

Analisa Kepuasan Petugas Kesehatan dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik Di Rs X Tahun 2025

Aisyah Shinta Balqis^{1*}, Fery Fadly²

^{1,2}DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
aisyahshinta490@gmail.com, fery.fadly@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id

Keywords:

*Electronic Medical Records,
EUCS,
Hospital,
IMRS,
User Satisfaction*

ABSTRACT

The utilization of Electronic Medical Records (EMR) has become crucial in supporting the efficiency of healthcare services and decision-making in hospitals. However, the implementation of this system does not always run smoothly and is often not aligned with an optimal level of user satisfaction. To ensure the long-term success of EMR, it is important to understand how satisfied end-users, particularly healthcare personnel, are with the system in use. This study employs the End-User Computing Satisfaction (EUCS) approach to measure satisfaction dimensions such as content, accuracy, format, timeliness, and ease of use. A quantitative analytical method was applied, involving all individuals at Hospital X who operate and access the Hospital Information System (HIS), totaling 498 people. A sample of 78 respondents was selected using Stratified Random Sampling. Data analysis techniques included descriptive statistical analysis and univariate analysis with the assistance of a Data Analysis and Processing Application. The average score for the content variable reached 75%, indicating that HIS users were satisfied with this aspect. The mean score for the accuracy variable was 71%, also categorized as satisfactory. The average score for the format variable was recorded at 76%, reflecting satisfaction as well. For the ease of use variable, the average was 74%, also falling into the satisfactory category. The average score for the timeliness variable also reached 74%, showing that user satisfaction with HIS in this aspect remained satisfactory. Among the variables, accuracy showed the lowest value, while format obtained the highest score, with overall scores ranging between 2 and 5. The results indicate that the overall level of user satisfaction with HIS at Hospital X, as measured by the EUCS method, falls into the "Satisfied" category.

Kata Kunci

*EUCS,
Kepuasan Pengguna,
Rekam Medis Elektronik,
Rumah Sakit,
SIMRS*

ABSTRAK

Pemanfaatan Rekam Medis Elektronik menjadi krusial dalam mendukung efisiensi pelayanan kesehatan dan pengambilan keputusan di rumah sakit. Namun, implementasi sistem ini tidak selalu berjalan mulus dan seringkali tidak diimbangi dengan tingkat kepuasan pengguna yang optimal. Untuk memastikan keberhasilan jangka panjang RME, penting untuk memahami seberapa puas pengguna akhir, khususnya petugas kesehatan, terhadap sistem yang digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur dimensi-dimensi kepuasan seperti konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Metode analitik kuantitatif melibatkan seluruh individu yang bertugas di RS X yang mengoperasikan dan mengakses SIMRS, yaitu sebanyak 498 orang. Jumlah sampel yang diambil adalah 78 orang dengan menerapkan

Stratified Random Sampling. Teknik untuk menganalisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis univariat dengan bantuan program Aplikasi Analisis dan Pengolahan Data. Rata-rata untuk variabel konten mencapai 75%, yang menunjukkan bahwa pengguna SIMRS merasa puas dengan aspek ini. Angka rata-rata untuk variabel keakuratan adalah 71%, menandakan bahwa variabel ini juga termasuk dalam kategori puas. Rata-rata untuk variabel tampilan tercatat sebesar 76%, yang juga menunjukkan kategori puas. Untuk variabel kemudahan pengguna, rata-rata tercatat 74%, dan ini termasuk dalam kategori puas. Rata-rata untuk variabel ketepatan waktu juga mencapai 74%, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SIMRS di aspek ini tetap berada dalam kategori puas. Dengan variabel keakuratan menunjukkan nilai terendah dan variabel tampilan memiliki nilai tertinggi, sementara skor berkisar antara 2 hingga 5. Hasil tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RS X yang diukur melalui metode EUCS masuk dalam kategori "Puas".

