

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF ELECTRONIC MEDICAL  
RECORD OFFICERS USING END-USER COMPUTING SATISFACTION APPROACH**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETUGAS REKAM MEDIS ELEKTRONIK  
DENGAN PENDEKATAN *END-USER COMPUTING SATISFACTION***

Zhenya Zeldha Elyzvania<sup>1)</sup>\*, Irwandi<sup>2)</sup>, Anvika Adha Taufik<sup>3)</sup>, Rudolf Sinaga<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih, Jambi, <sup>4)</sup> Universitas Dinamika Bangsa

e-mail\* : [zhenyaaze@gmail.com](mailto:zhenyaaze@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The implementation of electronic recording systems like Electronic Medical Records (EMR) is expected to ease and accelerate service provision. However, EMR applications don't always fully support healthcare professionals in their duties. Therefore, an evaluation is crucial to identify system weaknesses. User satisfaction with electronic medical records is a key indicator of information system success. This study aimed to determine the satisfaction level of electronic medical record officers using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, based on the dimensions of Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This descriptive quantitative study used a survey method, distributing questionnaires to 39 EMR user officers. Data analysis involved descriptive statistics and hypothesis testing using multiple linear regression. The results showed all variables were in the very satisfied category, with average values of Content 4.33, Accuracy 4.31, Format 4.35, Ease of Use 4.23, and Timeliness 4.27. The F-test also indicated that all five EUCS variables simultaneously had a significant effect on user satisfaction. Thus, it can be concluded that the EMR system at UPTD Koni Health Center has met end-user expectations regarding its operations. UPTD Koni Health Center is advised to continuously improve the quality of the EMR system, conduct ongoing evaluations and improvements in areas with a medium satisfaction level, and strategically plan EMR system development to support more efficient health services.*

**Keywords :** Satisfaction, Electronic Medical Record, EUCS

**ABSTRAK**

Dibangunnya sistem pencatatan elektronik diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat pemberian pelayanan. Namun penggunaan aplikasi RME tidak selalu membantu profesional kesehatan dalam menjalankan tugas pekerjaannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem. Kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik menjadi salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan petugas rekam medis elektronik menggunakan metode End-User Computing Satisfaction berdasarkan dimensi Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan dan Ketepatan Waktu. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif deskriptif dengan metode survei menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada 39 petugas pengguna RME. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel berkategori sangat puas, dengan nilai rata-rata Isi 4.33,

Keakuratan 4.31, Tampilan 4.35, Kemudahan Penggunaan 4.23, dan Ketepatan Waktu 4.27. Hasil uji F juga menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem RME yang digunakan di UPTD Puskesmas Koni telah memenuhi ekspektasi pengguna akhir dalam hal operasional mereka. UPTD Puskesmas Koni disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sistem RME, melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan pada area yang memiliki tingkat kepuasan menengah, serta merencanakan pengembangan sistem RME secara strategis demi mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efisien.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Rekam Medis Elektronik, EUCS

## **PENDAHULUAN**

Pengelolaan rekam medis secara digital, atau yang dikenal sebagai Rekam Medis Elektronik (RME), telah menjadi kebutuhan strategis yang esensial dalam upaya memaksimalkan pelayanan kesehatan, memastikan landasan hukum yang kuat dalam proses administrasi dan manajemen data medis, serta menjamin perlindungan terhadap keamanan, transparansi, konsistensi, dan kemudahan akses terhadap informasi medis yang relevan (Nannyk Widyaningrum dkk., 2024).

Meskipun diharapkan dapat memberikan banyak kemudahan dan mempercepat pemberian pelayanan, transisi dari dokumen fisik ke format digital merupakan proses yang kompleks, di mana keterbatasan tenaga kerja dengan kompetensi teknis yang memadai seringkali menjadi tantangan signifikan dalam menginisiasi penerapan dokumen elektronik (Lina dkk., 2023).

Oleh karena itu, evaluasi sistematis menjadi krusial guna mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada dalam kinerja sistem, mengingat implementasi aplikasi RME belum tentu secara otomatis memberikan dukungan yang optimal bagi para tenaga kesehatan (Andini dkk., 2022). Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator

keberhasilan paling penting implementasi sistem informasi RME (Utami, 2024).

Beragam metode telah dikembangkan peneliti mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (Manita dkk., 2020), termasuk *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengevaluasi pengaruh variabel seperti persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap penerapan RME (Intansari dkk., 2023), metode PIECES yang menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan enam atribut kunci (Prima & Adrianti, 2020), serta *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi RME, seperti ekspektasi kinerja, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi (Dijaya dkk., 2022).

