

Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik

Fani Farhansyah¹, Alfiansyah^{2*}

^{1,2}Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Awal Bros, Batam, Indonesia

Email: ¹fanifarhansyah@univawalbros.ac.id, ^{2*}fiansyah100302@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak - Di fasilitas pelayanan kesehatan, diperlukan adanya evaluasi terhadap penggunaan sistem teknologi informasi untuk mengetahui beberapa kekurangan dari penggunaan rekam medis elektronik tersebut. Evaluasi dilakukan agar sistem informasi yang digunakan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Evaluasi terhadap rekam medis elektronik dilakukan untuk mengidentifikasi suatu kelemahan dari sistem setelah digunakan. Dari hasil studi awal yang telah dilakukan, diketahui bahwa di Puskesmas Sungai Panas belum dilakukan evaluasi terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik. Petugas yang menggunakan Rekam Medis Elektronik juga belum mendapatkan pelatihan terkait sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan RME di Puskesmas Sungai Panas. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian berbasis pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian adalah yang menggunakan Rekam Medis Elektronik, sedangkan objek penelitian adalah sistem Rekam Medis Elektronik di lokasi penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan beberapa aspek berada dalam kategori sangat puas. Dari aspek isi (*content*), diperoleh nilai rata-rata (mean) 4,68, aspek keakuratan (*accuracy*) mendapat nilai mean 4,6, dan aspek tampilan (*format*) memiliki nilai mean 4,75. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap penggunaan RME di Puskesmas Sungai Panas tergolong sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Rekam Medis Elektronik, Metode EUCS

Abstract – In health care facilities, an evaluation of the use of information technology systems is needed to identify several shortcomings in the use of electronic medical records. Evaluation is carried out so that the information system used can provide optimal service. Evaluation of electronic medical records is carried out to identify weaknesses in the system after use. From the results of the initial study that has been conducted, it is known that at the Sungai Panas Health Center, an evaluation of the use of Electronic Medical Records has not been carried out. Officers who use Electronic Medical Records have also not received training related to the system. This study aims to determine the level of user satisfaction in using EMR at the Sungai Panas Health Center. This study uses a quantitative descriptive method with a research design based on a cross-sectional approach. The subjects of the study were those who used Electronic Medical Records, while the object of the study was the Electronic Medical Records system at the research location. Data were collected through the distribution of questionnaires, with the questionnaire as a research instrument. The results showed that the level of satisfaction of EMR users based on several aspects was in the very satisfied category. From the content aspect, an average value (mean) of 4.68 was obtained, the accuracy aspect got a mean value of 4.6, and the display aspect (format) had a mean value of 4.75. Thus, it can be concluded that user satisfaction with the use of RME at Sungai Panas Health Center is classified as very satisfactory.

Keywords: User Satisfaction, Electronic Medical Records, EUCS Method

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi sudah semakin meluas di fasilitas pelayanan kesehatan. Teknologi Informasi ini sangat berpengaruh dalam peningkatan digitalisasi informasi dibidang kesehatan, terutama pada bidang rekam medis. Pemerintah menerbitkan Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum pelaksanaannya (Indonesia, 2008).

Di fasilitas kesehatan, penting untuk melakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem teknologi informasi guna mengidentifikasi kekurangan dalam penggunaan rekam medis elektronik. Evaluasi ini bertujuan agar sistem informasi yang diterapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal. Tujuan dari evaluasi rekam medis elektronik adalah untuk mengetahui kekurangan

