

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN RME DI KLINIK RAWAT INAP NU MADINAH PUJON

Dayinta Rasmi Laili¹⁾, Tsalits Maulidah Hariez²⁾, Achmad Jaelani Rusdi³⁾

^{1,2)} Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ ITSK RS dr Soepraoen Malang

Email : tsalits_maulidah@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon sudah diterapkan mulai awal tahun 2024. Namun, hingga saat ini sistem Rekam Medis Elektronik yang digunakan belum pernah sekalipun dianalisis terkait variabel atau kriteria yang berdampak terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan datayang digunakan berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 25 petugas medis di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon dengan menggunakan teknik total sampling. Kepuasan pengguna RME di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon berdasarkan metode EUCS dari dimensi isi memiliki nilai 78% dalam kategori baik, dimensi keakuratan memiliki nilai 79% dalam kategori baik, dimensi tampilan memiliki nilai 77% dalam kategori baik, dimensi kemudahan pengguna memiliki nilai 72% dalam kategori baik, dimensi ketepatan waktu memiliki nilai 76% dalam kategori baik. Penggunaan metode EUCS berhasil menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon. Seluruh dimensi dalam metode EUCS memperoleh nilai dalam kategori baik, yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna yang positif terhadap sistem RME.

Kata kunci: RME, EUCS, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Electronic Medical Records at the NU Madinah Pujon Inpatient Clinic have been implemented starting in early 2024. However, until now, the Electronic Medical Record system used has never been analyzed in terms of variables or criteria that have an impact on user satisfaction. This study uses a type of descriptive quantitative research with data collection techniques used in the form of questionnaires. The sample in this study was 25 medical workers at the NU Madinah Pujon Inpatient Clinic using the total sampling technique. RME user satisfaction at the NU Madinah Pujon Inpatient Clinic based on the EUCS method from the content dimension has a value of 78% in the good category, the accuracy dimension has a value of 79% in the good category, the display dimension has a value of 77% in the good category, the user convenience dimension has a value of 72% in the good category, the timeliness dimension has a value of 76% in the good category. The use of the EUCS method successfully described the level of user satisfaction with the RME system at the NU Madinah Pujon Inpatient Clinic. All dimensions in the EUCS method are rated in the good category, which indicates a positive level of user satisfaction with the RME system.

Keywords: RME, EUCS, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik (RME) paling lambat 31 Desember 2023. Fasilitas pelayanan kesehatan ini meliputi rumah sakit, klinik, puskesmas, dokter praktik mandiri, dan lain-lain (Kemenkes, 2022). Penggunaan rekam medis elektronik sendiri sudah banyak digunakan pada sektor layanan kesehatan dikarenakan sistem ini dapat memberikan manfaat yang besar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa manfaat yang dirasakan, yaitu berkas rekam medis menjadi lebih lengkap, efisiensi bisnis (SDM, waktu, tenaga, data, ruang dan biaya), komunikasi antar DPJP lebih efektif ataupun dengan pihak BPJS, dan aksesibilitas informasi yang lebih baik (Amin et al., 2021)

Rekam medis elektronik merupakan suatu catatan mengenai kondisi medis pasien yang didalamnya memuat informasi kesehatan pribadi dalam bentuk elektronik dan dikelola oleh satu atau lebih tenaga kesehatan yang dapat diakses dengan komputer melalui jaringan internet dengan tujuan untuk memberikan penyediaan atau untuk meningkatkan perawatan dan layanan kesehatan yang efisien serta terintegrasi (Yunisca et al., 2022).

Pengimplementasian Rekam Medis Elektronik (RME) tentu memerlukan waktu yang tidak sedikit serta prosesnya yang tidak mudah. RME merupakan sistem yang kaya akan data yang dapat digunakan untuk bahan penelitian, surveillance kesehatan masyarakat, manajemen

penyakit kronis, dan informasi yang dihasilkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas informasi merupakan karakteristik luaran yang diinginkan. Kualitas, akurasi dan kelengkapan informasi merupakan faktor penting untuk peningkatan kualitas perawatan. Pengembangan RME merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas layanan, kepuasan pasien, pembuktian akurasi dokumentasi, mengurangi kesalahan klinis dan mempercepat akses data pasien. Agar sistem informasi dapat terimplementasi dengan baik dan memiliki dampak positif pada organisasi, informasi sistem harus berdampak positif pada individu. Untuk mencapai hal tersebut, maka kepuasan pengguna harus tercapai. Informasi yang konsisten, penyajian yang tepat, informasi tepat dan sesuai kebutuhan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna RME. (Astuti et al., 2023)

Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon merupakan klinik tipe utama yang sudah menerapkan sistem Rekam Medis Elektronik mulai awal tahun 2024 tepatnya di bulan Januari. Sistem RME yang digunakan pada klinik tersebut adalah dalam bentuk *web page* dan aplikasi dimana semua informasi telah terpusat dalam satu server. Meskipun Klinik Madinah Pujon telah menerapkan RME, namun form rekam medis seperti *general content* yang masih memerlukan tanda tangan pasien dan keluarga/wali masih dicetak secara manual. Berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap Kepala Klinik, penulis

mendapatkan informasi bahwa penerapan RME ini dianggap lebih efisien, namun masih terdapat kendala dalam penggunaannya seperti sistem yang berjalan lambat atau *error* karena koneksi internet yang bermasalah. Hal ini dapat mengakibatkan proses administrasi menjadi lebih lama, waktu yang terbuang akibat lambatnya dalam mengakses sistem dapat mengganggu alur kerja DPJP seperti menunda pengambilan keputusan klinis dan dapat memperpanjang waktu tunggu pasien. Hal ini juga berpotensi menurunkan kualitas perawatan, karena informasi medis mungkin tidak diperbarui secara tepat waktu atau data penting bisa hilang, yang pada gilirannya dapat

memengaruhi dalam pengambilan keputusan medis dan tindak lanjut perawatan.

Melihat dari permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan RME di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna yang mengakses Rekam Medis Elektronik. Sampel

yang digunakan akan melibatkan seluruh populasi yakni sebesar 25 petugas medis yang mengakses RME di Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran pada kuesioner menggunakan skala Likert, di mana untuk pertanyaan positif, respon "Sangat Setuju" diberi nilai 4, "Setuju" diberi nilai 3, "Tidak Setuju" diberi nilai 2, dan "Sangat Tidak Setuju" diberi nilai 1. Thapan untuk menentukan skor atau nilai setiap pertanyaan menggunakan sistem ordinal atau tingkatan nilai terendah dan tertinggi dengan interval Sangat kurang = 25% - 44%, Kurang = 44% - 63%, Baik = 63% - 81%, Sangat baik = 82% - 100%.

HASIL PENELITIAN

1. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Isi (Content)

Pada tabel 1 diatas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan aspek isi (*content*) sebesar 78% di mana termasuk ke dalam kategori baik. Mayoritas responden sebesar 82% menjawab setuju, 17% lainnya menjawab sangat setuju dan 1% lainnya menjawab tidak setuju.

2. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Keakuratan (Accuracy)

Pada tabel 2 diatas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*) sebesar 79% di mana termasuk ke dalam

kategori baik. Mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 78%, dan 21% diantaranya menjawab sangat setuju, selain itu 1% lainnya menjawab tidak setuju.

3. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Tampilan (Format)

Pada tabel 3 diatas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan aspek format sebesar 77% di mana termasuk ke dalam kategori baik. Mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 83%, dan 15% diantaranya menjawab sangat setuju, selain itu 2% lainnya menjawab tidak setuju.

4. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Kemudahan Pengguna (Ease Of Use)

Pada tabel 4 diatas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan aspek keakuratan (accuracy) sebesar 72% di mana termasuk ke dalam kategori baik. Mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 79%, dan 8% diantaranya menjawab sangat setuju, selain itu 13% lainnya menjawab tidak setuju.

5. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Ketepatan Waktu (Timeliness)

Pada tabel 5 diatas menjelaskan bahwa kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan aspek keakuratan (accuracy) sebesar 76% di mana termasuk ke dalam kategori baik. Mayoritas responden menjawab

setuju dengan persentase 77%, dan 17% diantaranya menjawab sangat setuju, selain itu 6% lainnya menjawab tidak setuju.

PEMBAHASAN

1. Aspek Isi (Content)

Kepuasan pengguna rekam medis elektronik pada aspek isi (*content*) di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 78%. Nilai kepuasan terbesar yang dinyatakan responden terdapat pada bagian kelengkapan informasi yang disediakan pada RME. Sementara itu, sebesar 1% responden merasa tidak puas pada bagian jenis laporan yang dihasilkan RME.

