Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Dan Sosial (JIKAS)
Volume 4, Nomor 4, November2026
e-ISSN: 2964-3155, p-ISSN :2964-3120, Hal. 331-351
DOI: https://doi.org/10.59024/jikas.v4i4.2561
Tersedia: https://jurnal.alimspublishing.co.id/index.php/JIKAS

Analisis Kepuasan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang

Eka Obet Rahanie[1*], Supriyanto[2], Amika Rois[3], Siti Rohimah[4], Yayah Sya'diah[5]

[1-5]Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Insitut Tarumanegara, Indonesia
Email: obetrahanieeka@gmail.com [1], supriyantomik@gmail.com [2],
sitirohimah.rm@gmail.com [4], yaya3shady@gmail.com [5]

Abstract. *Electronic Medical Records (EMR) are essential tools that must be implemented by medical and healthcare personnel in hospitals, as they directly influence care quality and health service efficiency. To ensure effective system operation, five End User Computing Satisfaction (EUCS) dimensions must be understood: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study aimed to determine the satisfaction level of medical and healthcare personnel regarding EMR implementation in hospitals. This study utilized a quantitative descriptive design conducted across emergency department, outpatient, and inpatient units selected based on inclusion criteria. The population consisted of 351 medical and healthcare personnel using EMR, from which a sample of 187 respondents was selected using Slovin's formula with a 5% margin of error and cluster sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire covering the five EUCS dimensions and analyzed using univariate analysis. The findings indicated that the majority of respondents, 172 (91.98%), rated the EMR implementation as satisfying or effective. The evaluation across individual dimensions showed that content was rated as effective by 160 respondents (85.56%), accuracy by 155 respondents (82.89%), format by 164 respondents (87.70%), ease of use by 154 respondents (82.35%), and timeliness by 161 respondents (86.10%). Overall, EMR implementation has been running well, and hospitals are advised to conduct periodic evaluations and feature improvements to support continuous health service quality.*

Keywords: *Accuracy; Content; Ease of Use; Electronic Medical Record; Format; Healthcare Personnel; Hospital Timeliness*

Abstrak. Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan sarana penting yang harus diterapkan oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan di rumah sakit, karena berperan langsung dalam menentukan kualitas pelayanan dan efisiensi kesehatan. Ada lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang harus dipahami agar sistem dapat berjalan efektif yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan tenaga medis dan tenaga kesehatan terhadap implementasi RME di rumah sakit. Desain dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Unit IGD, rawat jalan, dan rawat inap dipilih karena memiliki karakteristik yang sesuai dengan kriteria inklusi. Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga medis dan tenaga kesehatan pengguna RME sebanyak 351 responden. Sampel diperoleh menggunakan rumus Slovin dengan margin 5%, sehingga diperoleh 187 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang terdiri dari 5 dimensi EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Analisis menggunakan univariat. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden sebanyak 172 responden (91,98%) menilai RME puas/efektif. Penerapan RME telah berjalan baik. Dimensi *content* sebanyak 160 responden (85,56%), *accuracy* sebanyak 155 responden (82,89%), *format* sebanyak 164 responden (87,70%), *ease of use* sebanyak 154 responden (82,35%), dan *timeliness* sebanyak 161 responden (86,10%) menilai sistem efektif. Saran untuk Rumah Sakit dapat terus melakukan evaluasi dan pengembangan sistem RME secara berkala serta perbaikan fitur. Hal ini dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan.

Kata Kunci: *Accuracy; Content; Ease of Use; Format;* Rekam Medis Elektronik; Rumah Sakit; Tenaga Kesehatan; *Timeliness*.

Naskah Masuk: 24 Juli 2026; Revisi: 28 September 2026; Diterima: 07 Oktober 2026; Terbit 01 November 2026

1. LATAR BELAKANG

Perubahan dalam teknologi informasi di bidang kesehatan telah menyebabkan trasformasi yang besar pada sistem layanan dirumah sakit, khususnya melalui penggunaan rekam medis elektronik. Rekam Medis Elektronik (RME) adalah sistem digital yang digunakan untuk mengelola data pasien secara terpadu. Peralihan dari rekam medis manual ke elektronik merupakan bagian upaya digitalisasi layanan kesehatan yang didorong oleh tuntutan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan berbasis data (Fitria Ulandari et al., 2025).