Korespondensi Penulis:

Aisyah Shinta Balqis
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya,
Jl. Babakan Siliwangi No.35, Kel. Kahuripan, Kec.
Tawang, Kota. Tasikmalaya 46115
Telepon : +6289664449951
Email: aisyahshinta490@gmail.com

**Tanggal submisi : 10-09-2025; Tanggal penerimaan :
10-01-2026; Tanggal publikasi : 31-03-2026**



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu bentuk penerapannya adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), mencakup beragam fungsi penting, mulai dari proses pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis elektronik, manajemen keuangan, hingga administrasi inventaris obat-obatan serta alat kesehatan (Wager dkk., 2017). Implementasi SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta mutu pelayanan kesehatan, dan telah menjadi kewajiban bagi setiap rumah sakit di Indonesia sesuai regulasi dari Kementerian Kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Namun, implementasi SIMRS tidak selalu berjalan tanpa hambatan.

RS X telah mengadopsi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) sejak tahun 2017, dan masih terdapat beberapa kendala, terutama terkait dengan keakuratan data yang mendukung proses pelayanan. Permasalahan yang sering ditemui antara lain adalah keterlambatan akses data, kesalahan dalam pencatatan, dan rendahnya akurasi data resep. Masalah-masalah ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kenyamanan kerja petugas kesehatan. Selain itu, keterbatasan sistem monitoring dan kurangnya evaluasi berbasis kepuasan pengguna semakin memperburuk situasi ini. Padahal, tingkat kepuasan petugas kesehatan, sebagai pengguna langsung SIMRS, menjadi indikator kunci keberhasilan sistem tersebut. Pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi, bahkan melebihi, harapan mereka (Kotler & Keller 2016). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang menyeluruh terhadap kepuasan pengguna SIMRS untuk mengetahui sejauh mana sistem ini dapat mendukung kualitas pelayanan rumah sakit.

Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) menjadi metode yang tepat untuk mengukur kepuasan berdasarkan lima aspek penting: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (Doll & Torkzadeh, 1988). Dengan menganalisis kepuasan petugas kesehatan terhadap penerapan RME di RS X menggunakan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas sistem yang ada, serta

memberikan masukan konkret untuk pengembangan SIMRS yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan cara mengumpulkan data melalui distribusi kuesioner kepada para pengguna SIMRS sebagai subjek penelitian. Objek dan fokus dari penelitian ini adalah SIMRS yang ada di RS X. Populasi yang diteliti mencakup semua karyawan RS X yang memanfaatkan SIMRS dengan total 498 individu. Dalam studi ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 78 individu, yang diambil dengan metode Stratified Random Sampling.

Sebelum kuesioner disebar, pemetaan terhadap metode Kepuasan Pengguna Akhir akan dilakukan. Kuesioner yang akan dibagikan adalah kuesioner yang memanfaatkan dimensi EUCS. Di samping itu, juga akan ditetapkan kriteria penilaian sebagai dasar untuk pengukuran kuesioner menggunakan skala Likert (Lattu et al., 2022). Pembagian kriteria penilaian seperti terlihat pada table:

Tabel 1 Skala Likert

Simbol	Kriteria	Skor
1	Tidak Puas	1
2	Kurang Puas	2
3	Cukup Puas	3
4	Puas	4
5	Sangat Puas	5

Data kuesioner diproses untuk memperoleh hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan pandangan dan ekspektasi mereka. Dalam proses ini, digunakan tingkat capaian responden, yaitu persentase perolehan skor dari responden terhadap indikator atau variabel tertentu dalam kuesioner yang dibandingkan dengan skor maksimum yang seharusnya dapat dicapai (Gamasio et al., 2020).

Tabel 2 Tingkat kepuasan pengguna

Simbol	Kriteria
0%-20%	Tidak Puas
21%-40%	Kurang Puas
41%-60%	Cukup Puas
61%-80%	Puas
81%-100%	Sangat Puas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan sebanyak 78 responden yang terdiri dari petugas kesehatan di RS X. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 51 orang (65,4%), sedangkan laki-laki berjumlah 27 orang (34,6%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 25–35 tahun, yaitu sebanyak 37 orang (47,4%), disusul kelompok usia 36–50 tahun sebanyak 34 orang (43,6%), dan sisanya berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 7 orang (9%).

