Volume 6. No.1, Juni 2026
P-ISSN2715-6842 E-ISSN 2809-0454
JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)

Evaluasi Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Pengguna RME *Medify* di RS TK. III Brawijaya

Evaluation of User Satisfaction Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method Among Medify Electronic Medical Record Users at TK III Brawijaya Hospital

Selvy Putri Rahayu[1], Alfina Aisatus Saadah[2*], Eka Wilda Faidah[3], Devik Prabowo[4]
[1,2,3]Program Studi D3 Rekam medik dan Informasi kesehatan, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo, Surabaya, 60286, Indonesia
[4] RS Tingkat III Brawijaya, Surabaya, 60242, Indonesia
[*]Email: aisatusalfina@gmail.com

ABSTRACT

Computer technology is currently developing very rapidly, especially in hospitals, making people's work easier and making the staff's workflow much more efficient. In order to improve patient care, RME plays a crucial role in addressing health issues. SIMRS evaluation is crucial, as it involves assessing user satisfaction with the system. The purpose of this study is to measure the level of satisfaction of health workers in the medical records section towards the use of RME Medify using the EUCS method. This type of research is descriptive quantitative. The sample was taken by total sampling, so that the total respondents were 16 people. Primary data collection is done by observing, interviewing, and questionnaires. Data analysis was carried out using the Likert scale interpretation calculation method consisting of strongly agree, agree, disagree, and strongly disagree. The research findings lead to the conclusion that the content variable reached 75%, the accuracy variable was at 79%, the format variable was recorded at 77%, the ease of use variable was at 78%, and the time variable was also at 78%. Overall, officers expressed satisfaction with the use of RME Medify, which makes use in services easy, fast and the data produced is as needed. It is recommended that the quality of the RME system be customized to meet user needs and information technology capabilities. It is necessary to develop a more comprehensive plan and train management and staff to create a collaborative environment that can build an approach to ensure that the implementation and use of RME runs more smoothly.
Keywords*:User Satisfaction; Elektronic Medical Records; EUCS.*

ABSTRAK

Teknologi komputer saat ini sudah berkembang sangat cepat, terutama di rumah sakit, sehingga membuat pekerjaan orang-orang menjadi lebih mudah dan membuat alur kerja petugas jauh lebih efisien. Dalam rangka meningkatkan perawatan pasien, RME memiliki peran yang sangat penting dalam menangani masalah kesehatan. Evaluasi SIMRS sangat penting, karena melibatkan penilaian kepuasan pengguna sistem. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan tenaga kesehatan di bagian rekam medis terhadap penggunaan RME Medify dengan menggunakan metode EUCS. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif. Sampel diambil dengan cara total sampling, sehingga total responden yaitu 16 orang. Pengumpulan data yang bersifat primer dilakukan dengan cara mengamati, wawancara, serta kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode perhitungan interpretasi skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Temuan penelitian mengarah pada kesimpulan yang dihasilkan bahwa variabel konten mencapai 75%, variabel akurasi berada di angka 79%, variabel format tercatat 77%, variabel kemudahan penggunaan di angka 78%, dan variabel waktu juga berada di 78%. Secara hasil keseluruhan petugas menyatakan puas terhadap penggunaan RME Medify yang membuat penggunaan dalam pelayanan mudah, cepat serta data yang dihasilkan sesuai yang dibutuhkan. Disarankan agar kualitas sistem RME disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan kemampuan teknologi informasi. Perlu dikembangkan rencana yang lebih komprehensif dan melatih manajemen dan staf untuk menciptakan lingkungan kolaboratif yang dapat membangun pendekatan untuk memastikan bahwa implementasi dan penggunaan RME berjalan lebih lancar.
Kata kunci: Kepuasan Pengguna; Rekam Medis Elektronik; EUCS.

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

PENDAHULUAN

Rekam Medis Elektronik (RME) adalah proses mengubah rekam medis manual dengan berkas ke dalam bentuk digital, yang menyusun catatan riwayat kesehatan pasien dengan cara yang teratur dan bisa diakses secara langsung lewat sistem komputer. Diharapkan dengan adanya RME, efisiensi kerja tenaga kesehatan akan meningkat, ketepatan dalam pencatatan data akan lebih baik, pelayanan akan lebih terjaga kesinambungannya, serta kualitas layanan kesehatan akan meningkat secara keseluruhan[1]. Menurut Permenkes 24 Tahun 2022 pada era digital ini setiap fasilitas pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik untuk memudahkan pelayanan dalam hal pencatatan medis pasien[2]. Pada Setiap rumah sakit memiliki kewajiban untuk mengelola sistem informasi manajemen rumah sakit atau RME yang bertugas dalam pengelolaan instalasi rekam medis dalam mengatur data dan informasi kesehatan[3]. Sebagai Langkah untuk meningkatkan layanan kepada pasien, RME memiliki peran yang sangat penting dalam menangani masalah kesehatan[4]. Keberadaan RME diharapkan dapat membantu pengelola arsip atau dokumen dengan baik secara efektif dan efisien, baik dalam hal penciptaan, penyimpanan, pengolahan, pendistribusian, dan perawatan dokumen [5].