atau hambatan yang muncul setelah implementasi, sehingga pengguna dapat merasakan kepuasan terhadap sistem yang telah digunakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik pada Puskesmas Sungai Panas dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* atau EUCS. Model ini dipilih karena mampu mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Model ini memiliki tiga dimensi utama, yaitu konten, akurasi, dan format. Diharapkan pada dimensi konten, rekam medis dapat terisi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada dimensi akurasi, diharapkan data yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sedangkan pada dimensi format, fokusnya adalah pada kemudahan pengguna dalam memasukkan data dengan tampilan atau layout yang mudah dipahami.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Sinta dan Nur Syarianingsih Syam pada tahun 2022 mengenai Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa kepuasan pengguna adalah indikator dalam keberhasilan pengembangan sistem informasi. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, digunakan metode EUCS. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Hasil dari penelitian menjelaskan adanya hubungan antara 5 variabel End User Computing Satisfaction dari segi isi, format, keakuratan, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan, dengan kepuasan pengguna SIMRS. Berdasarkan analisis data menggunakan uji chi-square, ditemukan bahwa sekitar 212 responden (86,5%) merasa puas, sementara 33 responden (13,5%) merasa tidak puas terhadap aplikasi SIMRS (Sinta & Syam, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Hanif Andini dkk pada tahun 2022 mengenai Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Siloam Balikpapan dengan lima dimensi kepuasan pengguna, dimensi isi : 53,9%, dimensi keakuratan : 56,5%, dimensi tampilan : 69,7%, dimensi ketepatan waktu : 50%, dan dimensi kemudahan penggunaan : 82,9%. Hasil akhirnya menunjukkan : 52,6% merasa puas, sementara 47,4% merasa tidak puas (Andini et al., 2022).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah metode yang menjelaskan atau menggambarkan suatu kondisi secara tepat dan mendetail (Satriadi et al., 2023). Sedangkan desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu pengumpulan data dari populasi atau sampel pada satu waktu tertentu. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sungai Panas. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh petugas kesehatan yang menggunakan rekam medis elektronik di Puskesmas Sungai Panas, dengan jumlah 48 orang, yang mencakup 10 dokter, 11 perawat, 18 bidan, 4 apoteker, 1 petugas rekam medis, dan 4 petugas pendaftaran. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk menentukan sampel, yaitu teknik pengambilan sampel yang dipilih berdasarkan tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian (Yanti et al., 2024). Sampel pada penelitian ini adalah 10 orang yaitu 2 dokter, 3 perawat, 3 bidan, 1 apoteker dan 1 petugas rekam medis. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan memperoleh informasi langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner atau daftar pertanyaan terstruktur yang disesuaikan dengan kebutuhan variabel yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapat dari penelitian ini diperoleh melalui jawaban responden yang sudah melakukan pengisian kuesioner, dimana kuesioner ini mengadaptasi milik Andini dkk pada tahun 2022 dengan merujuk pada teori *End User Computing Satisfaction*. Kuesioner ini terdiri dari tiga aspek penilaian, yaitu isi, keakuratan, dan tampilan. Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner akan dihitung nilai rata-ratanya pada masing-masing instrumen, dan nilai tersebut akan dikategorikan sesuai dengan lima kategori yang telah ditentukan, yaitu :

- a. Sangat Puas : apabila nilai rata-rata berada dalam rentang 4,2 hingga 5.
- b. Puas : apabila nilai rata-rata berada dalam rentang 3,4 hingga 4,19.

- c. Cukup Puas : apabila nilai rata-rata berada dalam rentang 2,6 hingga 3,39.
- d. Kurang Puas : apabila nilai rata-rata berada dalam rentang 1,8 hingga 2,59.
- e. Tidak Puas : apabila nilai rata-rata berada dalam rentang 1 hingga 1,79.

