

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA REKAM MEDIS ELEKTRONIK
MENGUNAKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS):
STUDI DI UPTD PUSKESMAS BAROS KOTA SUKABUMI**

Dwi Anantama Putra¹, Wahyu Wijaya Widiyanto²

^{1,2}Politeknik Indonusa Surakarta

Email: 24.dwi.anantamaputra@poltekindonusa.ac.id¹, wahyuwijaya@poltekindonusa.ac.id²

ABSTRAK

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di fasilitas kesehatan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keakuratan data, dan kualitas layanan. Namun, keberhasilan penerapan RME sangat bergantung pada kepuasan pengguna. Studi ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem RME di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS), yang menilai lima aspek utama: konten, format, keakuratan, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Metode deskriptif kuantitatif digunakan dengan data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara keseluruhan dinilai baik (skor TCR rata-rata 88,09%), dengan keakuratan dan kemudahan penggunaan menerima skor tertinggi, sementara ketepatan waktu mendapat skor terendah. Rekomendasi meliputi peningkatan responsivitas sistem, peningkatan pelatihan pengguna, dan pelaksanaan evaluasi berkala untuk menjaga efisiensi sistem.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, Kepuasan Pengguna, End User Computing Satisfaction, Puskesmas, Sistem Informasi Kesehatan.

ABSTRACT

The implementation of Electronic Medical Records (EMR) in health facilities aims to improve efficiency, data accuracy, and service quality. However, the success of EMR implementation is highly dependent on user satisfaction. This study evaluates user satisfaction with the EMR system at the UPTD Baros Health Center in Sukabumi City using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which assesses five main aspects: content, format, accuracy, timeliness, and ease of use. A quantitative descriptive method was used with data collected through questionnaires distributed to health workers. The results showed that overall user satisfaction was rated good (average TCR score of 88.09%), with accuracy and ease of use receiving the highest scores, while timeliness received

the lowest score. Recommendations include improving system responsiveness, improving user training, and implementing periodic evaluations to maintain system efficiency.

Keywords: *Electronic Medical Records, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction, Health Center, Health Information System.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor kesehatan telah mendorong adopsi sistem Rekam Medis Elektronik (RME) untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pencatatan serta pengelolaan data pasien (Gunawan & Christianto, 2020). RME dirancang untuk meningkatkan kesinambungan perawatan, memfasilitasi akses informasi yang lebih cepat, dan mengurangi kesalahan pencatatan manual (Dubale et al., 2023). Namun, adopsi RME tidak selalu berjalan lancar karena masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapannya, seperti keterbatasan infrastruktur, tingkat literasi digital tenaga kesehatan yang beragam, serta resistensi pengguna terhadap sistem baru (Rosalinda, Setiatin, & Susanto, 2021).

Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem RME merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem ini (Doll & Torkzadeh, 1988; Golo, Subinarto, & Garmelia, 2021). Model End User Computing Satisfaction (EUCS) telah banyak digunakan dalam menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan, termasuk RME, dengan menilai lima dimensi utama: konten, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan (Doll & Torkzadeh, 1988). Studi terbaru menunjukkan bahwa aspek akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna RME (Adiningsih, Suada Putri, & Boko, 2022; Rahayu, 2020).

Meskipun banyak penelitian telah mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap RME menggunakan model EUCS, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait implementasi sistem ini di fasilitas layanan kesehatan primer seperti puskesmas. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan sekunder dan tersier, sementara studi tentang pengalaman pengguna di tingkat layanan primer masih terbatas (Alfiansyah et al., 2020; Putra, 2019). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem RME di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi dengan menggunakan model EUCS, guna memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan efektivitas implementasi sistem ini di lingkungan layanan kesehatan primer.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem RME di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi. Penelitian ini menggunakan model EUCS untuk menilai lima dimensi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan.

Populasi dan Sampel Populasi penelitian terdiri dari tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi yang aktif menggunakan RME dalam kegiatan sehari-hari, termasuk bidan, perawat, dokter umum, dokter gigi, perawat gigi, dan tenaga kesehatan lainnya. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pengalaman minimal enam bulan dalam penggunaan sistem RME. Total responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 40 orang.

Pengumpulan Data Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan model EUCS. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

1. Data Demografis – mencakup informasi tentang profesi, pengalaman kerja, dan frekuensi penggunaan RME.
2. Penilaian EUCS – mengukur lima aspek utama kepuasan pengguna terhadap RME, yaitu konten, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Responden memberikan jawaban menggunakan skala Likert 1-5, dengan 1 mewakili “Sangat Tidak Puas” dan 5 mewakili “Sangat Puas.”

Sebelum digunakan dalam penelitian, kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba kepada sampel kecil yang tidak termasuk dalam penelitian utama.

Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk menginterpretasikan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skor yang diperoleh dari lima aspek EUCS. Hasil analisis dikategorikan sebagai berikut:

- $TCR > 80\%$ = Kepuasan tinggi
- $60-79\%$ = Kepuasan sedang
- $< 60\%$ = Kepuasan rendah

Selain itu, dilakukan uji korelasi Pearson untuk menganalisis hubungan antara masing-masing aspek EUCS dengan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik guna memastikan hasil yang akurat dan objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek akurasi dan kemudahan penggunaan memiliki tingkat kepuasan tertinggi, sementara ketepatan waktu memperoleh skor terendah. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa sistem RME cukup andal dalam menyediakan data yang akurat dan mudah digunakan, namun terdapat kendala dalam kecepatan respon sistem.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap RME di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi

Kategori EUCS	Skor Rata-rata	TCR (%)	Tingkat Kepuasan
Konten	78	86,67%	Baik
Format	80	88,89%	Baik
Akurasi	82	91,11%	Sangat Baik
Ketepatan Waktu	77	85,56%	Baik
Kemudahan Penggunaan	83	92,22%	Sangat Baik
Rata-rata Keseluruhan	80	88,09%	Baik

Analisis dan Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa akurasi dan kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem RME (Rosalinda, Setiatin, & Susanto, 2021; Alfiansyah et al., 2020). Akurasi yang tinggi mengindikasikan bahwa data yang disajikan oleh sistem RME di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal keandalan dan validitas informasi. Selain itu, kemudahan penggunaan yang tinggi mencerminkan desain sistem yang user-friendly, yang memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengakses dan mengelola informasi dengan lebih efisien (Dubale et al., 2023).

Namun, skor rendah pada aspek ketepatan waktu menunjukkan bahwa sistem RME masih mengalami kendala dalam hal kecepatan akses dan waktu respons. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahayu (2020), yang menyebutkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi dan tingginya beban sistem dapat memperlambat operasional RME. Kendala ini dapat

mempengaruhi efisiensi kerja tenaga kesehatan dalam menangani pasien, sehingga perlu dilakukan optimalisasi pada sistem untuk meningkatkan kecepatan respons.

Perbandingan dengan penelitian lain menunjukkan bahwa beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem RME meliputi peningkatan infrastruktur TI, perbaikan desain antarmuka pengguna, dan pelatihan yang lebih baik bagi tenaga kesehatan dalam menggunakan sistem (Putra, 2019; Izzati & Firmanto, 2021). Sebagai contoh, studi oleh Adiningsih, Suada Putri, dan Boko (2022) menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi pengguna RME untuk meningkatkan efisiensi dalam pengoperasian sistem. Dengan mempertimbangkan hasil ini, rekomendasi utama dari penelitian ini adalah:

1. Optimalisasi kecepatan sistem: Penyempurnaan infrastruktur TI untuk mengurangi waktu respon sistem.
2. Peningkatan pelatihan pengguna: Program pelatihan berkala untuk memastikan tenaga kesehatan dapat memanfaatkan semua fitur sistem secara maksimal.
3. Evaluasi berkala: Implementasi mekanisme umpan balik pengguna untuk mengidentifikasi masalah yang muncul dan memastikan perbaikan sistem yang berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem informasi kesehatan dengan menyoroti faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna RME di tingkat layanan kesehatan primer. Studi ini juga memberikan wawasan praktis bagi pengelola sistem kesehatan dalam merancang kebijakan untuk meningkatkan efektivitas implementasi RME di fasilitas kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Puskesmas Baros Kota Sukabumi telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pencatatan dan pengelolaan data kesehatan. Aspek akurasi dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa sistem ini mampu menyajikan informasi yang valid dan mudah diakses. Namun, ketepatan waktu masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki, mengingat adanya keterlambatan dalam proses akses data dan respons sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa optimalisasi sistem RME perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja operasional

tenaga kesehatan.

Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan sistem informasi kesehatan yang tidak hanya memperhatikan keakuratan dan kemudahan penggunaan, tetapi juga kecepatan akses dalam mendukung efektivitas layanan medis. Dalam konteks pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini memperkuat pemahaman tentang faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan di tingkat layanan primer. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi perbaikan desain dan implementasi sistem RME yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Sebagai langkah strategis, disarankan agar pengelola sistem RME melakukan peningkatan infrastruktur teknologi untuk mendukung kelancaran akses data dan mengurangi waktu tunggu dalam pengoperasian sistem. Selain itu, perlu adanya program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan guna memastikan pemanfaatan sistem yang optimal dan mengurangi hambatan dalam penggunaan teknologi. Evaluasi berkala terhadap kinerja sistem juga menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi kendala yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan pendekatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, sistem RME dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi lebih besar dalam peningkatan layanan kesehatan di tingkat primer.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- 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.
- 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.

- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 12(2), 259–273.
- 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, 4148211.
- 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.
- Gunawan, T. S., & Christianto, G. M. (2020). Rekam Medis/Kesehatan Elektronik (RMKE): Integrasi Sistem Kesehatan. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, 4(1), 27.
- Izzati, V. A., & Firmanto, Y. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9, 45-57.
- Nurul Khatimah Ismatullah, A. P., Widodo, & Sri Achadi Nugraheni. (2022). Model EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(5), 463–467.
- Putra, H. N. (2019). Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Semen Padang Hospital dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Kesehatan Lentera' Aisyiyah*, 2(2), 147–158.
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Universitas Amikom Purwokerto). *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35.
- Rahayu, H. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS di RSUD Ungaran. *Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang*.
- Rosalinda, R., Setiatin, S. S., & Susanto, A. S. (2021). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045–1056.

- Silalahi, R., & Sinaga, E. J. (2019). Perencanaan Implementasi Rekam Medis Elektronik dalam Pengelolaan Unit Rekam Medis Klinik Pratama Romana. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 22.
- Sucantika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang*.