

EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA REKAM MEDIS ELEKTRONIK BERBASIS END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Fitria Rakhmawati¹, Agung Firman Maulana²

^{1,2}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: fna_2007@yahoo.com

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan alat penting dalam pelayanan kesehatan untuk mengelola data medis secara efisien, terintegrasi, dan akurat. Di RSUD Sidoarjo Barat, sistem SIMGOS digunakan untuk mendukung operasional RME. Namun, terdapat keluhan terkait kecepatan sistem dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan. Penelitian ini bersifat deskriptif, melibatkan 64 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas SIMGOS (*correctness, reliability, efficiency, integrity, usability*) dan lima dimensi EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*). Analisis dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori baik. Kesimpulannya, semakin tinggi persepsi terhadap kualitas SIMGOS, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Rumah sakit disarankan meningkatkan aspek *usability* dan ketepatan waktu sistem melalui pelatihan dan optimalisasi.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, EUCS

ABSTRACT

Electronic Medical Records (EMR) are an essential tool in healthcare services for managing medical data efficiently, integratedly, and accurately. At West Sidoarjo Regional General Hospital (RSUD), the SIMGOS system is used to support EMR operations. However, there are complaints regarding system speed and ease of use. This study aims to identify user satisfaction with the Electronic Medical Records (EMR) in the outpatient unit. This descriptive study involved 64 respondents. Data were collected using a questionnaire based on five SIMGOS quality dimensions (*correctness, reliability, efficiency, integrity, usability*) and five EUCS dimensions (*content, accuracy, format, ease of use, and timeliness*). Analysis was performed using the Spearman correlation test. The results show that user satisfaction is in the good category. In conclusion, the higher the perception of SIMGOS quality, the higher the user satisfaction. The hospital is advised to improve the usability and timeliness of the system through training and optimization.

Keywords: User Satisfaction, System Quality, EUCS

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan kesehatan menuju sistem yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit adalah penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk mendukung seluruh proses pelayanan dan manajemen rumah sakit, mulai dari pelayanan pasien, pengelolaan rekam medis, farmasi, keuangan, hingga pengambilan keputusan manajemen (Molly & Itaar, 2021). Implementasi SIMRS diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui penyediaan informasi yang cepat, tepat, dan akurat.

Salah satu komponen penting dalam SIMRS adalah Rekam Medis Elektronik (RME). RME merupakan sistem pencatatan informasi kesehatan pasien dalam format digital yang bertujuan mendukung efisiensi pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah akses informasi bagi tenaga kesehatan. Penggunaan RME telah menjadi kebutuhan penting dalam pelayanan kesehatan modern karena mampu mempercepat proses dokumentasi, meminimalkan kesalahan pencatatan, dan mendukung koordinasi antarprofesi kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Apriliyani, 2021).

Keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan respon emosional yang muncul setelah individu membandingkan antara harapan dan pengalaman nyata yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah dapat menjadi indikator adanya permasalahan dalam kualitas sistem maupun kualitas informasi yang dihasilkan (Swarjana, 2021). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pengguna RME menjadi faktor penting karena berpengaruh terhadap penerimaan sistem, efektivitas kerja tenaga kesehatan, dan keberlanjutan penggunaan sistem dalam jangka panjang (Ramdani et al., 2023).

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah End User Computing Satisfaction (EUCS).

Metode EUCS mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan sehari-hari (Andini et al., 2022).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan masih bervariasi. Penelitian yang dilakukan oleh Izzul (2021) mengenai penggunaan Electronic Medical Record (EMR) di RS PHC Surabaya menunjukkan bahwa 65% pengguna merasa puas terhadap sistem yang digunakan karena mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan, sedangkan 35% lainnya menyatakan kurang puas akibat gangguan sistem seperti buffering. Penelitian lain oleh Nuralifa et al. (2024) mengenai kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, meskipun aspek kemudahan penggunaan masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan pengguna menjadi bagian penting dalam upaya pengembangan dan penyempurnaan sistem informasi kesehatan.