Hasil dari setiap aspek adalah sebagai berikut :

3.1 Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Isi (*Content*)

Hasil pengisian pada 10 responden dari kuesioner yang telah disebarakan mengenai 4 aspek pernyataan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Aspek Isi (*Content*)

Kode	Pernyataan	Frekuensi					Nilai Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS	
C1	Rekam Medis Elektronik menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan petugas	0	0	0	1	3	4,75
C2	Rekam Medis Elektronik menyediakan informasi yang lengkap	0	0	0	1	3	4,75
C3	Rekam Medis Elektronik membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	0	0	0	2	2	4,5
C4	Rekam Medis Elektronik dapat mempercepat koordinasi dengan unit lain	0	0	0	1	3	4,75
Nilai akhir rata-rata							4,68

Dari hasil pengisian kuesioner pada Tabel 1, maka dapat diperoleh nilai rata-ratanya pada C1, yang mengukur sejauh mana Rekam Medis Elektronik menghasilkan informasi yang tepat, yaitu : 4,75 dengan kategori nilai sangat puas. Nilai rata-rata untuk C2, yang mengukur sejauh mana RME menyediakan informasi yang lengkap, yaitu 4,75 dengan kategori nilai sangat puas. Untuk C3 yang menilai sejauh mana RME membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, nilai rata-ratanya adalah 4,5 dengan kategori penilaian sangat puas. Sementara itu, pada variabel C4, yang mengukur kemampuan RME dalam mempercepat koordinasi dengan unit lain, diperoleh nilai rata-rata : 4,75 dengan kategori nilai sangat puas.

3.2 Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Keakuratan (*Accuracy*)

Hasil pengisian pada 10 responden dari kuesioner yang telah disebarakan mengenai 5 aspek pernyataan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Aspek Keakuratan (*Accuracy*)

Kode	Pernyataan	Frekuensi					Nilai Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS	
A1	Informasi yang dihasilkan Rekam Medis Elektronik sangat akurat	0	0	0	2	2	4,5
A2	Output yang ditampilkan sesuai dengan <i>input</i> yang diperintahkan	0	0	0	3	1	4,25
A3	Rekam Medis Elektronik dapat memperkecil terjadinya kesalahan	0	0	0	2	2	4,5
A4	Informasi yang dihasilkan dapat menjadi informasi pendukung keputusan yang akurat	0	0	0	1	3	4,75
A5	Saya merasa Rekam Medis Elektronik dapat diandalkan dan dipercaya	0	0	0	0	4	5
Nilai akhir rata-rata							4,6

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang tercantum dalam Tabel 2, diperoleh nilai rata-rata pada variabel A1, yang mengukur akurasi informasi yang dihasilkan Rekam Medis Elektronik yaitu 4,5 dengan kategori penilaian sangat puas. Nilai rata-rata untuk variabel A2, yang mengukur kesesuaian output dengan input, adalah 4,25 dengan kategori penilaian sangat puas. Untuk variabel A3, yang menilai kemampuan RME dalam mengurangi kesalahan, nilai rata-ratanya adalah 4,5 dengan kategori penilaian sangat puas. Pada variabel A4, yang mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan RME dapat mendukung keputusan yang akurat, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,75 dengan kategori penilaian sangat puas. Sementara itu, pada variabel A5, yang menilai sejauh mana RME dapat diandalkan dan dipercaya, nilai rata-ratanya adalah 5 dengan kategori penilaian sangat puas.

3.3 Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Tampilan (*Format*)

Hasil pengisian pada 10 responden dari kuesioner yang telah disebarakan mengenai 3 aspek pernyataan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Aspek Tampilan (*Format*)

Kode	Pernyataan	Frekuensi					Nilai Rata-Rata
		STS	TS	CS	S	SS	
F1	Tampilan dari Rekam Medis Elektronik mempunyai struktur menu yang teratur	0	0	0	1	3	4,75
F2	Tata letak dari Rekam Medis Elektronik menarik	0	0	0	1	3	4,75
F3	Tampilan antarmuka Rekam Medis Elektronik mudah dimengerti, sehingga membuat petugas lebih cepat dalam melakukan pekerjaan	0	0	0	1	3	4,75
Nilai akhir rata-rata							4,75

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3, diperoleh nilai rata-rata pada variabel F1, yang mengukur keteraturan struktur menu tampilan RME, sebesar 4,75 dengan kategori penilaian sangat puas. Nilai rata-rata pada variabel F2, yang menilai apakah tata letak RME menarik, juga sebesar 4,75 dengan kategori penilaian sangat puas. Untuk variabel F3, yang mengukur sejauh mana tampilan antarmuka RME mudah dimengerti oleh petugas sehingga mempercepat pekerjaan, nilai rata-ratanya adalah 4,75 dengan kategori penilaian sangat puas.