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor kesehatan telah mendorong perubahan sistem pelayanan kesehatan menuju digitalisasi, salah satunya melalui penerapan Rekam Medis Elektronik (RME). Baik di tingkat internasional maupun nasional, pelaksanaan RME terus meningkat karena dianggap mampu memperbaiki efisiensi pelayanan, mempermudah akses informasi pasien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Di Indonesia, penerapan RME didukung oleh regulasi pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 mengenai Rekam Medis yang mewajibkan semua fasilitas pelayanan kesehatan untuk menerapkan RME paling lambat pada akhir tahun 2023.

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Indonesia hingga saat ini belum dilakukan secara maksimal, meskipun telah diatur melalui Peraturan (Permenkes No.24 Tahun 2022,) Implementasi RME masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan digital, minimnya pelatihan untuk tenaga kesehatan, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan rendahnya tingkat interoperabilitas antara sistem informasi kesehatan (Ariyanto, 2024). Selain itu, banyak fasilitas layanan kesehatan yang belum siap secara anggaran dan teknis untuk mendukung transformasi digital secara menyeluruh. Masalah keamanan data dan penolakan tenaga kesehatan terhadap perubahan sistem kerja juga menjadi penghalang dalam penerapan RME (Mujtahidah; Istiqamah, 2025). Oleh karena itu, agar penerapan RME dapat berjalan secara optimal di semua fasilitas pelayanan kesehatan, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur, serta dukungan dari kebijakan teknis dan manajemen yang berkelanjutan.

Berdasarkan data dari Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan tahun 2022, sebanyak 345 dari 3.070 rumah sakit di Indonesia, atau sekitar 11.23% rumah sakit di Indonesia terus meningkat sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan kesehatan, meskipun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal di semua fasilitas kesehatan.

Banyak Rumah Sakit di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan dalam penerapan RME. Fasilitas kesehatan di luar Pulau Jawa sering mengalami keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet tidak stabil, gangguan server pada jam sibuk, keterbatasan

perangkat keras, dan pasokan listrik yang tidak andal. Tenaga kesehatan menunjukkan resistemsi perubahan, literasi digital rendah, serta pelatihan yang belum memadai. Akibatnya, banyak unit masih menerapkan sistem hibrid (manual dan elektronik secara bersamaan) (Torkman, 2025). Penelitian (Damayanti et al., 2025) menemukan hambatan utama meliputi pelatihan staf terbatas, pemahaman regulasi rendah, dan gangguan teknis yang sering mengganggu pelayanan. Permatasari et al. (2025) menambahkan bahwa dukungan manajemen terbatas, kurangnya tim IT khusus, dan interoperabilitas antar sistem yang rendah memperburuk situasi. Penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menunjukkan kelemahan pada dimensi kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu (Ginting et al., 2024; Rizqulloh & Putra, 2024).

Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut. Kepuasan pengguna menjadi indikator yang sangat penting karena berkaitan dengan efektivitas penggunaan sistem, efisiensi pelayanan, serta keberlanjutan penerapan RME di fasilitas pelayanan kesehatan (Putri, 2024). Penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem RME sering dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna berdasarkan beberapa aspek, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu informasi (*timeliness*) (Saryadi, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepuasan pengguna dapat memengaruhi penggunaan sistem RME dan menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penilaian kepuasan pengguna harus dilakukan secara berkala agar sistem yang diterapkan dapat mendukung pelayanan kesehatan dengan optimal (Putri, 2024).

Kepuasan pengguna adalah indikator krusial dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Sistem yang tidak memenuhi kebutuhan pengguna akan berakibat pada rendahnya tingkat pemanfaatan, menurunnya kualitas layanan, serta kurang optimalnya penggunaan teknologi. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap RME menjadi sangat penting untuk dilaksanakan (Jamil et al., 2025).