RSUD Sidoarjo Barat telah mengimplementasikan Sistem Informasi General Hospital System (SIMGOS) sebagai sistem pendukung pelaksanaan Rekam Medis Elektronik pada berbagai unit pelayanan, termasuk unit rawat jalan. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal masih ditemukan beberapa keluhan pengguna terkait kecepatan akses sistem, kemudahan penggunaan, dan kelancaran proses input data. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas penggunaan sistem serta tingkat kepuasan pengguna dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Sidoarjo Barat menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna serta menjadi dasar

bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem SIMGOS guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif observasional yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) pada unit rawat jalan RSUD Sidoarjo Barat menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian dilaksanakan di RSUD Sidoarjo Barat yang berlokasi di Jalan Bibis Bunder Tambak Kemerakan, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, pada tahun 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan dan tenaga administrasi yang menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis Sistem Informasi General Hospital System (SIMGOS) di unit rawat jalan sebanyak 76 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan pengguna aktif RME dan telah menggunakan sistem minimal enam bulan. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sampel sebanyak 64 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan melalui lima dimensi EUCS, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Andini et al., 2022). Selain itu, penelitian juga menilai persepsi kualitas sistem SIMGOS berdasarkan lima karakteristik kualitas perangkat lunak yang meliputi *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, dan *usability* (Farisi et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel yang diteliti secara konsisten dan akurat. Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses editing, coding, entry data, dan tabulasi sebelum dianalisis lebih lanjut.

Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi tingkat kepuasan pengguna RME dalam bentuk frekuensi dan persentase.

Penelitian ini telah memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian yang meliputi penghormatan terhadap hak responden, kerahasiaan data, serta kesediaan responden untuk berpartisipasi melalui pemberian *informed consent* sebelum pengisian kuesioner. Semua data yang diperoleh digunakan hanya untuk kepentingan penelitian dan dijaga kerahasiaannya.

HASIL

Tabel 1 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik unit Rawat Jalan di RSUD Sidoarjo Barat Tahun 2025.

Kepuasan RME	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	20	31,3
Puas	39	60,9
Cukup Puas	4	6,3
Sangat Tidak Puas	1	1,6
Total	64	100

Sumber :data primer 2025

Berdasarkan tabel 1 tersebut sebagian besar pengguna merasa puas terhadap penggunaan RME. Sebanyak 39 responden (60,9%) menyatakan puas, dan sebagian kecil 1 responden (1,6%) menyatakan sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwasannya responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan pengguna RME.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa sistem RME telah memberikan pengalaman yang baik bagi mayoritas pengguna, dengan tingkat kepuasan tinggi yang menunjukkan efektivitas dan penerimaan sistem oleh tenaga kerja yang menggunakannya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di unit rawat jalan RSUD Sidoarjo Barat berada pada kategori puas. Dari 64 responden, sebanyak 39 responden (60,9%)

menyatakan puas, 20 responden (31,3%) menyatakan sangat puas, 4 responden (6,3%) menyatakan cukup puas, dan hanya 1 responden (1,6%) yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) melalui Sistem Informasi General Hospital System (SIMGOS) telah diterima dengan baik oleh pengguna di unit rawat jalan RSUD Sidoarjo Barat.

Tingginya tingkat kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa sistem RME mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan tenaga kesehatan dalam proses pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi pasien. Sistem yang mampu menyediakan informasi secara cepat, akurat, dan mudah diakses akan membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital di lingkungan rumah sakit dapat memberikan manfaat nyata bagi pengguna dalam mendukung pelayanan kesehatan sehari-hari.

Menurut Swarjana (2021), kepuasan merupakan respon yang muncul setelah seseorang membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima. Apabila kinerja sistem sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka akan terbentuk persepsi positif yang menghasilkan kepuasan. Dalam penelitian ini, tingginya proporsi responden yang menyatakan puas dan sangat puas menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai sistem RME telah memenuhi kebutuhan mereka dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Izzul (2021) mengenai penggunaan Electronic Medical Record (EMR) di RS PHC Surabaya yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap sistem yang digunakan karena mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Penelitian Alfiansyah et al. (2020) juga menunjukkan bahwa pengguna Electronic Health Record (EHR) cenderung memiliki tingkat kepuasan yang baik ketika sistem mampu mendukung pekerjaan secara efektif dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan data pasien. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan yang dirancang sesuai kebutuhan pengguna dapat meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna.

Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan cukup puas dan sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian dari pihak rumah sakit. Ketidakpuasan pengguna dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kendala teknis sistem, kecepatan akses yang belum optimal, maupun kesulitan dalam penggunaan fitur tertentu. Kondisi tersebut perlu menjadi bahan evaluasi agar kualitas layanan sistem dapat terus ditingkatkan.