3.4 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Isi (*Content*)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, nilai rata-rata pada variabel C1, yang mengukur apakah RME menyediakan informasi yang tepat, adalah 4,75 dengan kategori sangat puas. Nilai rata-rata pada variabel C2, yang mengukur apakah RME menyediakan informasi yang lengkap, juga sebesar 4,75 dengan kategori sangat puas. Untuk variabel C3, yang terkait dengan sejauh mana RME membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, nilai rata-rata adalah 4,5 dengan kategori sangat puas. Sementara itu, pada variabel C4, yang mengukur apakah RME dapat mempercepat koordinasi dengan unit lain, nilai rata-rata adalah 4,75 dengan kategori sangat puas. Secara keseluruhan, nilai rata-rata akhir pada variabel isi adalah 4,68, yang masuk dalam kategori sangat puas.

Menurut Perdana, dimensi konten adalah salah satu dimensi dalam metode evaluasi kepuasan pengguna *end user computing satisfaction* yang fokus pada kepuasan terhadap sistem. Dimensi ini mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan isi sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem, yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (Perdana et al., 2021).

Kepuasan *user* terhadap *Electronic Medical Records* di Puskesmas Sungai Panas, yang diukur dengan EUCS menunjukkan bahwa 4 pertanyaan mengenai dimensi isi memperoleh hasil analisis dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa isi dan informasi yang dihasilkan oleh RME sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dari hasil tersebut, Puskesmas Sungai Panas diharapkan untuk terus mempertahankan kualitas isi dan informasi yang dihasilkan RME, karena hal tersebut berperan penting dalam mempengaruhi kinerja pengguna dan menjaga kualitas pelayanan.

3.5 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Keakuratan (*Accuracy*)

Diperoleh nilai rata-rata pada variabel A1, yang mengukur akurasi informasi yang dihasilkan oleh RME yaitu 4,5 dengan kategori penilaian puas. Nilai rata-rata pada variabel A2, yang mengukur kesesuaian output yang ditampilkan dengan input, adalah 4,25 dengan kategori penilaian sangat puas. Untuk variabel A3, yang menilai kemampuan RME dalam mengurangi kesalahan, diperoleh nilai rata-rata 4,5 dengan kategori penilaian sangat puas. Nilai rata-rata pada variabel A4, yang mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan RME dapat mendukung keputusan yang akurat, adalah 4,75 dengan kategori penilaian sangat puas. Sementara itu, pada variabel A5 yang menilai sejauh mana RME dapat diandalkan dan dipercaya, diperoleh nilai rata-rata 5 dengan kategori penilaian sangat puas. Secara keseluruhan, nilai rata-rata akhir untuk variabel keakuratan adalah 4,6, yang masuk dalam kategori penilaian sangat puas.

Kepuasan *user* terhadap *Electronic Medical Records* di Puskesmas Sungai Panas, dengan menggunakan metode EUCS dan pertanyaan mengenai dimensi keakuratan, menunjukkan hasil analisis dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap keakuratan data RME sudah baik dan memenuhi kebutuhan mereka. Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan Puskesmas Sungai Panas dapat terus mempertahankan kualitas dari keakuratan data agar dapat menjaga kualitas pelayanan.