Dilihat dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1), yakni sebanyak 68 orang (87,2%), sementara yang berpendidikan Diploma berjumlah

9 orang (11,5%), dan hanya 1 orang (1,3%) yang telah menempuh pendidikan pascasarjana (S2 atau S3). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna SIMRS memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, yang diharapkan mampu mendukung pemahaman terhadap sistem yang digunakan.

Dilihat dari lama penggunaan SIMRS, sebagian besar responden telah menggunakan sistem ini selama 2–5 tahun, yaitu sebanyak 59 orang (75,6%). Sebanyak 16 orang (20,5%) telah menggunakan sistem selama 5–10 tahun, dan hanya 3 orang (3,8%) yang menggunakan SIMRS kurang dari 2 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden memiliki pengalaman yang cukup dalam penggunaan SIMRS, yang menjadikan mereka sumber informasi yang relevan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Tabel 3 Hasil data karakteristik

Karakteristik	Frequency	Percent	
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	34,6
	Perempuan	51	65,4
	Total	78	100
Usia	25 - 35 Tahun	37	47,4
	36 - 50 Tahun	34	43,6
	> 50 Tahun	7	9
	Total	78	100
Pendidikan	Diploma	9	11,5
	Sarjana (S1)	68	87,2
	Sarjana (S2) dan (S3)	1	1,3
	Total	78	100
Profesi	Dokter	8	10,3
	Perawat	52	66,7
	Bidan	4	5,1
	Perawat Gigi	1	1,3
	Analisis Kesehatan	4	5,1
	Apoteker	5	6,4
	Radiografer	2	2,6
	Nutrisionis	1	1,3
	Perekam Medis	1	1,3
Total	78	100	
Lama Menggunakan	< 2 Tahun	3	3,8
	2 - 5 Tahun	59	75,6
	5 - 10 Tahun	16	20,5
	Total	78	100

Berikut adalah hasil mengenai evaluasi tingkat capaian responden dari setiap masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4 Tingkat Capaian Responden

Variabel	INDIKATOR	TP (1)	KP (2)	CP(3)	P(4)	SP(5)	N	Skor	Y	TCR
Konten	C1	0	0	27	38	13	78	298	390	76%
	C2	0	1	32	32	13	78	291	390	75%
	C3	0	0	27	38	13	78	298	390	76%
	C4	0	1	34	31	12	78	288	390	74%
	Total									
Akurasi	A1	0	13	23	28	14	78	277	390	71%
	A2	0	13	25	26	14	78	275	390	71%
	Total									
Tampilan	F1	0	0	31	33	14	78	295	390	76%
	F2	0	0	29	32	17	78	300	390	77%
	Total									
Kemudahan Pengguna	E1	0	0	30	36	12	78	294	390	75%
	E2	0	4	29	34	11	78	286	390	73%
	Total									
Ketepatan Waktu	T1	0	15	17	32	14	78	279	390	72%
	T2	0	0	27	36	15	78	300	390	77%
	Total									
Total										74%

Berdasarkan hasil rekapitulasi skor kepuasan petugas kesehatan terhadap SIMRS di RS X tahun 2025, dapat dilihat bahwa seluruh variabel berada dalam kategori "Puas" (dengan rentang skor antara 61%–80%). Variabel Konten memperoleh nilai rata-rata sebesar 75%, menunjukkan bahwa informasi yang disajikan oleh sistem sudah cukup sesuai dengan kebutuhan pengguna. Variabel Akurasi menempati posisi terendah dengan skor 71%, menandakan bahwa meskipun responden merasa cukup puas, masih terdapat ruang perbaikan dalam ketepatan data yang ditampilkan oleh sistem. Variabel Tampilan meraih skor tertinggi, yaitu 76%, yang berarti tampilan antarmuka SIMRS dianggap menarik dan mudah dipahami oleh pengguna. Selanjutnya, variabel Kemudahan Pengguna memperoleh skor 74%, memperlihatkan bahwa sistem relatif mudah digunakan. Sementara itu, variabel Ketepatan Waktu memperoleh skor 74%, menunjukkan bahwa waktu respon sistem sudah cukup sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Hasil tabel menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel konten adalah 75%, yang tergolong dalam kategori "puas". Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disajikan oleh SIMRS telah memenuhi kebutuhan mereka. Dalam model EUCS, dimensi konten sangat penting karena mencerminkan seberapa baik sistem menyajikan informasi yang lengkap, relevan, dan sesuai. Kualitas informasi memiliki dampak yang besar pada kepuasan pengguna sistem (Rizan Machmud, 2018). Ketika sistem mampu memberikan informasi yang tepat dan sesuai, ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang disajikan oleh sistem tidak memadai, kepuasan pengguna akan terpengaruh dan sistem dianggap tidak memenuhi kebutuhan pekerjaan mereka secara maksimal (Siregar & Yasinta, 2021).