Penyimpanan catatan kesehatan pasien harus dilakukan dalam bentuk digital karena sangat penting untuk melindungi kerahasiaan, keaslian, dan kemudahan akses terhadap data kesehatan yang direkam [6]. Menurut Peraturan Pemerintah No. 28 tahun 2024, pasal 552, penyedia layanan kesehatan harus mematuhi catatan medis elektronik dan standar interoperabilitas yang ditentukan menteri. Dalam implementasi RME, sangat penting untuk melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap sistem RME Medify untuk memberikan informasi mengenai kemajuan aktivitas yang dilakukan serta pengendalian selama proses pelaksanaannya, sehingga kesalahan informasi dapat dikurangi.

Salah satu pendekatan penilaian yang bisa diterapkan adalah metode *End user Computing Satisfaction* (EUCS), Metode penilaian ini berfokus pada seberapa puas pengguna dalam menilai sistem informasi dan memperhitungkan kepuasan pengguna [7]. Penerapan metode EUCS untuk menilai kepuasan menggunakan lima variabel ini sangat berkaitan dengan interaksi antara manusia dan komputer. Dan dapat menilai harapan awal pengguna RME melalui adanya perubahan RME di dalam rumah sakit. Dengan kelima faktor ini, kita dapat mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja petugas medis di rumah sakit. Metode ini banyak digunakan untuk menilai berbagai macam platform, mulai dari portal pendidikan, aplikasi pembelajaran daring, hingga sistem informasi kesehatan dan aplikasi layanan masyarakat.

Menurut studi awal yang dilakukan pada 29 April 2024, peneliti mengamati RME *Medify* dan melalui wawancara dengan beberapa anggota staf pelaporan unit rekam medis terdapat 4 orang, terungkap bahwa staf tersebut merasa kurang puas dengan pemakaian RME *Medify* yang masih baru, terutama terkait mengenai isi yang lengkap tetapi tidak sepenuhnya digunakan,format tata letak dengan banyak nya fitur menjadi kebingungan dan informasi yang disajikan tidak memenuhi harapan yang diinginkan yaitu terdapat data yang loading waktu di unduh dan tidak sesuai hasil unduhan nya. Apabila masalah tersebut tidak diatasi bisa mempengaruhi mutu pelayanan Rumah Sakit sehingga RME Medify perlu di evaluasi mulai sejak awal penerapan RME.

Hasil studi sebelumnya menunjukkan bahwa semua variabel bebas yang meliputi konten, format, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan terkait secara signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna[8]. Hasil penelitian yang dilakukan terdahulu bahwa terdapat dua variabel yang memiliki penilaian kurang mempengaruhi bagi responden yaitu variabel akurasi dan format yang mengacu pada kategori kurang [9]. Dalam menyajikan informasi, data yang

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

diperoleh dari RME Medify terkadang tidak sepenuhnya tepat, Oleh karena itu, ketika pemeriksaan ulang dilakukan, tidak muncul tanda bahwa pasien telah membatalkan rencananya untuk berkunjung, sehingga perlu ketelitian dalam proses pengecekan.

Evaluasi efektivitas sistem informasi oleh rumah sakit sangat penting, karena melibatkan penilaian kepuasan pengguna dengan sistem [10]. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk "mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem Rekam Medis Elektronik (RME) Medify di Rumah Sakit Tk. III Brawijaya berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)" Evaluasi menggunakan pendekatan EUCS lebih menitikberatkan pada kepuasan RME, yang merupakan metode untuk mengetahui tingkat penilaian berdasarkan variabel keseluruhan pada pengguna RME berdasarkan dalam menilai kepuasan petugas terhadap kualitas layanan yang disediakan untuk mempermudah akses ke setiap menu RME.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, yang bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi Tingkat kepuasan penggunaan RME Medify yang mulai beroperasi pada bulan September 2023 dengan pendekatan teknik *End user Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima variabel yaitu *content, accuracy, format, ease of use , timeliness* di Rumah Sakit TK. III Brawijaya. Populasi adalah kumpulan seluruh subjek yang terlibat dalam suatu penelitian, terdiri dari unit rekam medis yang mencakup 16 petugas yang berperan aktif penggunaan RME dalam mendaftarkan pasien maupun pelaporan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan cara total samping, yang berarti semua petugas di unit rekam medis dilibatkan menjadi responden penelitian. Total sampling adalah metode di mana jumlah sampel sama dengan ukuran populasi, Pengumpulan data yang bersifat primer dilakukan dengan cara mengamati, melakukan wawancara, serta membagikan kuesioner 25 pernyataan kepada responden dengan sumber kuesioner pada peneliti terdahulu disesuaikan dengan kondisi RME *Medify* saat ini. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode perhitungan interpretasi skala likert yang terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 1. Kriteria skala likert

