



Gambaran Tingkat Kepuasan Petugas Terhadap Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Koja

Dini Devici Santoso¹, Puteri Fannya²

¹Program Studi Rekam Medis, Universitas Esa Unggul, Indonesia, devicidini144@gmail.com

²Program Studi Rekam Medis, Universitas Esa Unggul, Indonesia, puteri.fannya@esaunggul.ac.id

Corresponding Author: devicidini144@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to describe the level of outpatient staff satisfaction with the use of Electronic Medical Records (EMR) at Koja Regional Hospital. The implementation of EMR is expected to improve work efficiency, accelerate access to medical information, and support the quality of health services. This study uses a quantitative descriptive method with a cross-sectional approach. Data collection was conducted through a survey using a questionnaire that adopted the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. The sample consisted of 100 respondents consisting of doctors, nurses, PMIK officers, midwives, support officers, and outpatient registration officers. EUCS evaluates satisfaction through five dimensions, namely content, accuracy, format, timeliness, and ease of use. The results showed that the majority of respondents were satisfied with the use of EMR. The overall satisfaction level is in the high category of 78%, medium 22%, and low 0%. At the dimension level, content is in the high category of 53% and medium 47%, accuracy is high 89% and medium 11%, format is high 89% and medium 11%, ease of use is high 82% and medium 18%, and timeliness is high 90% and medium 10%. These findings indicate that the EMR system at Koja Regional Hospital has supported the implementation of officer duties quite effectively, especially in terms of access to information and ease of use. However, there is still room for improvement in the aspect of interface display and optimization of system features. This research is expected to be the basis for policy making in developing an RME system that is more responsive to user needs.*

Keywords: *Electronic Medical Records, Staff Satisfaction, Outpatient Services, EUCS Method, Health Information System*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan petugas rawat jalan terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Koja. Implementasi RME diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat akses informasi medis, serta menunjang kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner yang mengadopsi metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Sampel terdiri dari 100 responden yang terdiri atas dokter, perawat, petugas PMIK, bidan, petugas penunjang, dan petugas pendaftaran rawat jalan. EUCS mengevaluasi kepuasan melalui lima dimensi yaitu content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap penggunaan RME. Tingkat kepuasan keseluruhan berada pada kategori tinggi 78%, sedang 22%, dan rendah 0%.

Pada tingkat dimensi, content berada pada kategori tinggi 53% dan sedang 47%, accuracy tinggi 89% dan sedang 11%, format tinggi 89% dan sedang 11%, ease of use tinggi 82% dan sedang 18%, serta timeliness tinggi 90% dan sedang 10%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem RME di RSUD Koja telah mendukung pelaksanaan tugas petugas dengan cukup efektif, terutama dalam hal akses informasi dan kemudahan penggunaan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan pada aspek tampilan antarmuka dan optimalisasi fitur sistem. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar pengambilan kebijakan dalam pengembangan sistem RME yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, Kepuasan Petugas, Rawat Jalan, Metode EUCS, Sistem Informasi Kesehatan

PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi ini akan memberi layanan yang lebih baik dan memungkinkan petugas melakukan berbagai penyimpanan data. Implementasikan SIMRS meningkatkan kualitas rumah sakit namun diperlukannya monitoring dan evaluasi untuk mengetahui manfaat dari sistem informasi rumah sakit. Hal ini memungkinkan instansi rumah sakit untuk mengembangkan SIMRS. Salah satu tanggung jawab SIMRS adalah untuk memastikan bahwa pasien dapat menggunakannya dengan mudah dan mengatasi masalah yang terkait dengan perawatan pasien di rumah sakit. Dengan menyediakan data yang akurat dan terintegrasi secara *real-time* dapat membantu mencapai kepuasan pasien dan meningkatkan keselamatan dan kesehatan pasien (Nur *et al.*, 2024).

Rekam medis adalah dokumen yang mengandung data tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan layanan lain yang telah diberikan kepada mereka. RME dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang dirancang khusus untuk menjalankan rekam medis. Perekam medis dan informasi kesehatan adalah individu yang telah menyelesaikan pendidikan di bidang rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan dibidang kesehatan, Rekam medis tersebut dibuat melalui sistem digital yang digunakan untuk mengelola data dan menjamin kerahasiaan dan keamanan data (Kemenkes, 2022).

Perekam medis sebagai salah satu bagian dari sumber daya manusia yang berperan terhadap penerapan rekam medis elektronik di rumah sakit yang masih belum sepenuhnya siap. Adanya hambatan rendahnya pemahaman tentang regulasi yang saling terkait, kemampuan ICT literasi, konsep dasar desain system dan persepsi negatif. Masalah-masalah ini menjadi faktor penghambat dalam penerapan RME (Lakhmudien *et al.*, 2023).