Content (isi) merupakan faktor yang penting dalam sistem informasi. Content dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta harus memuat informasi terbaru (Lina et al., 2023). Berdasarkan Gunarti & Muchtar (2019), salah satu indikator mutu rekam medis adalah kelengkapan isi rekam medis yang artinya rekam medis sesuai dengan ketentuan rekam medis dan jenis pelayanan yang diberikan, kelengkapan rekam medis mencakup seluruh kekhususan pasien dan sistem yang dibutuhkan dalam rangka analisis hasil penyelenggaraan rekam medis.

Pentingnya kelengkapan informasi dalam sistem RME sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Keberhasilan sistem RME dalam menyediakan informasi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan

pengguna menunjukkan bahwa sistem informasi medis yang efektif harus mampu memenuhi harapan penggunanya dengan menyajikan data yang relevan dan *up to date*. Oleh karena itu, upaya untuk terus meningkatkan kelengkapan dan akurasi informasi dalam RME sangat penting guna mendukung pengambilan keputusan medis yang tepat dan efisien

2. Aspek Keakuratan (Accuracy)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik pada aspek keakuratan (*accuracy*) di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 79%. Nilai kepuasan terbesar yang dinyatakan responden terdapat pada bagian kesesuaian hasil output dengan yang diperintahkan pada RME. Sementara itu, sebesar 1% responden merasa tidak puas pada bagian keakuratan yang dihasilkan pada laporan RME.

Accuracy mengandung arti bahwa informasi yang dihasilkan benar, tepat dan jelas sehingga membantu penggunanya untuk terhindar dari kesalahan dalam melakukan pendokumentasian (Lina et al., 2023). Pada penelitian Alfiansyah et al., (2020) yang dilakukan di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo didapatkan hasil persentase dimensi keakuratan (*accuracy*) sebesar 73,28% yang termasuk dalam kriteria baik. Kondisi tersebut dikarenakan sistem informasi pada EHR tidak dapat terjadi duplikasi

nomor rekam medis, sehingga dianggap cukup akurat saat petugas melakukan pencarian, informasi mudah ditemukan.

Keakuratan ini berperan besar dalam memastikan bahwa informasi yang digunakan oleh petugas medis dalam pengambilan keputusan adalah data yang valid dan dapat dipercaya. Dengan demikian dapat dinilai bahwa keakuratan sangat penting dalam penggunaan rekam medis elektronik. Mulai dari input data harus lengkap sehingga dapat menghasilkan output RME yang menjadi sumber informasi benar dan terpercaya

3. Aspek Format

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aspek tampilan (format) sistem RME di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 77%. Tingkat kepuasan tertinggi berasal dari kemudahan dalam memahami struktur menu yang tertata rapi, yang memudahkan petugas medis dalam menavigasi sistem. Namun, terdapat 2% responden yang menyatakan ketidakpuasan, khususnya terkait komposisi warna tampilan RME yang dianggap kurang nyaman dilihat dalam jangka waktu penggunaan yang lama.

Menurut Alfiansyah et al. (2020), tampilan sistem yang menarik dan mudah digunakan akan meningkatkan kepuasan serta mendorong efisiensi kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Doll & Torkzadeh (1998) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam memahami dan menggunakan tampilan

antarmuka secara langsung berdampak pada efektivitas pengguna dalam menjalankan tugasnya. Di Klinik NU Madinah Pujon, keberadaan struktur menu yang baik telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna, namun unsur visual lainnya, seperti pemilihan warna, masih memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan kenyamanan kerja.

Dengan demikian, aspek tampilan dalam sistem RME memegang peran penting dalam menentukan kualitas interaksi pengguna dengan sistem. Desain yang intuitif, estetika yang seimbang, serta struktur menu yang logis akan mempermudah tugas dokumentasi medis dan meningkatkan efisiensi kerja petugas. Oleh karena itu, pembaruan desain visual secara berkala terutama dalam hal pemilihan warna dan tata letak elemen perlu dilakukan untuk memastikan tampilan sistem mendukung kenyamanan penggunaan jangka panjang.

4. Kemudahan Pengguna

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik pada aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 72%. Nilai kepuasan terbesar yang dinyatakan responden terdapat pada bagian susunan struktur menu yang ada pada RME. Sementara itu, sebesar 2% responden merasa tidak puas pada bagian komposisi warna yang ada pada RME.

Aspek kemudahan dalam menggunakan sistem (*ease of use*) mengukur kepuasan

pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan (Syahrullah et al., 2016). Dari hasil penelitian didapatkan 79% responden menjawab setuju dan 8% menjawab sangat setuju. Hal ini dikarenakan sistem RME yang digunakan di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon dinilai mudah digunakan, tidak butuh waktu yang lama untuk dapat mempelajari penggunaan RME, serta terdapat petunjuk berupa manual book yang diberikan untuk mempermudah penggunaan rekam medis elektronik.