Singkatan	Kriteria Penilaian	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
S	Setuju	3
SS	Sangat Setuju	4

Rumus untuk analisis skor ini diterapkan untuk menilai angka pada setiap pernyataan dalam satu variabel metode EUCS, dengan rumus seperti berikut.

Rumus Analisis Skor

1. Skor Aktual (∑n)
   Skor Aktual = $\sum f_i \, x \, s_i$
   (Keterangan : f_i = frekuensi/jumlah responden yang memilih, s_i = nilai skor 1,2,3 atau 4)
2. Skor Maksimal (Ideal)
   Skor Maksimal = N x 4
   (Keterangan : N = Jumlah Total Responden)
3. Peresentase Akhir
   $$\text{Presentase} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Maksimal}} \text{ X } 100$$

Dalam menentukan rentang nilai interval pada kuesioner kepuasan (puas, tidak puas) menggunakan Skala Likert, dengan menggunakan *Metode Interval Method of Successive Interval* (MSI) atau rumus Rentang Kategori sebagai berikut:

4. Rumus 1: menghitung skor maksimum dan minimum
   a) Skor Maksimum Ideal = *n* x Tertinggi
   b) Skor Minimum Ideal = *n* x Terendah
      (Catatan: *n* adalah jumlah pertanyaan atau indikator)
   c) Skor maksimum ideal: 25 (pernyataan) x 4 (Skor tertinggi) = 100
   d) Skor Minimum Ideal: 25 (Pernyataan) x 1 (Skor terendah) = 25

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

5. Rumus 2: Untuk mencari rentang atau jarak antar kategori

$$\text{Rentang} = \frac{\text{Skor Maks} - \text{Skor Min}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

(Catatan: Jumlah kategori Adalah rentang nilai interval)

$$\text{Rentang} = \frac{100(\text{skor maks}) - 25(\text{skor min})}{2 \text{ (kategori puas dan tidak puas)}} = 37{,}5$$

Dihasilkan kriteria penilaian dalam rentang puas dan tidak puas yaitu 37.5

Tabel 1. Rentang nilai interval

Singkatan	Kriteria Penilaian	Skor
TP	Tidak Puas	25 - 61,5%
P	Puas	62,5 - 100%

6. Rumus 3 : Interpretasi skor
   - Skor Aktual $(\sum n) f_i \; x \; s_i$

     Skor Aktual = $\sum f_i \; x \; s_i$

     (Keterangan : f_i = frekuensi/jumlah responden yang memilih, s_i = nilai skor 1,2,3 atau 4)

     total keseluruhan : 16 (responden) x 4 (skor maks) x 5 (pernyataan dalam 1 variabel) = 320

     Untuk menentukan kepuasan pengguna dalam satu variabel
   - Interpretasi skor = $\frac{jumlah\ Skor\ Aktual\ (\sum n)}{total\ keseluruhan} X\ 100\%$

     Catatan: Jumlah satu pernyataan dalam satu variabel

HASIL

Hasil dari penelitian diperoleh melalui 25 pernyataan yang diambil dari penelitian Darwati, 2022; Muria Pratama and Hartomo, 2022 yang kemudian kuesioner diisi oleh petugas dari unit rekam medis dengan metode total sampling yang melibatkan 16 responden. Setiap variabel EUCS terdiri dari lima pernyataan, dengan setiap pernyataan menunjukkan isi (*content*), akurasi (*accuracy*), penampilan (*format*), kemudahan pengguna *(ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Hasil Interpretasi skala likert

1. Hasil Identifikasi Kepuasan Terhadap Variabel Isi (*Content*)

Tabel 2. Pernyataan Variabel Isi (*Content*)

