem RME yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antarmuka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna RME di RSUD Bunda Margonda berdasarkan metode EUCS dari pernyataan pada sisi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang dianalisis masuk kedalam kategori Puas (80,6%) yang artinya RME di RSUD Bunda Margonda menyajikan pengambilan informasi yang cepat dan memberikan informasi yang terkini / data real time sehingga dapat bermanfaat dalam pelayanan kesehatan. Dimana pada Sisi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) menyediakan informasi yang terkini (*up to date*) dengan cepat dan tepat, yang artinya sistem dapat menghasilkan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna RME di RSUD Bunda Margonda berdasarkan metode EUCS dari 5 pernyataan pada sisi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) yang dianalisis masuk kedalam kategori Puas (77%) yang artinya bahwa RME di RSUD Bunda Margonda sudah berjalan dengan baik dalam hal kemudahan pengguna. Dalam sisi Kemudahan Pengguna (*Ease of*

Use) menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah, dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir. Sehingga RME sangat mudah digunakan dan dipahami sehingga dapat memudahkan penggunaan dalam melaksanakan pekerjaanya

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pada Petugas Rekam Medis di RSUD Bunda Margonda Depok, dapat disimpulkan petugas rekam medis di RS Bunda Margonda Depok puas dengan Rekam Medis Elektronik milik Rumah Sakit, secara spesifik terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Isi (*Content*) teridentifikasi masuk dalam kategori “Sangat Puas” dengan persentase 81,25%. Tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Keakuratan (*Accuracy*) teridentifikasi masuk dalam kategori “Puas” dengan persentase 79,00%. Tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Tampilan (*Format*) teridentifikasi masuk dalam kategori “Puas” dengan persentase 78,00%. Tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*) teridentifikasi masuk dalam kategori “Puas” dengan persentase 80,60%. Tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) teridentifikasi masuk dalam kategori “Puas” dengan persentase 77,00%.

DAFTAR PUSTAKA

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2013) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 55/MENKES/PER/III/2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*. Indonesia: Kementerian Kesehatan RI.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The measurement of end-user computing satisfaction*. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 12(2), 259–273. <https://doi.org/10.2307/248851>
- 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.
<https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>

Perdana, A. A., Utami, M. C., & Aini, Q. (2021). *End User Computing Satisfaction : Model Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (Studi Kasus)*. Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 8(6), 1237–1246. <https://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/view/3586>