Namun pelayanan kesehatan harus menghadapi sejumlah masalah untuk dapat menyelenggarakan sistem ini, terutama berlaku bagi pelayanan kesehatan yang berada di daerah terpencil dimana mereka tidak memiliki akses ke jaringan internet dan komputer yang memadai (R. D. Putri & Mulyanti, 2023). Kementerian Kesehatan telah mengambil keputusan untuk mengubah rekam medis manual menjadi RME yang sekarang harus dilakukan oleh semua fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia tetapi harus menghadapi tantangan dan hambatan terutama dari empat aspek utama yaitu ilegal, sumber daya manusia, teknologi informasi, dan dukungan dari kementerian dan lembaga pemerintah lainnya Untuk memaksimalkan transformasi digital sistem kesehatan di Indonesia yang diperlukan (A. T. D. Putri & Indonesia, 2023). Sistem ini di buat untuk menggantikan rekam medis berbasis kertas tradisional, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan kemudahan akses informasi medis. Melalui RME, tenaga kesehatan bisa dapat mengakses data pasien dengan cepat dari berbagai tempat dan perangkat, sehingga dapat mendukung percepatan perawatan serta pengambilan keputusan klinis yang lebih akurat (Yunengsih *et al.*, 2024). Tenaga rekam

medis memiliki peran sebagai pengelola utama data pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kinerja tenaga rekam medis. Petugas yang pernah mengikuti pelatihan RME lebih puas dengan sistem tersebut daripada pengguna yang tidak pernah menggunakannya (Dubale *et al.*, 2023).

Kepuasan Pengguna memengaruhi pengembangan sistem informasi untuk menentukan kualitas operasional petugas RME, dengan mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap proses pengembangan sistem informasi salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada petugas untuk membahas kualitas pengembangan sistem. Keberhasilan implementasi sistem rumah sakit bergantung pada kepuasan petugas dengan menilai sistem informasi dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan adanya metode EUCS dapat mengukur tingkat kepuasan penggunaan sistem aplikasi dengan membandingkan apa yang sebenarnya terjadi. Evaluasi ini menerapkan kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi seperti dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), Ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan pengguna sistem (*ease of use*) (Alfiansyah *et al.*, 2020).

Dengan adanya kepuasan kerja dan setiap orang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Senang atau tidaknya pekerja, kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang mewakili perasaan mereka terhadap pekerjaan mereka. Pekerja dengan kepuasan kerja yang tinggi biasanya melakukan pendekatan terhadap pekerjaan mereka dengan sikap positif, sedangkan pekerja dengan kepuasan kerja yang buruk akan melakukan sebaliknya (Indrasari, 2017). Adanya RME ini akan membantu meringankan petugas dalam pengelola dokumen yang diharapkan dapat membantu dengan baik secara efektif dan efisien, baik dalam hal penciptaan, penyimpanan, pengolahan, pendistribusian, dan perawatan dokumen. Keunggulan menerapkan SIMRS adalah menyederhanakan rangkaian aktivitas di rumah sakit yang tersusun secara rapi dan sistematis melalui sistem komputerisasi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan (Alfiansyah *et al.*, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian lain yang berjudul “Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung” menjelaskan bahwa penelitian ini menggunakan metode (EUCS) efektif dalam mengukur kepuasan pengguna sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di RSI Sultan Agung, dengan hasil positif pada seluruh dimensi yang diukur, yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. (Rizqulloh & Putra, 2024).

Selanjutnya penelitian lain terdahulu yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Rekam Medis Di RS X” menjelaskan bahwa penggunaan RME berpengaruh positif terhadap kepuasan tenaga kesehatan. Sistem yang dapat memenuhi kebutuhan fungsional, mudah digunakan, dan sesuai dengan tujuan operasional cenderung meningkatkan kepuasan pengguna. Namun ada kendala seperti gangguan jaringan, kurangnya pelatihan, dan ketersediaan perangkat yang terbatas dapat menghambat efektivitas RME (Wahyudi & Wahab, 2024).

Sedangkan penelitian yang berjudul “Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan” menemukan hubungan signifikan antara pengguna RME dan kepuasan tenaga kesehatan, 72,5% responden menggunakan RME dengan baik dan 65% merasa puas. Menurut penelitian ini penggunaan RME meningkatkan efisiensi kerja, keamanan data, dan kepuasan tenaga kesehatan akibatnya pelatihan rutin disarankan untuk memaksimalkan manfaat RME dalam pelayanan kesehatan (Simbolon *et al.*, 2023).