*End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan pendekatan evaluatif khusus mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berbasis komputer, fokus pada kesenjangan antara harapan awal pengguna sebelum sistem digunakan dengan kinerja sistem aktual setelah digunakan (Utami, 2024). Model EUCS menekankan pada aspek teknis dari isi, keakuratan, tampilan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sistem, menjadikan kepuasan pengguna akhir

sebagai fokus utamanya (Alfiansyah dkk., 2020).

Penelitian sebelumnya menerapkan metode EUCS, seperti studi di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, menunjukkan bahwa kelima variabel EUCS memiliki pengaruh parsial maupun simultan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Herwati dkk., 2023). Lebih lanjut, perbandingan metode EUCS dengan E-Servqual dalam konteks perkuliahan daring di UMKT menunjukkan bahwa EUCS menghasilkan tingkat kepuasan dosen yang lebih tinggi, mengindikasikan kemampuannya menangkap dimensi kepuasan pengguna secara lebih komprehensif dalam konteks sistem berbasis *Learning Management System* (Azhima Yoga Siswa dkk., 2021).

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan petugas rekam medis elektronik di UPTD Puskesmas Koni Jambi menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction*.

**METODE**

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif deskriptif yang menggunakan metode survei. Sumber data primer diperoleh melalui kuesioner dengan 13 item pernyataan yang didistribusikan kepada 39 petugas pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Puskesmas Koni. Langkah pengolahan data dengan *Editing*, Kategorisasi, dan Tabulasi Data. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan hasil ukur berupa nilai rata-rata pada setiap dimensi EUCS, serta uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Perhitungan rata-rata kepuasan dalam penelitian ini menggunakan rumus

skala likert (Nazir, 2014) yang dinyatakan sebagai berikut:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Nilai Rata-rata kepuasan

JSK = Jumlah Keseluruhan Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Untuk menginterpretasikan tingkat kepuasan pada penelitian ini, digunakan klasifikasi rentang nilai rata-rata berdasarkan teori Kaplan & Norton sebagai berikut:

**Tabel 1 | Kategori Pengukuran Tingkat Kepuasan**

Range Nilai	Keterangan
1 - 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 - 2,59	Tidak Puas
2,6 - 3,39	Cukup Puas
3,4 - 4,19	Puas
4,2 - 5	Sangat Puas

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin dan masa kerja.

**Tabel 2 | Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	1	3%
Perempuan	38	97%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tabel 3 | Masa Kerja Responden**

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
<1 tahun	2	5%
1-5 tahun	5	13%
6-10 tahun	7	18%
11-15 tahun	4	10%

16-20 tahun	8	21%
>21 tahun	13	33%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Deskripsi Jawaban Responden**

1. Dimensi Isi (*Content*)

**Tabel 4 | Distribusi Frekuensi Dimensi Isi**

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
C1	0	0	2	23	14
C2	0	0	2	21	16
C3	0	0	1	25	13
C4	0	0	1	24	14
<b>FREKUENSI</b>	0	0	6	93	57
<b>PERSENTASE</b>	0%	0%	4%	60%	36%
<b>JUMLAH SKOR</b>	0	0	18	372	285

Berdasarkan tabel 4, dimensi isi diukur dari 4 butir pernyataan, kemudian menunjukkan bahwa 36% responden memberikan respon sangat setuju, 60% setuju, 4% netral, dan 0% tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan jumlah skor dilakukan perhitungan rata-rata kepuasan secara keseluruhan dengan langkah sebagai berikut.

$$RK = \frac{0 + 0 + 18 + 372 + 285}{156}$$

$$RK = \frac{675}{156} = 4,33$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata kepuasan untuk dimensi Isi (*Content*) sebesar 4,33. Mengacu pada tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, nilai tersebut dikategorikan SANGAT PUAS. Hal ini mencerminkan bahwa sistem rekam medis elektronik menyajikan

informasi yang petugas butuhkan dengan baik.

2. Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

**Tabel 5 | Distribusi Frekuensi Dimensi Keakuratan**

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
A1	0	0	2	22	15
A2	0	0	4	20	15
<b>FREKUENSI</b>	0	0	6	42	30
<b>PERSENTASE</b>	0%	0%	8%	54%	38%
<b>JUMLAH SKOR</b>	0	0	18	168	150

Berdasarkan tabel 5, dimensi keakuratan diukur dari 2 butir pernyataan, kemudian menunjukkan bahwa 38% responden memberikan respon sangat setuju, 54% setuju, 8% netral, 0% tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan jumlah skor dilakukan perhitungan rata-rata kepuasan secara keseluruhan dengan langkah sebagai berikut.

$$RK = \frac{0 + 0 + 18 + 168 + 150}{78}$$

$$RK = \frac{336}{78} = 4,31$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata kepuasan untuk dimensi Keakuratan (*Accuracy*) sebesar 4,31. Mengacu pada tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, nilai tersebut dikategorikan SANGAT PUAS. Hal ini mencerminkan bahwa sistem rekam medis elektronik menghasilkan informasi secara akurat dan terpercaya serta bebas dari kesalahan atau bias.