No	Pernyataan Isi (*content*)
1	Sistem RME menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anda
2	Informasi yang tersedia pada RME sudah sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit
3	Informasi yang dicari pada RME mudah dipahami
4	Isi informasi pada RME yang tersedia sudah lengkap
5	Isi informasi dalam RME yang tersedia sangat jelas

Tabel 3. Hasil Kuesioner Variabel Isi (*Content*)

Pernyataan Isi (*content*)	Skor SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Total skor	Presentase %
1	5	7	4	0	49	20,5
2	4	9	3	0	49	20,5
3	2	13	1	0	49	20,5
4	2	7	7	0	43	18
5	3	11	2	0	49	20,5
Jumlah					239	100

Interpretasi skor = $\frac{Total\ Skor\ jawaban\ responden(\sum n)}{Jumlah\ Skor\ total} X\ 100\%$

$= \frac{239}{320} X\ 100\% = 75\ \%$

Persentase variabel isi (*content*) pada perhitungan kuesioner yang terdiri atas 5 pernyataan mencapai 75%, sehingga dapat disimpulkan bahwa para responden merasa puas dengan penggunaan RME Medify. Pada variabel isi nilai tertinggi adalah sistem RME sudah menyediakan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan, mudah dipahami dan jelas sedangkan nilai terendah adalah isi informasi pada RME yang tersedia belum lengkap dikarenakan belum terdapat komponen untuk tanda tangan elektronik pada pendaftaran rawat inap.

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

2. Hasil Identifikasi Kepuasan Terhadap Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Tabel 4. Pernyataan Variabel Keakuratan (Accuracy)

No	Pernyataan Keakuratan (*accuracy*)
1	Adanya *user id* dan *password* untuk setiap *user* pada RME
2	RME sudah memberikan informasi yang benar dan akurat
3	RME jarang terjadi *error* ketika menggunakannya.
4	Setiap link pada RME yang diklik selalu menyajikan halaman web yang sesuai
5	Laporan yang dihasilkan dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat

Tabel 5. Hasil Kuesioner Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Pernyataan Keakuratan (*accuracy*)	Skor				Total skor	%
	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)		
1	12	4	0	0	60	24
2	3	12	1	0	49	19
3	4	3	9	0	43	17
4	4	11	1	0	51	20
5	4	10	2	0	50	20
Jumlah					253	100

Interpretasi skor = $\frac{Total\ Skor\ jawaban\ responden(\sum n)}{Jumlah\ Skor\ total} X\ 100\%$

= $\frac{253}{320} X\ 100\% = 79\%$

Persentase variabel keakuratan (*accuracy*) pada penghitungan kuesioner tersebut dari lima pernyataan menghasilkan sebesar 79%, sehingga dapat dikategorikan bahwa para responden merasa puas dengan penggunaan RME Medify. Pada variabel keakuratan nilai tertinggi adalah RME sudah ada user id dan password untuk setiap user sedangkan nilai terendah pada RME yaitu sering terjadi error saat digunakan dalam pelayanan maupun pada pelaporan oleh petugas.

3. Hasil Identifikasi Kepuasan Terhadap Variabel Tampilan (*Format*)

Tabel 6. Pernyataan Variabel Tampilan (*Format*)

No	Pernyataan Tampilan (*format*)
1	Desain fitur RME mempunyai layout yang mempermudah pengguna
2	Tampilan RME cukup menarik bagi pengguna
3	Desain tampilan menu dan link pada RME sudah jelas dan tersusun dengan baik
4	Hasil *output* pada layar dari RME telah sesuai dengan apa yang di perintahkan pada saat *input*.
5	Desain fitur RME mempunyai struktur menu dan link yang mudah dipahami

Tabel 7. Hasil Kuesioner Variabel Tampilan (*Format*)

Pernyataan Tampilan (*format*)	Skor				Total skor	Presentase %
	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)		
1	2	13	1	0	49	20
2	1	15	0	0	49	20
3	2	12	2	0	48	19
4	3	13	0	0	51	21
5	2	14	0	0	50	20
Jumlah					247	100

Interpretasi skor = $\frac{Total\ Skor\ jawaban\ responden(\sum n)}{Jumlah\ Skor\ total} X\ 100\%$ = $\frac{247}{320} X\ 100\% = 77\%$

Persentase komponen tampilan *(format)* dalam perhitungan kuesioner di atas dari lima pernyataan mencapai 77%, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan penggunaan RME Medify. Pada variabel tampilan nilai tertinggi adalah hasil output pada layar dari RME telah sesuai dengan apa yang di perintahkan pada saat input sedangkan nilai terendah adalah desain tampilan menu dan link pada RME belum jelas dan belum tersusun dengan baik, karena setiap user akses RME berbeda-beda.