Nilai rata-rata variabel keakuratan adalah 71%, menunjukkan kategori "puas", meskipun merupakan yang terendah di antara semua variabel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pengguna cukup puas, masih terdapat beberapa kendala seperti kesalahan dalam E-Resep, misalnya jumlah obat racikan yang tidak sesuai atau resep yang hilang. Keakuratan sistem dinilai dari frekuensi kesalahan output dan kesalahan dalam pengolahan data (Uga et al., 2022). Keakuratan sangat penting dalam sistem informasi, terutama dalam rekam medis elektronik (RME), karena berkaitan langsung dengan pengambilan keputusan klinis dan keselamatan pasien. Sistem informasi yang baik harus menyajikan data yang akurat, relevan, dan tepat waktu (Bourgeois et al., 2019).

Ketidaktepatan informasi akan berdampak negatif terhadap kepercayaan pengguna dan efektivitas operasional organisasi.

Nilai rata-rata untuk variabel tampilan adalah 76%, yang tergolong dalam kategori "puas". Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka SIMRS di RS X dinilai cukup menarik, jelas, dan memudahkan pengguna dalam pengoperasian sistem. Dimensi tampilan dalam model EUCS menilai seberapa efektif sistem menyajikan informasi secara visual dan konsisten. Tampilan antarmuka yang baik dinilai penting karena tidak hanya meningkatkan kenyamanan penggunaan, tetapi juga dapat berkontribusi pada pengambilan keputusan yang lebih akurat dan aman (Zhang et al., 2023). Tampilan yang baik belum tentu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama jika konten dan kecepatan sistem belum optimal (Farhansyah & Alfiansyah, 2025).

Rata-rata nilai untuk variabel kemudahan pengguna adalah 74%, menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kemudahan penggunaan SIMRS. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana sistem mudah digunakan tanpa kesulitan teknis yang berarti. Kemudahan penggunaan penting karena mempengaruhi efisiensi kerja dan kenyamanan pengguna (Benyon, 2019). Antarmuka yang intuitif dapat meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan (Putra & Widiyanto, 2025).

Variabel ketepatan waktu memperoleh nilai rata-rata sebesar 74%, yang juga masuk dalam kategori "puas". Ini menunjukkan bahwa SIMRS mampu menyediakan informasi secara tepat waktu. Ketepatan waktu sangat penting dalam sistem informasi karena berkaitan langsung dengan efisiensi dan kecepatan pengambilan keputusan. Informasi yang tersaji secara real-time sangat berperan dalam memberikan wawasan bernilai dalam pelayanan kesehatan (Sharda et al., 2020). Beberapa faktor seperti keterbatasan infrastruktur, perangkat keras, dan pelatihan pengguna dapat memengaruhi ketepatan waktu.

Secara umum tingkat kepuasan pengguna SIMRS di RS X berada pada kategori "puas" dengan nilai total TCR sebesar 74%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas petugas kesehatan merasa sistem yang digunakan cukup mendukung aktivitas mereka dalam pelayanan kesehatan. Dari kelima dimensi yang diukur, dimensi Tampilan (Format) memperoleh nilai tertinggi sebesar 76%, yang mencerminkan bahwa antarmuka sistem dianggap cukup menarik, mudah dibaca, dan membantu dalam navigasi serta pencarian data. Hal ini menunjukkan bahwa secara visual dan struktur menu, sistem sudah memenuhi ekspektasi pengguna.