3. Dimensi Tampilan (*Format*)

**Tabel 6 | Distribusi Frekuensi Dimensi Tampilan**

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
F1	0	0	2	22	15
F2	0	0	1	23	15
<b>FREKUENSI</b>	0	0	3	45	30
<b>PERSENTASE</b>	0%	0%	4%	54%	38%
<b>JUMLAH SKOR</b>	0	0	9	180	150

Berdasarkan tabel 6, dimensi tampilan diukur dari 2 butir pernyataan, kemudian menunjukkan bahwa 38% responden memberikan respon sangat setuju, 58% setuju, 4% netral, 0% tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan jumlah skor dilakukan perhitungan rata-rata kepuasan secara keseluruhan dengan langkah sebagai berikut.

$$RK = \frac{0 + 0 + 9 + 180 + 150}{78}$$

$$RK = \frac{339}{78} = 4,35$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata kepuasan untuk dimensi Tampilan (*Format*) sebesar 4,35. Mengacu pada tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, nilai tersebut dikategorikan SANGAT PUAS. Hal ini mencerminkan bahwa petugas RME menilai positif sistem rekam medis elektronik mampu menciptakan tampilan yang jelas dan tersusun dengan baik sehingga memudahkan petugas dalam memahami sistem tersebut.

4. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

**Tabel 7 | Distribusi Frekuensi Dimensi Kemudahan Penggunaan**

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
E1	0	0	3	24	12
E2	0	0	2	26	11
E3	0	0	3	24	12
<b>FREKUENSI</b>	0	0	8	74	35
<b>PERSENTASE</b>	0%	0%	7%	63%	30%
<b>JUMLAH SKOR</b>	0	0	24	296	175

Berdasarkan tabel 7, dimensi kemudahan penggunaan diukur dari 3 butir pernyataan, kemudian menunjukkan bahwa 30% responden memberikan respon sangat setuju, 63% setuju, 7% netral, 0% tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Berdasarkan jumlah skor dilakukan perhitungan rata-rata kepuasan secara keseluruhan dengan langkah sebagai berikut.

$$RK = \frac{0 + 0 + 24 + 296 + 175}{117}$$

$$RK = \frac{495}{117} = 4,23$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata kepuasan untuk dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) sebesar 4,23. Mengacu pada tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, nilai tersebut dikategorikan SANGAT PUAS. Hal ini mencerminkan bahwa sistem rekam medis elektronik dinilai mampu menyajikan tampilan yang ramah pengguna (*user-friendly*), serta mudah dipelajari dan dioperasikan dalam penggunaannya. Namun sebagian besar pada variabel kemudahan penggunaan responden menjawab netral atau kurang setuju terhadap kemudahan penggunaan sistem.



5. Dimensi Ketepatan Waktu

(Timeliness)

**Tabel 8 |** Distribusi Frekuensi Dimensi Ketepatan Waktu

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
T1	0	1	2	23	13
T2	0	0	3	21	15
<b>FREKUENSI</b>	0	1	5	44	28
<b>PERSENTASE</b>	0%	1%	7%	56%	36%
<b>JUMLAH SKOR</b>	0	2	15	176	140

Berdasarkan tabel 8, dimensi ketepatan waktu diukur dari 2 butir pernyataan, kemudian menunjukkan bahwa 36% responden memberikan respon sangat setuju, 56% setuju, 7% netral, 1% tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

Berdasarkan jumlah skor dilakukan perhitungan rata-rata kepuasan secara keseluruhan dengan langkah sebagai berikut.

$$RK = \frac{0 + 2 + 15 + 176 + 140}{78}$$

$$RK = \frac{333}{78} = 4,27$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata kepuasan untuk dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) sebesar 4,27. Mengacu pada tabel tingkat kepuasan menurut Kaplan dan Norton, nilai tersebut dikategorikan SANGAT PUAS. Hal ini mencerminkan bahwa sistem rekam medis elektronik mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan petugas dengan segera. Meskipun demikian, adanya indikasi bahwa masih terdapat petugas yang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap sistem rekam medis elektronik khususnya terkait dengan keterlambatan penyediaan informasi yang dibutuhkan, sehingga

belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi dalam hal ketepatan waktu.