4. Hasil Identifikasi Kepuasan Terhadap Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

Tabel 8. Pernyataan Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)

No	Pernyataan Kemudahan Pengguna (*Ease of use*)
1	Desain fitur RME mempunyai layout yang mempermudah pengguna
2	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi
3	RME sangat mudah digunakan
4	Terdapat manual bantuan (*help menu*) di dalam RME
5	RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.

Tabel 9. Hasil Kuesioner Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)

Pernyataan Kemudahan Pengguna (*Ease of use*)	Skor SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Total skor	Presentase %
1	3	12	1	0	50	20
2	3	13	0	0	51	20
3	4	10	2	0	50	20
4	4	10	2	0	50	20
5	3	12	1	0	50	20
Jumlah					251	100

Interpretasi skor = $\frac{Total\ Skor\ jawaban\ responden(\sum n)}{Jumlah\ Skor\ total} X\ 100\%$

= $\frac{251}{320} X\ 100\% = 78\%$

Persentase variabel kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) dalam perhitungan kuesioner di atas dari lima pernyataan mencapai 78%, sehingga dapat dikatakan bahwa para responden merasa puas dengan penggunaan RME *Medify*. Pada variabel kemudahan pengguna nilai tertinggi adalah RME sangat mudah digunakan. Nilai yang sama rata tetapi terdapat bahwa nilai yang tidak setuju yaitu pada menu bantuan belum sepenuhnya ada dan petugas memahami petunjuk penggunaan RME secara opsional

5. Hasil Identifikasi Kepuasan Terhadap Variabel Waktu (*Timelines*)

Tabel 10. Pernyataan Variabel Waktu (*Timelines*)

No	Pernyataan Waktu (*timelines*)
1	Desain fitur RME mempunyai layout yang mempermudah pengguna
2	RME memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.
3	RME memberikan data yang terkini (*up to date*)
4	RME memberikan *alert/reminder* pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan.
5	RME yang ada mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat.

Tabel 11. Hasil Kuesioner Variabel Waktu (*Timelines*)

Pernyataan Waktu (*timelines*)	Skor SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Total skor	Presentase %
1	4	11	1	0	51	20
2	3	11	2	0	49	20
3	5	10	1	0	52	21
4	3	12	1	0	50	20
5	2	11	3	0	47	19
Jumlah					249	100

Interpretasi skor = $\frac{Total\ Skor\ jawaban\ responden(\sum n)}{Jumlah\ Skor\ total} X\ 100\%$ = $\frac{249}{320} X\ 100\% = 78\%$

Persentase variabel waktu (*Timelines*) dalam penghitungan kuesioner di atas dari 5 pernyataan mencapai 78%, sehingga dapat dikatakan bahwa para responden merasa puas dengan pemakaian RME Medify. Pada variabel waktu nilai tertinggi adalah RME memberikan alert/reminder pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan sedangkan nilai terendah yaitu terdapat pada petugas menyelesaikan tugas sendiri tidak tepat pada waktunya karena saling membantu antar rekan kerja untuk menyelesaikan tugas petugas lainnya agar tepat waktu.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tenaga kesehatan di bagian rekam medis terhadap pemanfaatan RME *Medify*, akan diulas lima variabel EUCS yang

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

diperoleh dari kuesioner dalam studi tersebut.

1. Kepuasan Petugas Terhadap Variabel Isi (*Content*)

Berdasarkan temuan dari survei yang dilakukan dengan kuesioner, diperoleh data bahwa pada variabel isi, persentase yang ditunjukkan adalah 75%, yang mengindikasikan bahwa para responden merasa puas dengan pemanfaatan RME *Medify*. Kepuasan para responden terhadap variabel ini disebabkan oleh konten RME *Medify* Rumah Sakit TK. III Brawijaya yang telah memberikan informasi secara jelas, akurat, dan relevan dengan kebutuhan rumah sakit yang mudah dimengerti. Kepuasan yang dijelaskan menunjukkan bahwa pilihan menu dalam aplikasi yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan petugas dalam menjalankan RME [11].

Meskipun hasil studi mengindikasikan bahwa para responden merasa senang dengan pemanfaatan RME Medify, ada juga responden yang merasa informasi dalam rekam medis elektronik yang ada saat ini masih kurang lengkap, Hal ini disebabkan karena belum adanya komponen tanda tangan elektronik pada formulir edukasi bagi pasien atau keluarganya, sehingga masih harus bergantung pada penggunaan kertas. Petugas memanfaatkan 2 jenis catatan medis, yakni yang manual dan digital, hanya untuk tujuan persetujuan yang diinformasikan. Untuk hal lainnya, formulir dalam fitur RME sudah tersedia. Mengenai variabel konten, penting untuk dicatat bahwa semakin detail informasi dalam sistem, maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna [12].