Hasil penelitian ini didukung oleh Lina et al., (2023) bahwa 85 responden menyatakan puas pada aspek *ease of use* dikarenakan sistem RME yang digunakan di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo dinilai cukup mudah digunakan. Selain itu, menurut Andini et al., (2022) 76 responden sebesar 50% responden mengatakan puas terhadap dimensi ini dikarenakan pengguna merasa sistem mudah dipelajari cara menggunakannya, serta dapat membantu dalam pekerjaan sehari-hari. Namun, sebanyak 13% pengguna menjawab tidak setuju, karena rekam medis elektronik yang digunakan dinilai membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajarinya dan juga petunjuk yang disediakan kurang jelas untuk membantu pengguna.

5. Aspek Ketepatan Waktu

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap kepuasan pengguna rekam

medis elektronik pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*) di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon termasuk pada kategori baik dengan persentase sebesar 76%. Nilai kepuasan terbesar yang dinyatakan responden terdapat pada bagian RME yang mampu menyediakan informasi yang *up to date* sesuai dengan kebutuhan. Sementara itu, sebesar 6% responden merasa tidak puas pada bagian respon yang diberikan oleh RME dalam menampilkan suatu informasi.

Aspek ketepatan waktu (*timeliness*) merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa sistem mampu menyediakan informasi atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang sesuai dengan kebutuhan, serta ketepatan waktu yang diberikan oleh sistem informasi berdampak pada kepuasan pengguna aplikasi (Lina et al., 2023). *Timeliness* (ketepatan waktu) dalam penyampaian laporan merupakan salah satu faktor penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan, laporan yang didapat dari sebuah informasi bisa bermanfaat jika bisa menyediakan informasi secara tepat waktu, karena hal ini akan dijadikan dasar untuk mengambil sebuah keputusan. Keterlambatan dalam mengirim informasi dapat menjadi dampak yang merugikan bagi pihak instansi (Syahputri 2020).

Aspek ketepatan waktu dalam sistem RME juga berperan sangat krusial dalam meningkatkan kualitas layanan, karena informasi yang disampaikan secara tepat waktu memungkinkan tenaga medis untuk melakukan

tindakan cepat dan tepat. Dalam hal ini, kepuasan pengguna terhadap aspek ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam menilai kinerja sistem RME dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Adanya keterlambatan dalam penyajian informasi oleh sistem RME dapat mengganggu alur kerja medis dan merugikan instansi layanan kesehatan, karena keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang terlambat dapat berdampak pada kondisi pasien. Oleh karena itu, meskipun hasil keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, masih terdapat indikasi bahwa ada ruang untuk meningkatkan ketepatan waktu respons sistem RME. Peningkatan tersebut penting untuk memastikan sistem tetap efisien dan efektif, guna mendukung pelayanan yang lebih optimal di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon.

PENUTUP

Penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon menunjukkan bahwa seluruh aspek yang dianalisis menggunakan metode EUCS berada dalam kategori baik. Aspek isi memperoleh kepuasan sebesar 78%, keakuratan 79%, tampilan 77%, kemudahan penggunaan 72%, dan ketepatan waktu 76%. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek keakuratan, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disajikan sistem RME sudah akurat dan membantu dalam pengambilan keputusan medis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(3), 258. <https://doi.org/10.33846/sf11307>
- Amin, M., Setyonugroho, W., & Hidayah, N. (2021). Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 430–442. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.557>
- Andini, H., Widodo, A., Rumana, N. A., & Indawati, L. (2022). Tinjauan Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.
- Astuti, N. D., Fahyudi, A., Medis, J. R., Kesehatan, I., & Semarang, K. (n.d.). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo*.
- Lina, A., Nursanti, D., Sriwiyati, L., Kurniawan, H. D., Setia Ismandani, R., & Hartono, M. (2023). KOSALA. In *Jurnal Ilmu Kesehatan* (Vol. 11, Issue 2).
- Syahrullah, Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016). Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS Studi Kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu. *STMIK AMIKOM Yogyakarta*.
- Yunisca, F., Chalimah, E., & Oas, L. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Hasil Pemantauan Kesehatan Pekerja Radiasi Di Kawasan Nuklir Serpong. In *Buletin Pengelolaan Reaktor Nuklir Bulletin of Nuclear Reactor Management: Vol. XIX* (Issue2). <http://jurnal.batan.go.id/index.php/bprn>