Secara keseluruhan, mayoritas responden menyatakan puas yang tergambar pada setiap variabel EUCS dengan nilai rata-rata yang terkategori sangat puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Alfiansyah dkk., 2020) yang dilakukan di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, di mana dari 50 responden mayoritas menyatakan puas dan merasakan manfaat signifikan dari penggunaan *Electronic Health Record (EHR)*. Skor dalam setiap dimensi EUCS meliputi isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan waktu berada pada kategori baik

**Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diperoleh nilai *F* hitung sebesar (4,12689E+30) dengan nilai signifikansi (*p*-value) 0 yang secara statistik jauh lebih kecil dari 0,05. Nilai *F* yang sangat besar ini menunjukkan bahwa varians yang dijelaskan oleh model regresi (MS Regresi = 1,833719239) jauh lebih besar dibandingkan dengan varians kesalahan acak (MS Residual = 4,44334E-31). Rasio ini menghasilkan statistik *F* yang sangat signifikan. Dengan ini dapat disimpulkan nilai signifikansi *F* sebesar 0 (*p*<0,05) memberikan bukti yang sangat kuat bahwa secara keseluruhan dimensi-dimensi EUCS memiliki pengaruh yang signifikan untuk menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan petugas RME.

**KESIMPULAN**

Hasil penelitian kepuasan petugas rekam medis elektronik yang dilakukan di UPTD Puskesmas Koni dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan puas

terhadap RME. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa sistem RME secara efektif memenuhi ekspektasi dan kebutuhan petugas dalam hal operasional mereka. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas variabel EUCS berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan petugas, dengan kata lain relevan dalam mengidentifikasi aspek-aspek penentu kepuasan. Dengan demikian, EUCS berfungsi sebagai instrumen diagnostik yang berharga bagi institusi untuk memahami kekuatan dan kelemahan sistem RME dari perspektif petugas sebagai pengguna.

#### **SARAN**

Mengidentifikasi potensi keterlambatan akses atau ketersediaan data yang dibutuhkan petugas pada saat yang tepat. Hal ini dapat melibatkan peningkatan infrastruktur teknologi, penyesuaian alur kerja, atau pelatihan tambahan bagi petugas terkait pemanfaatan fitur pencarian dan pelaporan.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi dan UPTD Puskesmas Koni Jambi atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada peneliti selama proses penyelesaian penelitian ini.

#### **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>

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*.

Azhima Yoga Siswa, T., Azmi Verdikha, N., Muhammadiyah Kalimantan Timur, U., & Ir Juanda, J. H. (2021). BERBASIS LMS DI UMKT. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(3).

Dijaya, R., Silvia Gracia, A., & Khoirun Nisak, U. (2022). *Factors influencing the Implementation of Electronic Medical Records (Remics) based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in Sidoarjo Hospital Faktor yang mempengaruhi Implementasi Rekam Medis Elektronik (Remics) berdasarkan Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) di RSUD Sidoarjo*. <https://pssh.umsida.ac.id>.

Herwati, I., Ayu, J. P., & Mustafida, L. (2023). End User Computing Satisfaction of Hospital Information System in Mitra Delima Hospital. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11.

Intansari, I., Rahmaniati, M., & Hapsari, D. F. (2023). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik dengan Pendekatan Technology Acceptance Model di Rumah Sakit X di Kota Surabaya. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 4(3), 108–117. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v4i3.3914>

Lina, A., Nursanti, D., Sriwiyati, L., Kurniawan, H. D., Setia Ismandani, R., & Hartono, M. (2023). KOSALA. Dalam *Jurnal Ilmu Kesehatan* (Vol. 11, Nomor 2).

Manita, R. J., & Wahyuni, S. (2020). Peran Instrumen EUCS (End User Computing Satisfaction) Sebagai Assesment Tools Sistem Informasi Dari Perpektif Gender Pengguna Perpustakaan. *Jurnal Kajian Kepustakawanan, Volume2*, 173–186.

Nannyk Widyaningrum, Winda Azmi Meisari, & Viviana Rahmawati. (2024). Peningkatan Pengetahuan Dalam Penyelenggaraan Elektronik Rekam Medis Di Rumah Sakit. *Nusantara Mengabdikan Kepada Negeri*, 1(1), 01–08. <https://doi.org/10.62383/numeken.v1i1.57>

Nazir, M. (2014). *METODE PENELITIAN* (8 ed.). Ghalia Indonesia.

Prima, J. A., & Adrianti, R. (2020). Analisis Rekam Medis Elektronik Pada Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Dengan Metode PIECES. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 19(4). <https://doi.org/10.32409/jikstik.19.4.375>

Utami, A. C. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Inovasi Kesehatan Global*, 1(3), 17–27. <https://doi.org/10.62383/ikg.v1i3.576>