Berdasarkan dari observasi yang dilakukan pada bulan November 2024, dengan wawancara kepada petugas kesehatan yang ada di unit rawat jalan di RSUD Koja. Dari hasil tersebut, diketahui bahwa RME membantu petugas dalam memberikan kemudahan mempercepat proses pelayanan. Namun adanya petugas yang mengalami kesulitan teknis pengoperasian sistem terutama yang belum mendapatkan pelatihan intensif sebelumnya. Hasil

kepuasan pengguna menjadi bahan untuk penerapan RME yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik mengetahui bagaimana gambaran kepuasan petugas terhadap penggunaan sistem RME ini dengan metode EUCS yaitu berdasarkan isi (*content*), akurasi (*accuracy*), kualitas tampilan (*format*), Ketepatan waktu (*timeliness*), kemudahan pengguna (*ease of use*). Temuan ini menunjukkan adanya pengalaman penggunaan sistem yang menjadi latar belakang bagi peneliti untuk mengevaluasi tingkat kepuasan petugas metode ini dipilih karena dilihat dari lima dimensi tersebut. Melalui metode ini peneliti dapat mengidentifikasi sistem yang dinilai baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di pendaftaran rawat jalan di RSUD Koja yang terletak di Jl. Deli No.4 RT.11/RW.7 Koja, Kecamatan Koja, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2025.

Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan/objek yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah petugas yang terlibat dalam penggunaan sistem RME di unit rawat jalan.

Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data dilakukan untuk menyebarkan kuesioner tersebut kepada petugas yang terlibat langsung dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di unit rawat jalan. Jenis pengumpulan data menggunakan data primer dengan pendekatan ini peneliti berharap dapat menggambarkan pengalaman petugas dalam penggunaan mengenai tingkat kepuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dilakukan pada bulan Mei tahun 2025. Data dikumpulkan dengan memperhatikan karakteristik petugas yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan. Informasi ini menjadi dasar untuk memahami latar belakang responden, seperti usia, jenis kelamin, pendidikan dan lama bekerja.

Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Kategori	N	%
Laki-Laki	31	31%
Perempuan	69	69%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil tabel 1. analisis data yang diperoleh dari jumlah 100 responden terdapat laki-laki 31 orang dengan presentase 31% dan terdapat perempuan 69 orang dengan presentase 69% yang dimana disimpulkan hasil data tersebut petugas yang memperoleh terbanyak adalah perempuan dengan 69 petugas.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Usia

Kategori	N	%
26-35 tahun	44	44%
36-45 tahun	36	36%
46-55 tahun	17	17%
56-65 tahun	3	3%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 2. diketahui pada umur petugas dengan responden 100 orang petugas dilihat dari 4 bagian yaitu 26-35 terdapat 44 orang petugas dengan presentase 44%, 36-45 terdapat 36 orang petugas dengan presentase 36%, 46-55 terdapat 17 orang petugas dengan presentase 17%, 56-65 terdapat 3 orang petugas dengan presentase 3%, Dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Koja pada tahun 2025 dengan responden tertinggi yaitu pada umur 26-35 dan responden terendah pada umur 56-65.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan

Kategori	N	%
D3 Rekam Medis	11	11%
D3 Keperawatan	18	18%
S1 Keperawatan	19	19%
S1 Ners	1	1%
Dokter Spesialis	37	37%
S1 Kebidanan	5	5%
SMA	9	9%
Total	100	100%

Berdasarkan table 3. terdapat 100 responden dengan 7 bagian yaitu D3 Rekam Medis terdapat 11 orang petugas dengan presentase 11%, D3 Keperawatan terdapat 18 orang petugas dengan presentase 18%, S1 Keperawatan terdapat 19 orang petugas dengan presentase 19%, S1 Ners terdapat 1 orang petugas dengan presentase 1%, Spesialis terdapat 37 orang petugas dengan presentase 37%, S1 Kebidanan terdapat 5 orang petugas dengan presentase 5%, SMA terdapat 9 orang petugas dengan presentase 9%. Dapat disimpulkan pada Pendidikan terakhir yang paling banyak adalah lulusan Dokter Spesialis terdapat 37 orang petugas dengan presentase 37% dan lulusan paling sedikit terdapat pada S1 Ners terdapat 1 orang petugas dengan presentase 1%.

Distribusi Kepuasan Pengguna RME di RSUD Koja

Hasil penelitian ini didapatkan dari jawaban responden menggunakan kuesioner yang diadopsi milik (Islam, 2021) dengan menggunakan metode EUSC (*End Computing Satisfaction*) oleh Doll & Torkzadeh. Kuesioner ini terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi isi (*content*), dimensi keakuratan (*accuracy*), dimensi tampilan (*format*), dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*).