2. Kepuasan Petugas Terhadap Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan melalui kuesioner, ditemukan bahwa untuk variabel akurasi diperoleh persentase sebesar 79%, yang menunjukkan bahwa para responden merasa puas dengan penggunaan RME Medify. Tingkat kepuasan responden dalam variabel ini disebabkan oleh akurasi RME Medify di Rumah Sakit TK. III Brawijaya yang mampu memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Keakuratan sistem juga berlandaskan bahwa setiap staf memiliki identitas dan kata sandi untuk mengakses sistem, sehingga data yang diinput dan output dapat terjamin keamanannya dan setiap staf mendapatkan akses sesuai dengan bidang tugas mereka masing-masing. Selain itu, RME juga mampu menyajikan halaman web yang relevan. Menurut penelitian sebelumnya, sangat jelas bahwa informasi yang diberikan adalah tepat, tidak mengandung kesalahan, sehingga tidak menyesatkan pengguna dan berpotensi menyebabkan keputusan yang keliru [13].

Walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa senang dengan pemanfaatan RME Medify, ada juga beberapa responden yang berpendapat bahwa pada aspek ini RME sering mengalami masalah ketika digunakan. Ketika penyedia layanan melayani terdapat kesalahan pada RME disebabkan oleh keterbatasan jaringan. Lama waktu yang dibutuhkan sistem saat mencari data pasien bisa menghambat proses pelayanan [14]. Didukung pula oleh studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa SIMRS sering mengalami kesalahan, dan para responden merasakan bahwa laporan yang dihasilkan oleh SIMRS tidak layak dijadikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan [12].

Penyebab lain dari kesalahan pada server adalah database yang sudah mencapai kapasitas penuh. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengawasan rutin terhadap pemakaian database agar dapat mendeteksi masalah yang mungkin muncul lebih awal. Dengan demikian, petugas harus melaporkan kepada tim IT dan pihak Medify. IT tidak dapat memberikan bantuan jika terjadi kesalahan pada server karena akses IT tidak sepenuhnya tersedia, dan hanya vendor yang memiliki kemampuan untuk melakukannya. Namun, jika ada kesalahan "505 Tidak Dapat Ditemukan", IT dapat membantu dalam akses ke server. Dengan

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

keberadaan tim IT yang sangat berkontribusi pada faktor keberhasilan RME. Tim IT memiliki kewajiban untuk memastikan sistem RME berfungsi dengan baik dan melakukan pemeliharaannya, termasuk dalam pengembangan perangkat lunak, jaringan, serta perbaikan terhadap sistem yang mengalami kesalahan [15].

3. Kepuasan Petugas Terhadap Variabel Tampilan (*Format*)

Berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner, diperoleh data bahwa variabel tampilan (format) memiliki presentase sebesar 77% yang menunjukkan bahwa para responden merasa puas terhadap RME Medify. Format RME Medify di Rumah Sakit TK. III Brawijaya, di mana tata letak sistemnya menarik, menu dan tautan tersusun rapi, serta antarmuka sistem mempermudah pengguna tanpa membuat mata terasa lelah. Serta seberapa sering sistem dapat menghasilkan output yang tepat ketika memproses input dari pengguna. Menurut studi yang dilakukan, desain antarmuka pengguna yang efektif dan menarik dapat dinilai dari aspek warna, jenis huruf, dan penataan [16].

Meskipun temuan dari studi menunjukkan bahwa para responden merasa senang dengan penggunaan RME Medify, ada beberapa yang berpendapat bahwa tampilan menu masih kurang jelas dan kurang terstruktur dengan baik. Hal ini disebabkan oleh akses terbatas setiap pengguna pada unit pendaftaran dan unit pelaporan, sehingga tidak semua petugas dapat mengakses semua menu. Oleh karena itu, perlu ada konfirmasi terlebih dahulu kepada tim IT agar semua petugas dapat mengakses menu secara menyeluruh dan jelas untuk melakukan verifikasi data pasien. Kinerja dari teknisi IT memiliki peran yang signifikan dalam aspek-aspek yang mendukung kesuksesan RME, di mana IT bertugas memastikan sistem RME berjalan dengan baik dan melakukan pemeliharaan sistem [15].

