



**TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNA REKAM MEDIS ELEKTRONIK (RME) PADA PETUGAS REKAM MEDIS DENGAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI RUMAH SAKIT PMI BOGOR**

Sucipto<sup>1</sup>, Andriyani Rahmah Fahriati<sup>2</sup>, Khoirotnun Nur Maulidah<sup>3</sup>, Sri Haryanto<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</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>                      Name: Sucipto                      E-mail: <a href="mailto:sucipto2d@gmail.com">sucipto2d@gmail.com</a></p> <p><b>Keywords:</b>                      Satisfaction                      Electronic Medical Records                      End User Computing                      Satisfaction</p>	<p><i>User satisfaction has a significant effect on the further development of information systems. To measure the quality of a running system, organizations must know how user satisfaction is as feedback in order to develop an information system. User satisfaction is a determinant for the successful implementation of a hospital information system. The model used to evaluate information systems is End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS is a model for measuring the level of satisfaction of users of an application 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 electronic medical records. This type of research uses descriptive research with a quantitative approach. Data collection using a questionnaire sheet. The population in this study were all medical record officers with a sample size of 30 respondents. The sample research technique was carried out by total sampling. The results of the research at PMI Bogor Hospital show that the research criteria in the content dimension obtained a satisfied category (74.33%), the accuracy dimension of the satisfied category (74.53%), the display dimension of the satisfied category (74.22%), the dimension of timeliness of the satisfied category (75.11%), and the dimension of user convenience of the satisfied category (75.20%). The five dimensions show that users are satisfied with RME. It is recommended that PMI Bogor Hospital in providing data / information should be more accurate, precise, complete, and still maintain and improve the quality of RME performance to provide satisfaction to users, to maintain and improve the quality of good service and conduct periodic RME evaluations to find out the extent to which the hospital develops RME so that if there are obstacles it can be resolved quickly and accurately.</i></p>
<p><b>Kata Kunci:</b>                      Kepuasan                      Rekam Medis Elektronik                      End User Computing                      Satisfaction</p>	<p>Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya. Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna (user) merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi rumah sakit. Model yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan rekam medis elektronik. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas rekam medis dengan jumlah</p>

	<p>sampel 30 responden. Teknik penelitian sampel dilakukan dengan total sampling. Hasil penelitian di RS PMI Bogor menunjukkan bahwa kriteria penelitan pada dimensi isi memperoleh kategori puas (74,33%), dimensi keakuratan kategori puas (74,53%), dimensi tampilan kategori puas (74,22%), dimensi ketepatan waktu kategori puas (75,11%), dan dimensi kemudahan pengguna kategori puas (75,20%). Kelima dimensi menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap RME. Disarankan bagi RS PMI Bogor pada penyediaan data/informasi seharusnya lebih akurat, tepat, lengkap, serta tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari kinerja RME untuk memberikan kepuasan pada pengguna, untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan yang baik serta melakukan evaluasi RME secara berkala untuk mengetahui sejauh mana rumah sakit mengembangkan RME sehingga jika terjadi kendala dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.</p>
<p>Manuskrip diterima: 03 08 2024                  Manuskrip direvisi: 19 09 2024                  Manuskrip dipublikasi: 19 10 2024</p>	<p style="text-align: right;">This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/">CC-BY-NC-SA</a> license.</p> <div style="text-align: right;">  </div>
	<p>© 2024 Some rights reserved</p>

## PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan 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). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022, Rekam Medis adalah 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. Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Rekam Medis Elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Menteri Kesehatan RI, 2022). Pemanfaatan Rekam Medis Elektronik (RME) diharapkan dapat meningkatkan dan memperkuat manfaat rekam medis. Pemanfaatan RME terutama adalah untuk kepentingan pelayanan terhadap pasien, meliputi pelayanan klinik (medis) maupun 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 Gemasiano Alfiansyah et al., pada tahun 2020 dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo”, kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan

terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya. Untuk mengukur kualitas suatu sistem yang berjalan, organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna (user) merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu sistem informasi rumah sakit. Rumah sakit dapat mengevaluasi keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) dengan mempertimbangkan survei kepuasan pengguna sebagai indikator utama. Survei ini dapat mengidentifikasi area yang menjadi kendala dalam implementasi RME, sehingga rumah sakit dapat meningkatkan sistem mereka lebih lanjut. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). EUCS adalah metode 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 PMI Bogor merupakan rumah sakit tipe B yang dalam pelaksanaannya sudah menggunakan penyimpanan rekam medis secara elektronik sejak tahun 2018, sistem Rekam Medis Elektronik yang ada di Rumah Sakit PMI Bogor bernama TeraMedik yang sudah digunakan sejak tahun 2022. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2024 melalui wawancara dengan Koordinator Rekam Medis dan salah satu petugas rekam medis menerangkan bahwa pada saat ini di Rumah Sakit PMI Bogor sudah total dan semaksimal mungkin menerapkan rekam medis secara elektronik namun dalam berjalannya penerapan tersebut masih ditemukan beberapa kendala, seperti sistem dan jaringan yang erorr. Sejak diterapkannya rekam medis secara elektronik, Rumah Sakit PMI Bogor belum melakukan evaluasi terkait kepuasan pengguna terhadap kinerja RME yang sudah berjalan.

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa lembar kuesioner yang disebarkan kepada responden. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 responden yang terdiri dari petugas rekam medis, petugas pelaporan statistik, petugas pendaftaran BPJS, petugas pendaftaran rawat inap dan IGD, petugas pendaftaran reguler. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling* dengan sampling total atau jenuh. Instrumen

penelitian yang digunakan mengadopsi kuesioner kepuasan pengguna RME milik Islam (2021) dalam Sucantika (2022) yang mengacu instrumen *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan penetapan skor pada hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif, sehingga teknik analisis data yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini adalah dengan persentase dari data yang diperoleh.

Tabel 1, Tabel Interpretasi Data Penelitian

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

Sumber: (Alfiansyah, et.al, 2020)

## HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Tabel 2, Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Content*

Variabel	Kode	STP	TP	CP	P
<i>Content</i> (Isi)	C1	0	2	10	13
	C2	0	1	13	12
	C3	0	1	10	12
	C4	0	1	11	14
<b>Total</b>		0	5	44	51

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa jumlah yang menjawab sangat tidak puas untuk setiap pernyataan yang diberikan pada sisi *content* (isi) adalah 0, untuk yang menjawab tidak puas berjumlah 5, untuk yang menjawab cukup puas berjumlah 44, untuk yang menjawab puas berjumlah 51, dan yang menjawab sangat puas adalah 20.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Content*

Variabel	Kode	Skor	Rata-Rata Skor	%	Kategori
<i>Content (Isi)</i>	C1	111	3,70	74,00%	Puas
	C2	109	3,63	72,67%	Puas
	C3	115	3,83	76,67%	Puas
	C4	111	3,70	74,00%	Puas
<b>Jumlah Rata-</b>		446	3,72	74,33%	Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai rata-rata skor yang di dapat pada sisi content (isi) adalah 3,72 dan tingkat persentase yang didapat pada sisi *content* (isi) adalah 74,33% yang dimana masuk dalam rentang skor 61%-80% yaitu puas.

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

Tabel 4 Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Accuracy*

Variabel	Kode	STP	TP	CP	P	SP
<i>Accuracy (Keakuratan)</i>	A1	0	1	13	11	5
	A2	0	3	6	14	7
	A3	0	2	8	17	3
	A4	0	2	6	19	3
	A5	0	2	10	14	4
<b>Total</b>		0	10	43	75	22

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa jumlah yang menjawab sangat tidak puas untuk setiap pernyataan yang diberikan pada sisi *accuracy* (keakuratan) adalah 0, untuk yang menjawab tidak puas berjumlah 10, untuk yang menjawab cukup puas berjumlah 43, untuk yang menjawab puas berjumlah 75, dan yang menjawab sangat puas adalah 22.