Hasil penelitian dari 100 responden terhadap 29 pertanyaan dengan 5 dimensi EUCS (*End User Computing satisfaction*). Dari penelitian yang dilakukan peneliti mengenai tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat dari tabel tersebut.

Distribusi Frekuensi dan Presentase Kepuasan Petugas Berdasarkan Metode EUCS

a. Kepuasan Petugas Terhadap RME Berdasarkan Dimensi Isi (*Content*)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Petugas Berdasarkan Dimensi Isi (*Content*)

Kepuasan Pengguna Isi (<i>Content</i>)	N	%
Rendah	0	0
Sedang	47	47%
Tinggi	53	53%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4. dapat dilihat dari hasil distribusi frekuensi dimensi isi (*content*) diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yaitu

53% responden, sedangkan 47% berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petugas merasa isi informasi yang disajikan oleh sistem RME cukup memadai dan membantu petugas dalam menjalankan tugas mereka.

Tabel 5. Deskripsi Jawaban Kepuasan Responden Tentang Dimensi Isi (*Content*)

Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Rekam Medis Elektronik (RME) menyediakan informasi yang tepat	44	53	3	0
Rekam Medis Elektronik (RME) menyediakan informasi yang lengkap	46	47	7	0
Rekam Medis Elektronik (RME) sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	27	66	7	0
Rekam Medis Elektronik (RME) dapat mempercepat koordinasi dengan unit lain	31	62	7	0

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan petugas pada pernyataan dengan respons sangat setuju tertinggi adalah “RME menyediakan informasi yang lengkap” sebanyak 46% responden. sedangkan respons setuju tertinggi terdapat pada pernyataan “RME sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari” sebanyak 66%. Sementara itu, respons tidak setuju tertinggi muncul pada pernyataan, yaitu “RME menyediakan informasi yang lengkap” dan “RME sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari”, masing-masing 7% dan 3% yang tidak setuju. Data ini menunjukkan bahwa RME dinilai akurat, bermanfaat, dan mampu mendukung efisiensi kerja serta mempercepat koordinasi antarunit di rumah sakit.

b. Kepuasan Petugas Terhadap RME Berdasarkan Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Petugas Berdasarkan Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Kepuasan Penggunaan Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	N	%
Rendah	0	0
Sedang	11	11%
Tinggi	89	89%
Total	100%	100%

Berdasarkan tabel 6. dapat dilihat dari hasil distribusi frekuensi dimensi keakuratan (*accuracy*) diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yaitu 89% responden, sedangkan 11% berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap dimensi ini.

Tabel 7. Deskripsi Jawaban Kepuasan Responden Tentang Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Pernyataan	SS	S	TS	STS
Informasi yang dihasilkan rekam medis elektronik sangat akurat	19	73	8	0

Hasil output yang ditampilkan sesuai dengan input	13	80	7	0
Rekam Medis Elektronik (RME) dapat memperkecil terjadinya kesalahan	9	87	4	0
Saya merasa Rekam Medis Elektronik (RME) dapat diandalkan dan dipercaya datanya	10	82	8	0
Laporan yang dihasilkan Rekam Medis Elektronik (RME) dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat	8	85	7	0

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan petugas terhadap keakuratan informasi yang dihasilkan oleh RME berada pada kategori tinggi. Pernyataan dengan respons sangat setuju tertinggi adalah “Informasi yang dihasilkan RME sangat akurat” 19% responden, sementara respons setuju tertinggi terdapat pada pernyataan “RME dapat memperkecil terjadinya kesalahan” dengan 87% responden. Respons tidak setuju tertinggi muncul pada pernyataan “Informasi yang dihasilkan RME sangat akurat” dan “RME dapat diandalkan dan dipercaya datanya”, masing-masing 8% responden. Secara keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa petugas menilai RME menghasilkan data yang akurat, dapat dipercaya, dan bermanfaat dalam mendukung pengambilan keputusan serta mengurangi potensi kesalahan dalam pelayanan.

c. Kepuasan Petugas Terhadap RME Berdasarkan Dimensi Tampilan (*Format*)

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Petugas Berdasarkan Dimensi Tampilan (*Format*)

Kepuasan Pengguna Tampilan (<i>Format</i>)	N	%
Rendah	0	0
Sedang	11	11%
Tinggi	89	89%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 8. dapat dilihat dari hasil distribusi frekuensi dimensi tampilan (*format*) bahwa yang diketahui sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yaitu 89% responden, sedangkan 11% berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap dimensi ini.