4. Kepuasan Petugas Terhadap Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)

Hasil dari penelitian yang menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa pada variabel kemudahan dalam memakai sistem, diperoleh persentase sebesar 78% yang mengindikasikan bahwa para responden merasa puas dengan penggunaan RME Medify. Kepuasan peserta dalam variabel ini disebabkan oleh kemudahan penggunaan RME Medify di Rumah Sakit TK. III Brawijaya. Apabila ada perubahan informasi terkait penggunaan sistem, tersedia petunjuk yang jelas yang menunjukkan bahwa terdapat peringatan dengan huruf berwarna merah yang menandakan bahwa data yang akan dimasukkan tidak dapat disimpan dan harus diubah terlebih dahulu sesuai dengan prosedur penggunaan sistem.

Pada sistem ini terdapat petunjuk mengenai cara penggunaan dengan peringatan mengenai apa yang perlu diubah. Akses terhadap sistem ini memudahkan petugas untuk menggunakannya di berbagai lokasi dan waktu. Kemudahan dalam mengakses ditunjukkan oleh beberapa pengguna yang sering menggunakan sistem, termasuk seberapa sering mereka log-in, waktu yang dihabiskan untuk penggunaan, dan bagaimana sistem mampu menawarkan kemudahan serta keuntungan bagi para penggunanya [17].

Meskipun hasil studi menunjukkan bahwa para responden merasa puas dengan pemanfaatan RME Medify, terdapat juga responden yang berpendapat bahwa fitur bantuan pertama belum sepenuhnya tersedia di RME. Apabila terjadi kesalahan dalam penginputan atau kesalahan sistem, petugas akan menghubungi departemen IT melalui nomor ponsel pribadi untuk mengatasi serta memperbaiki kesalahan tersebut. Yang kedua adalah terdapat panduan penggunaannya, namun masih ada petugas yang belum sepenuhnya mengerti cara memakai RME, dan petugas tersebut memahami sistem RME secara opsional. Harapan untuk memperoleh performa yang baik dengan faktor kemudahan penggunaan mencakup motivasi dari luar, relevansi pekerjaan, keunggulan yang

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

lebih baik, dan harapan terhadap hasil dalam penginputan data kesehatan pasien ke dalam RME bisa berkontribusi pada kinerja yang optimal [18].

5. Kepuasan Petugas Terhadap Variabel Waktu (*Timelines*)

Hasil dari studi yang dilakukan melalui kuesioner menunjukkan bahwa pada variabel waktu (timelines) diperoleh angka presentase sebesar 78% dengan klasifikasi bahwa para responden merasa puas terhadap pemanfaatan RME Medify.

Kepuasan para responden terjadi karena pada variabel waktu RME Medify yang diterapkan di Rumah Sakit TK. III Brawijaya telah menyajikan informasi terbaru dan terdapat pemberitahuan serta informasi yang diperoleh dengan tepat waktu dan cepat dalam menyelesaikan hal-hal untuk pengambilan keputusan manajemen rumah sakit.

Kecepatan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna adalah variabel yang berdampak pada kepuasan pengguna, karena semakin cepat sistem memenuhi permintaan, semakin efektif dan efisien kinerja pengguna akan menjadi baik [16].

Meskipun hasil studi menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan penggunaan RME Medify, terdapat juga responden yang berpendapat bahwa petugas RME tidak selalu menyelesaikan tugas tepat waktu di unit ruang pengolahan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa data yang dihasilkan hanya mencakup beberapa informasi yang diperlukan. Oleh karena itu, ada perbedaan yang membuat petugas harus memilah kembali informasi yang dibutuhkan dan saling mendukung dan membantu dalam proses pendaftaran pelayanan pasien, yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas.

SIMPULAN

Pada variabel isi (*content*) didapatkan bahwa responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME *Medify* yaitu dapat menyediakan informasi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan. Nilai terendah pada isi informasi pada RME yang tersedia belum lengkap dikarenakan belum terdapat komponen untuk tanda tangan elektronik pada pendaftaran rawat inap. Pada variabel keakuratan data (*Accuracy*) didapatkan bahwa responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME *Medify* yaitu dapat menampilkan data dengan benar dan akurat. Nilai terendah pada RME yaitu sering terjadi *error* saat digunakan dalam pelayanan maupun pada pelaporan oleh petugas. Pada variabel tampilan (format) didapatkan bahwa responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME *Medify* karena memiliki peranan yang penting berkaitan dengan apa yang pengguna lihat saat menggunakan sistem informasi. Nilai terendah pada desain tampilan menu dan link pada RME belum jelas dan belum tersusun dengan baik, karena setiap user akses RME berbeda-beda. Pada variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) didapatkan bahwa responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME Medify karena sangat mudah digunakan dan dipahami sehingga dapat memudahkan penggunaan dalam melaksanakan pekerjaannya. Nilai yang sama rata tetapi terdapat bahwa nilai yang tidak setuju yaitu pada menu bantuan belum sepenuhnya ada dan petugas memahami petunjuk penggunaan RME secara opsional. Pada variabel ketepatan waktu (*timeliness*) didapatkan bahwa responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME *Medify* dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Nilai terendah yaitu terdapat pada petugas menyelesaikan tugas sendiri tidak tepat pada waktunya karena saling membantu antar rekan kerja untuk menyelesaikan tugas petugas lainnya agar tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badu FK, Ichsan M, Antu A, Ahmad R, Bakti S, Gorontalo N. Implementasi rekam medis elektronik (rme) rawat jalan di rsud toto kabila bone bolango. 2025;20(2):90–4.
2. Dini A, Panggabean M, Oktrianadewi S, Delanian CC. Kajian Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