3.6 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Tampilan (*Format*)

Dari hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa aspek tampilan (*format*) dari RME memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada beberapa variabel. Pada variabel F1, yang mengukur keteraturan struktur menu RME, nilai mean adalah 4,75 dengan kategori sangat puas. Variabel F2, terkait tata letak yang menarik, juga mendapatkan nilai mean sebesar 4,75 dengan kategori sangat puas. Sementara itu, variabel F3, yang menilai kemudahan pemahaman tampilan antarmuka RME

oleh petugas sehingga mempercepat pekerjaan, memperoleh nilai mean 4,75 dengan kategori sangat puas. Secara keseluruhan, nilai rata-rata akhir untuk aspek tampilan (*format*) adalah 4,75.

Pernyataan ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra pada tahun 2022, yang menyatakan bahwa sistem yang menyediakan laporan komprehensif dan jelas sesuai dengan standar dinas kesehatan, sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti (Putra et al., 2022).

Kepuasan *user* terhadap *Electronic Medical Records* di Puskesmas Sungai Panas, dengan menggunakan *EUCS*, menunjukkan bahwa aspek tampilan memperoleh hasil analisis dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan dan estetika antarmuka sistem tersebut secara tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja pengguna. Sehubungan dengan hal ini, Puskesmas Sungai Panas diharapkan untuk terus mempertahankan kualitas dari tampilan dan desain antarmuka RME, karena hal tersebut berperan penting dalam mempengaruhi kinerja pengguna dan menjaga kualitas pelayanan.

4. KESIMPULAN

Rata-rata atau nilai mean pada setiap instrumen diklasifikasikan ke dalam 5 kategori, yaitu Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas, dan Tidak Puas. Kategori Sangat Puas diberikan apabila nilai rata-rata (mean) berada dalam rentang 4,2 hingga 5. Puas diberikan apabila nilai rata-rata (mean) berada dalam rentang 3,4 hingga 4,19. Cukup Puas diberikan apabila nilai rata-rata (mean) berada dalam rentang 2,6 hingga 3,39. Kurang Puas diberikan apabila nilai rata-rata (mean) berada dalam rentang 1,8 hingga 2,59. Tidak Puas diberikan apabila nilai rata-rata (mean) berada dalam rentang 1 hingga 1,79.

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Electronic Medical Records* dengan menggunakan *EUCS* di Puskesmas Sungai Panas menunjukkan mengenai aspek isi memiliki nilai rata-rata 4,68, sehingga masuk dalam kategori sangat puas. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa yang menggunakan RME merasa informasi yang tersedia pada RME telah berjalan dengan baik. Pada aspek keakuratan (*accuracy*), nilai rata-rata adalah 4,6, yang dikategorikan sangat puas. Artinya, *user* merasa data yang ada pada RME cukup akurat dan memenuhi kebutuhan mereka. Sementara itu, pada aspek tampilan (*format*), nilai rata-rata yang dicapai adalah 4,75, yang juga termasuk kategori sangat puas. Ini menunjukkan bahwa pengguna mengapresiasi desain antarmuka RME, yang dinilai tidak hanya tampilan menarik tetapi juga bisa mendukung kinerja pengguna dengan baik. Sebagai rekomendasi, Puskesmas Sungai Panas disarankan untuk mengadakan pelatihan penggunaan RME bagi petugas guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan terkait aspek isi, keakuratan, dan tampilan sistem.

REFERENCES

- Andini, H., Widodo, A., Rumana, N. A., & Indawati, L. (2022). Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4).
- Indonesia, U. U. R. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- 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.
- Putra, D. M., Hunna, C. M., & Fadhila, W. (2022). Analisis Pelaksanaan SIMRS Pada Unit Kerja Rekam Medis Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1).
- Satriadi, Moeins, A., Agusven, T., Sjukun, & Sumardin. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Azka Pustaka.
- Sinta, N., & Syam, N. S. (2024). Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta. *International Journal of Healthcare Research*, 5(2), 18–29.
- Yanti, R., Suryani, I., & Putri, I. (2024). *Buku Ajar Statistik dan Probabilitas Dasar*. Serasi Media Teknologi.