Tabel 1. Deskripsi Jawaban Kepuasan Responden Tentang Dimensi Tampilan

		(<i>Format</i>)			
Pernyataan		SS	S	TS	STS
Tampilan Rekam Medis Elektronik (RME) dapat dimengerti dengan sangat jelas		10	86	4	0
Tata/letak dari tampilan RME menarik		8	87	5	0

Teks yang ditampilkan dalam Rekam Medis Elektronik (RME) jelas dan mudah dipahami	7	91	2	0
Rekam Medis Elektronik (RME) mempunyai paduan warna yang serasi sehingga tidak melelahkan mata	13	80	7	0
Komposisi warna dalam RME sangat baik sehingga tidak membosankan	6	87	7	0
RME mempunyai tata letak yang rapi	7	84	9	0
Bentuk laporan yang dihasilkan RME mudah dimengerti dan dipahami	6	89	5	0
Metode RME menampilkan sebuah informasi sangat baik	13	79	8	0

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan petugas terhadap tampilan dan format RME. Pernyataan dengan respons setuju tertinggi adalah “Teks yang ditampilkan dalam RME jelas dan mudah dipahami” dengan 91% responden diikuti oleh “Bentuk laporan yang dihasilkan RME mudah dimengerti dan dipahami” sebanyak 89%. Sementara itu, sangat setuju tertinggi terdapat pada pernyataan “Metode RME menampilkan sebuah informasi sangat baik” dan “RME mempunyai paduan warna yang serasi sehingga tidak melelahkan mata”, masing-masing sebanyak 13% responden. Respons tidak setuju paling banyak muncul pada pernyataan “RME mempunyai tata letak yang rapi” sebanyak 9 responden (9%). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa petugas merasa tampilan RME jelas, menarik, mudah dipahami, dan dirancang dengan komposisi visual yang baik sehingga mendukung kenyamanan serta efektivitas dalam penggunaan sehari-hari.

d. Kepuasan Petugas Terhadap RME Berdasarkan Dimensi Kemudahan Dalam Penggunaan (*Ease of Use*)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Petugas Berdasarkan Dimensi Kemudahan Dalam Penggunaan (*Ease of Use*)

Kepuasan Kemudahan Dalam Penggunaan (<i>ease of use</i>)	N	%
Rendah	0	0
Sedang	18	18%
Tinggi	82	82%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 10. dapat dilihat dari hasil distribusi frekuensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yaitu 82% responden, sedangkan 18% berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap dimensi ini.

Tabel 3. Deskripsi Jawaban Kepuasan Responden Tentang Dimensi Kemudahan

dalam Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)						
Pernyataan			SS	S	TS	STS
Rekam Medis Elektronik (RME) sangat user <i>friendly</i>			12	83	5	0
Rekam Medis Elektronik (RME) mudah untuk digunakan			10	80	10	0
Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan sistem yang efisien			13	80	7	0
Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME)			11	78	11	0
Terdapat manual bantuan (<i>help menu</i>) di dalam Rekam Medis Elektronik (RME)			7	84	9	0
Sangat mudah mengajarkan Rekam Medis Elektronik (RME) pada orang baru			10	82	10	0
RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan			7	82	11	0

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan petugas terhadap kemudahan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) berada pada kategori tinggi. Pernyataan dengan respons setuju tertinggi adalah “Rekam Medis Elektronik (RME) sangat user friendly” dengan 83 responden (83%), diikuti oleh “RME merupakan sistem yang efisien” dan “RME mudah digunakan” masing-masing 80 responden (80%). Sementara itu, sangat setuju tertinggi muncul pada pernyataan “RME merupakan sistem yang efisien” sebanyak 13 responden (13%). Adapun respons tidak setuju tertinggi terdapat pada pernyataan “RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan” dan “Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan RME”, masing-masing sebanyak 11 responden (11%). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa petugas merasa RME mudah digunakan, efisien, dan dilengkapi dengan panduan yang cukup jelas, sehingga memudahkan proses pembelajaran dan penggunaan, baik bagi pengguna lama maupun baru.

e. Kepuasan Petugas Terhadap RME Berdasarkan Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Petugas Berdasarkan Ketepatan waktu (*timeliness*)

Kepuasan Pengguna Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)	N	%
Rendah	0	0
Sedang	10	10%
Tinggi	90	90%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 12. dapat dilihat dari hasil distribusi frekuensi ketepatan waktu (*timeliness*) diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yaitu 90% responden, sedangkan 10% berada pada kategori sedang dan tidak terdapat responden yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap dimensi ini.