**Tabel 5** Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Accuracy*

Variabel	Kode	Skor	Rata-Rata Skor	%	Kategori
<i>Accuracy (Keakuratan)</i>	A1	110	3,67	73,33%	Puas
	A2	115	3,83	76,67%	Puas
	A3	111	3,70	74,00%	Puas
	A4	113	3,77	75,33%	Puas
	A5	110	3,67	73,33%	Puas
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		559	3,73	74,53%	Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa nilai rata-rata skor yang di dapat pada sisi *accuracy* (keakuratan) adalah 3,73 dan tingkat persentase yang didapat pada sisi *accuracy* (keakuratan) adalah 74,53% yang dimana masuk dalam rentang skor 61%-80% yaitu puas.

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

**Tabel 6** Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Format*

Variabel	Kode	STP	TP	CP	P	SP
<i>Format</i> (Tampilan)	F1	0	0	9	16	5
	F2	0	0	15	12	3
	F3	0	1	11	15	3
<b>Total</b>		0	1	35	43	11

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa jumlah yang menjawab sangat tidak puas untuk setiap pernyataan yang diberikan pada sisi *format* (tampilan) adalah 0, untuk yang menjawab tidak puas berjumlah 1, untuk yang menjawab cukup puas berjumlah 35, untuk yang menjawab puas berjumlah 43, dan yang menjawab sangat puas adalah 11.

**Tabel 7** Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Format*

Variabel	Kode	Skor	Rata-Rata Skor	%	Kategori
<i>Format</i> (Tampilan)	F1	116	3,87	77,33%	Puas
	F2	108	3,60	72,00%	Puas
	F3	110	3,67	73,33%	Puas
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		334	3,71	74,22%	Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa nilai rata-rata skor yang di dapat pada sisi *format* (tampilan) adalah 3,71 dan tingkat persentase yang didapat pada sisi *format* (tampilan) adalah 74,22% yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu puas.

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

Tabel 8 Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Timeliness*

Variabel	Kode	STP	TP	CP	P	SP
<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	T1	0	2	9	15	4
	T2	0	2	9	12	7
	T3	0	1	10	14	5
Total		0	5	28	41	16

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa jumlah yang menjawab sangat tidak puas untuk setiap pernyataan yang diberikan pada sisi *timeliness* (ketepatan waktu) adalah 0, untuk yang menjawab tidak puas berjumlah 5, untuk yang menjawab cukup puas berjumlah 28, untuk yang menjawab puas berjumlah 41, dan yang menjawab sangat puas adalah 16.

**Tabel 9** Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Timeliness*

Variabel	Kode	Skor	Rata-Rata Skor	%	Kategori
<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	T1	111	3,70	74,00%	Puas
	T2	114	3,80	76,00%	Puas
	T3	113	3,77	75,33%	Puas
Jumlah Rata-Rata		338	3,76	75,11%	Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa nilai rata-rata skor yang didapat pada sisi *timeliness* (ketepatan waktu) adalah 3,76 dan tingkat persentase yang didapat pada sisi *timeliness* (ketepatan waktu) adalah 75,11% yang dimana masuk dalam rentang skor 61%-80% yaitu puas.

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

Tabel 10 Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi *Ease Of Use*

Variabel	Kode	STP	TP	CP	P	SP
<i>Ease Of Use</i> (Kemudahan)	E1	0	0	9	16	5
	E2	0	2	7	16	5
	E3	0	0	11	12	7
	E4	0	2	12	12	4
	E5	0	0	14	12	4
<b>Total</b>		0	4	53	68	25

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa jumlah yang menjawab sangat tidak puas untuk setiap pernyataan yang diberikan pada sisi *ease of use* (kemudahan pengguna) adalah 0, untuk yang menjawab tidak puas berjumlah 4, untuk yang menjawab cukup puas berjumlah 53, untuk yang menjawab puas berjumlah 68, dan yang menjawab sangat puas adalah 25.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Hasil Lembar Kuesioner Pada Sisi Ease Of Use

Variabel	Kode	Skor	Rata-Rata Skor	%	Kategori
<i>Ease Of Use</i> (Kemudahan)	E1	116	3,87	77,33%	Puas
	E2	114	3,80	76,00%	Puas
	E3	116	3,87	77,33%	Puas
	E4	108	3,60	72,00%	Puas
	E5	110	3,67	73,33%	Puas
<b>Jumlah Rata-Rata</b>		564	3,76	75,20%	Puas