Study of the Implementation of Hospital Management Information Systems Using the EUCS Method. 2024;3(2):69–76.
3. Nurul Khatimah Ismatullah, Aris Puji Widodo, Sri Achadi Nugraheni. Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : Literature Review. Media Publ Promosi Kesehat Indones. 2022;5(5):463–7.
4. Lina A, Nursanti D, Sriwiyati L, Kurniawan HD, Ismandani RS, Hartono M, et al. Kepuasan Tenaga Medis Dan Tenaga Kesehatan Dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Dr . Oen Kandang Sapi Solo. 2023;11(2):173–81.
5. Alfiansyah G, Fajeri AS, Santi MW, Swari SJ. Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. J Penelit Kesehat "SUARA FORIKES" (Journal Heal Res "Forikes Voice"). 2020;11(3):258.
6. Menteri Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. Peratur Menteri Kesehat Republik Indones Nomor 24 Tahun 2022. 2022;151(2):10–7.
7. Doll WJ, Torkzadeh G. Doll, W. J. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly..pdf. MIS Quarterly. 1989. p. 5–10.
8. Adiningsih LY, Suada Putri PC, Boko CA. Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Manfaat Nyata Penerapan ePuskesmas di Puskesmas I Denpasar Selatan. Indones Heal Inf Manag J. 2022;10(2):126–33.
9. Yusuf T, Ar-Rasyid R, Hanggara BT, Rachmadi A. Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Website Beasiswa Universitas Brawijaya Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). J Pengemb Teknol Inf dan Ilmu Komput. 2021;5(6):2308–17.
10. Aswad A Azrul, Dai Roviana H, Ahaliki Budiyanto. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sim-Rs Menggunakan Metode Eucs Di Rsud Prof. Dr. H. Aloei Saboekotagorontalo. J Syst Infromation Technol. 2022;2(2):20–6.
11. Titin Wahyuni, Krisnita Dwi Jayanti, Cantika Aprilia Santi. Persiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Dengan Menggunakan Metode DOQ-IT. Promot J Kesehat Masy. 2023;13(2):122–8.
12. Ismatullah NK. Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram dengan Metode EUCS. Media Publ Promosi Kesehat Indones. 2023;6(8):1687–94.
13. Hadiyanto M, Purnami CT, Mawarni A. Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Di RSUD Dr. (H.C) Ir Soekarno. J Kesehat Masy. 2020;8(6):739–45.
14. Andini H, Widodo A, Aula Rumana N, Indawati L. Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (Rme) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. J Kesehat Tambusai. 2022;3(4):534–40.
15. Amin M, Setyonugroho W, Hidayah N, Yogyakarta DI, Studi P, Administrasi M, et al. Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. 2021;8(1):430–41.
16. Sevtiyani I, Fatikasari F. Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. Indones Heal Inf Manag J. 2020;8(2):2655–9129.
17. Budiyanti N, Dewanto HF, Hadi A, Prabowo PR. Evaluasi Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan , Poltekes Kemenkes

DOI: https://doi.org/10.53416/58h5d687

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.

Yogyakarta , Yogyakarta , Indonesia The background of the research is the Wirobrajan Commu. 2025;5(1):1–6.
18. Faida EW, Supriyanto S, Haksama S, Suryaningtyas W, Astuti W, Nudji B, et al. The effect of performance expectancy and behavioral intention on the use of electronic medical record (EMR) in tertier hospital in Indonesia. Int J Health Sci (Qassim). 2022;6(August 2022):1195–205.

This license enables reusers to copy and distribute the material in any medium or format in unadapted form only, for noncommercial purposes only, and only if attribution is given to the creator.