Sebaliknya, dimensi Keakuratan (Accuracy) mendapatkan nilai terendah yaitu 71%, yang menandakan masih ada persoalan terkait keandalan dan ketepatan data dalam sistem. Salah satu penyebab rendahnya nilai ini adalah permasalahan pada fitur e-resep, di mana petugas sering kali menemukan resep yang tidak menampilkan dosis secara lengkap atau bahkan resep yang sudah ditulis tiba-tiba hilang dari sistem. Situasi ini tentunya berisiko dan menyulitkan proses pelayanan obat kepada pasien, serta menurunkan kepercayaan pengguna terhadap akurasi sistem. Oleh karena itu, aspek keakuratan menjadi prioritas penting yang perlu segera ditangani agar tidak mengganggu kelancaran layanan medis dan farmasi.

4. KESIMPULAN

Kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RS X berdasarkan lima variabel metode EUCS secara umum berada dalam kategori "puas". Pada variabel konten, pengguna memberikan nilai 75%, menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem sudah cukup relevan dan sesuai kebutuhan. Variabel keakuratan memperoleh nilai 71%, menandakan bahwa data yang disajikan oleh sistem cukup akurat meskipun masih bisa ditingkatkan. Selanjutnya, variabel tampilan mencatat nilai tertinggi yaitu 76%, mencerminkan bahwa antarmuka SIMRS dianggap menarik dan mudah dipahami. Untuk variabel kemudahan pengguna, skor yang

diperoleh adalah 74%, mengindikasikan bahwa sistem relatif mudah digunakan oleh petugas kesehatan. Terakhir, variabel ketepatan waktu juga mendapatkan nilai 74%, yang berarti respon dan kecepatan sistem sudah memadai dalam mendukung pekerjaan pengguna. Dengan nilai-nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek SIMRS di RS X berada dalam tingkat kepuasan yang baik, meskipun perbaikan tetap dibutuhkan terutama pada aspek akurasi.

REFERENSI

1. Benyon, D. (2019). *Designing User Experience: A Guide to HCI, UX and Interaction Design* (4th ed.). Pearson. ISBN 9781292155531.
2. Bourgeois, D. T., Smith, J. L., Wang, S., & Mortati, J. (2019). *Information Systems for Business and Beyond*. Open Textbooks. <https://digitalcommons.biola.edu/open-textbooks/1>
3. Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
4. Farhansyah, F., & Alfiansyah. (2025). Analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 4(1), 12–17. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/bullet/article/view/5047>
5. Gamasiano 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*, 11(3), 258–264. <http://dx.doi.org/10.33846/sf11307>
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. Jakarta: Kemenkes RI.
7. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
8. Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmiko, W. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-learning dengan metode TAM dan EUCS. *JURSISTEKNI (Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi)*, 4(1), 39–50.
9. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Essentials of Management Information Systems* (14th ed.). Pearson.
10. Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. Ideas Publishing.
11. McGonigle, D., & Mastrian, K. (2021). *Nursing Informatics and the Foundation of Knowledge* (5th ed.). Jones & Bartlett Learning.
12. Putra, D. A., & Widiyanto, W. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan SIMRS terhadap Kepuasan Petugas. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 40–47.
13. Sharda, R., Delen, D., & Turban, E. (2015). *Business Intelligence and Analytics: Systems for Decision Support* (10th ed.). Pearson.
14. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
15. Uga, T. G., Katili, M. R., & Polin, M. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pengguna SIKS-NG menggunakan metode EUCS di Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, [vol & issue tidak dicantumkan].
16. Wager, K. A., Lee, F. W., & Glaser, J. P. (2017). *Health Care Information Systems: A Practical Approach for Health Care Management* (4th ed.). Jossey-Bass.
17. Yasinta, D. F. S. (2021). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen EUCS di Lingkungan Rumah Sakit.

18. Zhang, Y., Wang, R., & Liu, J. (2019). Evaluating the effectiveness of healthcare systems: Timeliness as a critical dimension. *Journal of Health Informatics*, 5(2), 101–108.