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai rata-rata skor yang di dapat pada sisi *ease of use* (kemudahan pengguna) adalah 3,76 dan tingkat persentase yang didapat pada sisi *timeliness* (ketepatan waktu) adalah 75,20% yang dimana masuk dalam rentan skor 61%-80% yaitu puas.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME ) Pada Variabel *Content* (Isi)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS PMI Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada dimensi *content* dapat dikategorikan puas (74,33%) dengan nilai rata-rata skor 3,72. Nilai ini didapatkan dari keempat variabel yaitu variabel C1 yang memperoleh kategori puas (74,00%) dengan nilai rata-rata skor 3,70, variabel C2 yang memperoleh kategori puas (72,67%) dengan rata-rata skor 3,63, variabel C3 yang memperoleh kategori puas (76,67%) dengan rata-rata skor 3,83, dan variabel C4 yang memperoleh kategori puas

(74,00%) dengan rata-rata skor 3,70.

2. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di RS PMI 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. Kepuasan Pengguna RME di RS PMI Bogor dalam dimensi *content* dapat menghasilkan informasi yang dapat membantu kebutuhan petugas, menyediakan informasi yang lengkap, dan memenuhi harapan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Berkaitan dengan hal tersebut maka pihak RS PMI Bogor senantiasa tetap mempertahankan kualitas dalam hal isi dan informasi yang dihasilkan RME untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Pada Variabel *Accuracy*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS PMI Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada dimensi *accuracy* dapat dikategorikan puas (74,53%) dengan nilai rata-rata skor 3,73. Nilai ini didapatkan dari kelima variabel yaitu variabel A1 yang memperoleh kategori puas (73,33%) dengan rata-rata skor 3,67, variabel A2 yang memperoleh kategori puas (76,67%) dengan rata-rata skor 3,83, variabel A3 yang memperoleh kategori puas (74,00%) dengan rata-rata skor 3,70, variabel A4 yang memperoleh kategori puas (75,33%) dengan rata-rata skor 3,77, dan variabel A5 yang memperoleh kategori puas (73,33%) dengan rata-rata skor 3,67. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di RS PMI 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 hasil output yang ditampilkan tidak sesuai dengan yang diperintahkan. Kepuasan Pengguna RME di RS PMI Bogor dalam dimensi *accuracy* dapat menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Keakuratan sistem dalam memberikan informasi juga dapat digunakan untuk membantu rumah sakit

dalam mengambil keputusan. Berkaitan dengan hal tersebut maka pihak RS PMI Bogor senantiasa tetap mempertahankan kualitas dalam hal kepuasan pengguna terhadap keakuratan data RME untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik.

#### 4. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME ) Pada Variabel *Format* (Tampilan)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS PMI Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada dimensi Format dapat dikategorikan puas (74,22%) dengan rata-rata skor 3,71. Nilai ini didapatkan dari ketiga variabel yaitu variabel F1 yang memperoleh kategori puas (77,33%) dengan rata-rata skor 3,87, variabel F2 yang memperoleh kategori puas (72,00%) dengan rata-rata skor 3,60, dan variabel F3 yang memperoleh kategori puas (73,33%) dengan rata-rata skor 3,67.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di RS PMI 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.

Dalam dimensi *format* desain sistem dengan kombinasi warna yang serasi, tata letak yang sesuai, dan bentuk yang sederhana namun menarik akan menghasilkan antar muka yang indah dan menarik bagi pengguna. Komposisi warna RME di RS PMI Bogor menggunakan kombinasi warna putih, biru dan hitam. Warna putih digunakan sebagai warna latar belakang RME dan warna biru hitam digunakan sebagai warna pada kolom pengisian. Berkaitan dengan hal tersebut maka pihak RS PMI Bogor senantiasa tetap mempertahankan kualitas dalam hal tampilan, serta keindahan interface dari RME yang secara tidak langsung bisa mempengaruhi tingkat kinerja pengguna untuk menjaga kualitas pelayanan yang lebih baik.