Penelitian Nuralifa et al. (2024) menjelaskan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna SIMRS secara umum berada pada kategori baik, aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan tampilan sistem (*format*) masih sering menjadi tantangan dalam implementasi sistem informasi kesehatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh fungsi sistem, tetapi juga oleh kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Oleh karena itu, pelatihan penggunaan sistem secara berkala serta pengembangan antarmuka yang lebih mudah dipahami dapat menjadi upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan RSUD Sidoarjo Barat memiliki tingkat kepuasan yang baik. Tingginya tingkat kepuasan tersebut menggambarkan bahwa sistem RME telah mampu mendukung kebutuhan pengguna dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan. Namun demikian, evaluasi dan perbaikan sistem secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga implementasi RME dapat berjalan lebih optimal dan mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di unit rawat jalan RSUD Sidoarjo Barat tahun 2025 secara umum berada pada kategori baik. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME, yaitu sebanyak 39 responden (60,9%), diikuti 20 responden (31,3%) yang menyatakan sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi

sistem RME melalui SIMGOS telah mampu mendukung kebutuhan pengguna dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, khususnya dalam pengelolaan informasi dan dokumentasi pasien. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan cukup puas dan sangat tidak puas, yang mengindikasikan perlunya upaya perbaikan dan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

Oleh karena itu, RSUD Sidoarjo Barat disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan RME, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan kinerja sistem agar semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem secara berkala juga perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna. Selain itu, pengembang SIMGOS diharapkan dapat melakukan optimalisasi sistem, khususnya pada tampilan antarmuka dan performa aplikasi, guna meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian mengenai kepuasan pengguna RME dapat dikembangkan dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, unit pelayanan yang lebih luas, atau menggunakan metode evaluasi lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi sistem informasi kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, D., Budiman, B., & Encum, E. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah Sakit Majalengka Mobile Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction. *INFOTECH journal*, 6(2), 10–17.
- Adiningsih, L. Y., Suada Putri, P. C., & Boko, C. A. (2022). Hubungan Faktor End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Manfaat Nyata Penerapan ePuskesmas di Puskesmas I Denpasar Selatan. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(2), 126–133. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i2.431>
- 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., Aula Rumana, N., & Indawati, L. (2022). Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(4), 534–540.

- Apriliyani, S. (2021). Penggunaan Rekam Medis Elektronik Guna Menunjang Efektivitas Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Klinik dr. Ranny. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(10), 1399–1410. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i10.209>
- Crisninda Fitriani, A., & Sulianty, V. (2023). Tinjauan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pada Petugas Rekam Medis Di Rsu Bunda Margonda Depok. *EDU RMIK Journal*, 2(2), 101–108. <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/MRHI/index>
- 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.
- Farisi, A., Saputra, H., Studi, P., Informasi, S., Multi, U., Palembang, D., & Informasi, K. S. (2022). Analisis Kualitas Sistem Informasi Menggunakan Metode McCall : Studi Kasus SPON MDP Information System Quality Analysis Using McCall Method : A Case Study of SPON. *Techno.COM*, 21(2), 237–248.
- Farisi, A., & Teguh, R. (2024). *Analisis Metode Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis*. 4(1), 10–16. <https://doi.org/10.54259/satesi.v4i1.2551>
- Gisely Vionalita. (2020). Modul Metodologi Penelitian Kuantitatif (KSM361). *Suparyanto dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Hanes, H., Angela, A., & Br Sembiring, S. (2020). Pengukuran Kualitas Website Penjualan Tiket Dengan Menggunakan Metode Mccall. *JTIK (Jurnal Teknik Informatika Kaputama)*, 4(2), 81–88. <https://doi.org/10.59697/jtik.v4i2.595>
- IZZUL, N. N. M. (2021). *Laporan Pelaksanaan Magang Di Unit Medical Record Rumah Sakit Phc Surabaya: Analisis Kepuasan Pelaksana Operasional Terhadap Penggunaan E-Rm Di RS* <https://repository.unair.ac.id/131627/>
- Molly, R., & Itaar, M. (2021). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada RRSUD DOK II Jayapura. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(2), 95–101. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v2i2.127>
- Notoatmodjo, 2023. (2023). *Metodologi Penelitian*. 21–24.
- Nuralifa, Z. I., Umar, Z., & Johan, H. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna SIMRS Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahrane Samarinda Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction *JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]*. 6(1), 144–150.

- Ramdani, R., Gilang, G., & Sandinirwan, I. (2023). Tingkat Kesuksesan Rekam Medis Elektronik berdasarkan Perspektif Perawat di RS Hermina Sukabumi: Studi Metode Campuran. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(5), 933–943. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i5.1610>
- 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).
- Swarjana I ketut. (2021). *Konsep pengetahuan, sikap, perilaku, persepsi, stres, kecemasan, nyeri, dukungan sosial, kepatuhan, pandemicovid 19, akses layanan kesehatan lengkap dengan konsep teori, cara mengukur variabel dan contoh kusioner.*