Tabel 5. Deskripsi Jawaban Kepuasan Responden Tentang Dimensi Ketepatan Waktu

Pernyataan	(Timeliness)			
	SS	S	TS	STS
Informasi yang dihasilkan Rekam Medis Elektronik (RME) tepat waktu	9	88	3	0
Rekam Medis Elektronik (RME) memberikan informasi terkini (<i>up to date</i>)	11	84	5	0
RME memberikan respon yang cepat	10	85	5	0
RME memberikan <i>alert/reminder</i> pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan	12	83	5	0
Rekam Medis Elektronik (RME) yang ada mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat di rumah Sakit	7	84	9	0

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan petugas terhadap ketepatan waktu dan kecepatan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) tergolong tinggi. Pernyataan dengan respons setuju tertinggi adalah “Informasi yang dihasilkan RME tepat waktu” dengan 88 responden (88%), diikuti oleh pernyataan “RME memberikan respon yang cepat” sebanyak 85 responden (85%). Sementara itu, sangat setuju tertinggi terdapat pada pernyataan “RME memberikan *alert/reminder* pada pengguna secara tepat waktu” dengan 12 responden (12%). Respons tidak setuju tertinggi muncul pada pernyataan “RME mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat” sebanyak 9 responden (9%). Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa sistem RME dinilai mampu menyajikan informasi secara tepat waktu, memberikan peringatan yang akurat, serta mendukung pengambilan keputusan cepat di rumah sakit, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Petugas Terhadap Penggunaan RME

Kepuasan Penggunaan RME	N	%
Rendah	0	0
Sedang	22	22%
Tinggi	78	78%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 14. dapat dilihat dari 100 responden petugas rawat jalan dalam kepuasan penggunaan RME yang mengisi kuesioner di RSUD Koja diperoleh diketahui bahwa tingkat kepuasan petugas terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagian besar berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 78 responden (78%). Sementara itu, sebanyak 22 responden (22%) berada pada kategori sedang, dan tidak ada responden yang menyatakan kepuasan pada kategori rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas petugas merasa puas dengan penggunaan RME di fasilitas pelayanan, yang mengindikasikan bahwa sistem tersebut telah memberikan manfaat dalam mendukung proses kerja dan pelayanan yang lebih efektif.

Karakteristik Penggunaan RME

1. Jenis kelamin

Berdasarkan dari penelitian menunjukkan bahwa kategori responden jenis kelamin sebagian besar responden di RSUD Koja pada perempuan 69 dengan presentase 69% dan pada kelompok laki-laki 31 responden dengan presentase 31 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah mayoritas perempuan sehingga menunjukkan bahwa tenaga kesehatan perempuan lebih banyak terlibat dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik dibandingkan tenaga kesehatan laki-laki.

2. Kategori Usia

Berdasarkan dari kelompok usia di RSUD Koja terhadap pengguna RME sebagian besar menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 44 responden dengan presentase 44% rentang usia ini termasuk dalam kategori usia produktif, dimana individu umumnya memiliki tingkat kemampuan adaptasi yang baik, dengan demikian mayoritas pengguna RME berada pada usia yang relatif dominan dalam pemanfaatan sistem elektronik rumah sakit (Simbolon et al., 2023).

3. Pekerjaan

Berdasarkan pada penelitian menunjukkan bahwa kategori divisi bagian sebagian besar responden di RSUD Koja yang paling banyak adalah dokter spesialis dengan 37 responden 37%, dan yang paling sedikit pada bagian gizi 1 responden 1%, dan klinik mata 1 responden 1%.

Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Metode EUCS dari Isi (Content)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di RSUD Koja menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik berdasarkan metode EUCS dari isi (*content*) berada pada kategori kepuasan petugas terdapat rendah 0%, sedang 47% dan tinggi 53% . Hal ini disebabkan karena responden di RSUD Koja memahami bahwa rekam medis elektronik menyediakan informasi yang akurat dan lengkap yang dapat membantu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat. Petugas yang tidak setuju terhadap RME pernyataan kuesioner yaitu “RME menyediakan informasi yang lengkap” dengan 7 responden , “Rekam Medis Elektronik (RME) sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari” dengan 7 responden , dan “Rekam Medis Elektronik (RME) dapat mempercepat koordinasi dengan unit lain” dengan 7 responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian petugas menilai informasi yang diperoleh melalui aplikasi jaksehat pada sistem RME belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan kerja mereka. Tidak setuju tersebut kemungkinan muncul karena masih terdapat pasien yang belum mengisi identitas secara lengkap pada saat pendaftaran sehingga data yang ditampilkan RME tidak menyajikan informasi dengan baik, selain itu beberapa fitur maupun format tampilan informasi dalam aplikasi dinilai belum cukup detail, sehingga membuat sebagian petugas mengalami kendala dalam mencari data yang dibutuhkan. Kondisi ini juga berkaitan dengan koordinasi antar unit yang masih membutuhkan waktu karena informasi yang seharusnya dapat diakses secara cepat belum sepenuhnya terintegrasi dengan optimal.

Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Metode EUCS dari Keakuratan (Accuracy)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Koja menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik berdasarkan metode EUCS dari keakuratan (*accuracy*) berada pada kategori rendah 0%, sedang 11% dan tinggi 89%. Petugas yang tidak setuju terhadap RME pernyataan kuesioner yaitu “Informasi yang dihasilkan rekam medis elektronik sangat akurat” dengan 8 responden, dan “Saya merasa Rekam Medis Elektronik (RME) dapat diandalkan dan dipercaya datanya” dengan 8 responden. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan input data pasien karena kelalaian petugas maupun keterbatasan sistem sehingga informasi yang dihasilkan belum selalu akurat dan beberapa data yang tercatat dalam RME mungkin tidak langsung terupdate secara *real-time*. Dalam hal ini *accuracy* sangat penting karena informasi yang salah atau tidak dapat memengaruhi pengambilan keputusan klinis dan efisiensi kerja petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Nirmawati et al., 2024) di Puskesmas Ngemplak Boyolali yang menyatakan bahwa aspek keakuratan data pada sistem RME telah memberikan informasi yang dihasilkan sesuai dengan data yang diinputkan oleh dokter, perawat dan bidan.

Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Metode EUCS dari Tampilan (Format)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Koja menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik berdasarkan metode EUCS dari tampilan (*format*) berada pada kategori rendah 0% sedang 11% dan tinggi 89%. Dalam hal ini tampilan sangat penting untuk petugas tidak bosan terhadap tampilan yang ada di RME tersebut. Petugas yang tidak setuju terhadap RME pernyataan kuesioner yaitu “RME mempunyai tata letak yang rapi” dengan 9 responden. Hal ini disebabkan karena tata letak atau tampilan antarmuka dalam RME dirasakan sebagian petugas masih kurang sederhana tidak konsisten sehingga menyulitkan menu maupun informasi yang diperlukan dengan persepsi sebagian responden terhadap keteraturan dan kerapian tata letak RME belum optimal.

Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Metode EUCS dari Kemudahan Dalam Penggunaan (Ease of Use)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Koja menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik berdasarkan metode EUCS dari kemudahan dalam pengguna (*ease of use*) berada pada kategori rendah 0%, sedang 18% dan tinggi 82%. Menyatakan bahwa petugas merasa sistem RME cukup mudah digunakan tetapi masih perlu perbaikan sehingga petugas yang menggunakan RME dapat dengan mudah menggunakannya dan kepuasan petugas menjadi lebih merata. Petugas yang tidak setuju terhadap RME pernyataan kuesioner yaitu “Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME)” dengan 11 responden dan “RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaan” dengan 11 responden. Hal ini disebabkan sebagian beberapa petugas merasa sistem RME memiliki menu yang kompleks sehingga membutuhkan waktu adaptasi cukup lama untuk memahami cara penggunaannya terutama dialami oleh petugas yang belum terbiasa dengan sistem berbasis teknologi atau memiliki keterbatasan dalam penggunaan komputer. Petugas juga membutuhkan pelatihan dan arahan tambahan supaya lebih mudah menggunakan sistem dengan lancar.

Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Metode EUCS dari Ketepatan Waktu (Timeliness)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Koja menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik berdasarkan metode EUCS ketepatan

waktu (*timeliness*) berada pada kategori rendah 0%, sedang 10% dan tinggi 90%. Petugas yang tidak setuju terhadap RME pernyataan kuesioner yaitu “Rekam Medis Elektronik (RME) yang ada mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat di rumah Sakit” dengan 9 responden. Hal ini disebabkan kendala teknis, seperti keterlambatan akses data akibat gangguan jaringan atau sistem yang berjalan lambat hal ini berpengaruh terhadap kecepatan penyajian informasi.

Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik di RSUD Koja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Koja menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik berdasarkan kepuasan penggunaan Rekam Medis Elektronik berada pada kategori rendah 0%, sedang 22% dan tinggi 78%. Dalam penelitian ini menunjukkan sebagian besar petugas merasa bahwa sistem sudah mampu mendukung pekerjaan secara efektif, baik dari segi kelengkapan informasi, kemudahan pengguna, ketepatan waktu, keakuratan data, maupun tampilan antarmuka. Meskipun dalam penelitian ini tingkat kepuasan pengguna terhadap RME mencapai 94% adanya gangguan kendala teknis yang menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi tidak selalu berarti sistem berjalan baik, sehingga evaluasi dan perbaikan secara berkala tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik menggunakan metode EUCS di RSUD Koja pada tahun 2025 adalah

1. Berdasarkan karakteristik pengguna RME di RSUD Koja dapat disimpulkan bahwa terdapat sebagian besar responden jenis kelamin adalah perempuan 69 responden dengan usia 26-35 dengan pendidikan yang paling banyak yaitu bagian divisi dokter spesialis.
2. Berdasarkan isi (*content*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan kategori rendah (0%), sedang (47%) dan tinggi (53%) responden disebabkan informasi yang dihasilkan kurang lengkap.
3. Berdasarkan keakuratan (*accuracy*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan kategori rendah (0%), sedang (11%) dan tinggi (89%) responden karena RME yang masih kurang akurat.
4. Berdasarkan tampilan (*format*) kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan kategori rendah (0%), sedang (11%) dan tinggi (89%) responden karena tampilan RME dan tata letaknya masih kurang menarik, serta paduan warna yang membuat mata lelah.
5. Berdasarkan kemudahan dalam pengguna (*ease of use*) pada kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan kategori rendah (0%), sedang (18%) dan tinggi (82%) responden karena masih butuh waktu untuk mempelajari RME dengan lancar dan belum ada petunjuk penggunaan yang tepat.
6. Berdasarkan ketepatan waktu (*timeliness*) pada kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan kategori rendah (0%), sedang (10%), dan tinggi (90%) responden karena informasi yang dihasilkan belum tepat waktu, dan respon yang lambat sehingga pasien masih harus menunggu antrian lama
7. Berdasarkan kepuasan pengguna RME dengan kategori rendah (0%), sedang (22%) dan tinggi (78%) responden karena RME yang masih belum lengkap.

REFERENSI

- Arie, D. A. L., Novana, F. E., Listiawan, N., Safara, D., & Sutha, D. W. (2024). Analisis Kelengkapan dan Keakuratan Data Rekam Medis Elektronik di Puskesmas X Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 72–77.
- Budiman, B., Rodiyansyah, S. F., & Abdurrahman, D. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Data

- Terpadu (Siladdu) Kabupaten Majalengka. *J-ENSITEC*, 5(01).
- Deby Natalia Simatupang, & Theofilus Zagoto. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Di Puskesmas Sibabangun Menggunakan Metode EUCS Tahun 2023. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 32–39. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v3i1.2672>
- Dinas Komunikasi, I. dan S. P. D. J. (2024). *Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta.go.id. <https://www.jakarta.go.id/aplikasi-jaksehat#>
- Dubale, A. T., Mengestie, N. D., Tilahun, B., & Walle, A. D. (2023). User Satisfaction of Using Electronic Medical Record System and Its Associated Factors among Healthcare Professionals in Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International*, 2023(1). <https://doi.org/10.1155/2023/4148211>
- Hadiyanto, M., Purnami, C. Tr., & Mawarni, A. (2020). Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik. 8(6), 739–745.
- Handwidjojo, W. (2023). Rekam Medik Elektronik. *Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi Dn sains*, 3(01), 15–22. <https://doi.org/10.53337/jhki.v3i01.91>
- Himmatul Aliyah, F., Dhamanti, I., Administrasi, D., Kesehatan, K., Masyarakat, K., & Airlangga, U. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perekam Medis Di Rumah Sakit (*LITERATURE REVIEW*). 4(3).
- Indrasari, D. M. (2017). Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. In *Yogyakarta: Indomedia Pustaka*.
- Sabela Hasibuan, A., & W Siburian, M. (2019). Sikap Petugas Terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap Di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 363–369. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v3i1.50>
- Salshabila, A., Amir, A., Noerjoedianto, D., & Mekarisce, A. A. (2025). Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Siulak Mukai. *Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Siulak Mukai*.
- Simbolon, P., Saragih, P., & Pardede, I. B. Y. (2023). Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Promotif Preventif*, 6(4), 558–563. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- Sugiyono, P. D. (2023). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Sukarsa, I. M., Made, N., & Marini, I. (2022). Perbandingan Metode EUCS dan WebQual Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Pengguna (Studi Kasus: Krs Poltekkes Denpasar). *JITTER- Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 3(1).
- Syahrullah, Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016). Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS. *Yogyakarta: Semnasteknomedia*, 73–78.