#### 5. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME ) Pada Variabel *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS PMI Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada dimensi timeliness dapat dikategorikan puas (75,11%) dengan rata-rata skor 3,76. Nilai ini didapatkan dari

ketiga variabel yaitu variabel T1 yang memperoleh kategori puas (74,00%) dengan rata-rata skor 3,70, variabel T2 yang memperoleh kategori puas (76,00%) dengan rata-rata skor 3,80, dan variabel T3 yang memperoleh kategori puas (75,33%) dengan rata-rata skor 3,77.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di RS PMI 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. Kepuasan Pengguna RME di RS PMI Bogor dalam dimensi *timeliness* menghasilkan informasi yang terkini (*up to date*) dengan cepat dan tepat, dan dengan fitur-fitur yang ada di dalamnya mendukung petugas dalam mengambil keputusan. Berkaitan dengan hal tersebut maka pihak RSPMI Bogor senantiasa tetap mempertahankan kualitas dalam hal ketepatan waktu dalam mempersiapkan data serta informasi di RME untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik.

#### 6. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME ) Pada Variabel *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS PMI Bogor dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) pada dimensi *ease of use* dapat dikategorikan puas (75,20%) dengan rata-rata skor 3,76. Nilai ini didapatkan dari kelima variabel yaitu variabel E1 yang memperoleh kategori puas (77,33%) dengan rata-rata skor 3,87, variabel E2 yang memperoleh kategori puas (76,00%) dengan rata-rata skor 3,80, variabel E3 yang memperoleh kategori puas (77,33%) dengan rata-rata skor 3,87, variabel E4 yang memperoleh kategori puas (72,00%) dengan rata-rata skor 3,60, dan variabel E5 yang memperoleh kategori puas (73,33%) dengan rata-rata skor 3,67.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengguna rekam medis elektronik di RS PMI 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 menjadi sistem yang efisien dan tidak terdapat manual bantuan di dalam RME.

Kepuasan Pengguna RME di RS PMI Bogor dalam dimensi ease of use meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri data proses memasukan data, mengolah, dan mencari informasi serta dapat meminimalisasi waktu dalam penyediaan data atau informasi yang dibutuhkan. Selain itu, data dalam RME dapat diakses secara bersamaan oleh pengguna berbeda selama memiliki otoritas. Berkaitan dengan hal tersebut maka pihak RS PMI Bogor senantiasa tetap mempertahankan kualitas dalam hal kemudahan pengguna (user friendly) saat menggunakan RME seperti mencari informasi-informasi yang dibutuhkan pengguna untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik.

## **KESIMPULAN**

1. Kepuasan pengguna RME di RS PMI Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *content* (isi) memiliki hasil dalam kategori puas(74,33%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia di RME sudah berjalan baik.
2. Kepuasan pengguna RME di RS PMI Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *accuracy* (keakuratan) memiliki hasil dalam kategori puas (74,53%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia di RME sudah akurat dan berjalan baik.
3. Kepuasan pengguna RME di RS PMI Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *format* (tampilan) memiliki hasil dalam kategori puas(74,22%) yang artinya pengguna merasa tampilan yang tersedia pada RME sudah menarik dan berjalan dengan baik.
4. Kepuasan pengguna RME di RS PMI Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *timeliness* (ketepatan waktu) memiliki hasil dalam kategori puas (75,11%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia pada RME sudah real time dan mendukung dalam mengambil keputusan.
5. Kepuasan pengguna RME di RS PMI Bogor berdasarkan model EUCS dari sisi *ease of use* (kemudahan pengguna) memiliki hasil dalam kategori puas (75,20%) yang artinya pengguna merasa informasi yang tersedia pada RME sudah berjalan dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Albar, H. (2022, September). Rekam Medis. *Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan*.
- 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.
- Handiwidjojo, W. (2015). Rekam Medis Elektronik Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi dan Sains. *Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta*.
- Haryani, W., & Setiyobroto, I. S. I. (2022). Modul Etika Penelitian. In *Modul Etika Penelitian, Jakarta selatan*.
- Indriadi, R. (2014). Manajemen Informasi Kesehatan di Pelayanan Kesehatan. *Buku Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis/Medical Record Rumah Sakit*, 428.
- Kemendes 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 RI*.
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan*.