Kualitas sistem yang belum mencapai tingkat optimal merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Fauziyah et al. (2025) Menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki dampak yang signifikan

terhadap kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME). Sistem yang berjalan lambat, mengalami kesalahan, atau tidak stabil dapat menghambat produktivitas tenaga kesehatan.

Masalah tentang akurasi dan kelengkapan data masih sering terlihat dalam penerapan RME. Berdasarkan penelitian (Rizqulloh & Putra, 2024), kepuasan pengguna akan meningkat jika data dalam sistem tersebut lengkap, akurat, dan mudah diakses.
Data yang tidak valid dapat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan medis.

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) menjadi faktor krusial dalam penerimaan sistem oleh pengguna. (A. Putri & Pujilestari, 2025) menyatakan bahwa dimensi kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan metode EUCS.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Ginting et al. (2024) menemukan bahwa atribut kualitas informasi seperti relevansi, kelengkapan, dan keakuratan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna sistem rekam medis.

Implementasi RME yang belum mencapai optimal dapat mengurangi efisiensi dalam pelayanan. Penelitian oleh Rusdi et al. (2024) mengindikasikan bahwa penerapan RME yang baik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pengguna. Penerapan yang tidak memadai justru menambah beban kerja tenaga kesehatan.

Unsur kualitas layanan dan dukungan sistem berperan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Astuti & Fahyudi (2023) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan saling berinteraksi dan memberikan dampak pada kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan.

Isu-isu ini mengindikasikan bahwa meskipun RME memberikan banyak keuntungan, implementasinya masih mengalami berbagai ringtangan. Meskipun banyak studi telah dilakukan tentang tingkat kepuasan pengguna RME, temuan yang ada masih menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan pada beberapa aspek kepuasan pengguna, khususnya dalam hal kemudahan akses dan keakuratan waktu. Di samping itu, tidak seluruh fasilitas layanan kesehatan secara rutin melakukan penilaian atas kepuasan pengguna sebagai dasar untuk meningkatkan sistem. Sistem ini mencerminkan adanya jurang antara pelaksanaan sistem RME dan kebutuhan serta harapan pengguna di lapangan. Karena itu, diperlukan penilaian yang komprehensif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME.

Salah satu cara yang sering digunakan untuk menilai kepuasan pengguna adalah dengan menggunakan EUCS. Metode ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu isi, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. EUCS dianggap mampu memberikan gambaran

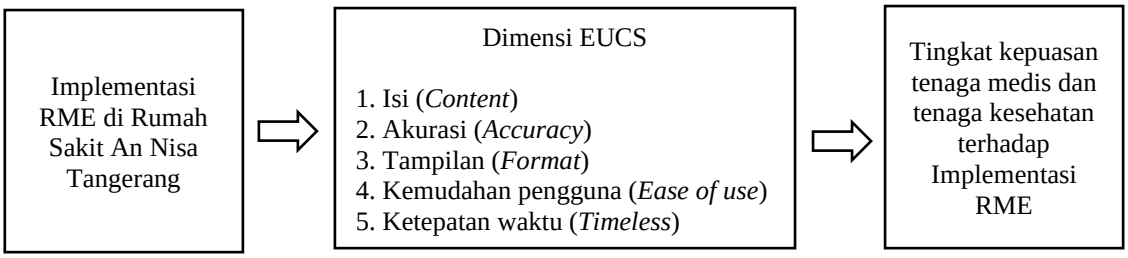
menyeluruh tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Penerapan metode ini dalam penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna serta menjadi landasan dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem RME di layanan kesehatan (A. Putri & Pujilestari, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan tenaga medis dan tenaga Kesehatan terhadap penerapan RME menggunakan metode EUCS disuatu rumah sakit dikota tangerang. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi aspek-aspek yang diperlu diperbaiki dalam sistem RME sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan maka saya mengambil judul "Analisis Kepuasan Tenaga Medis Dan Tenaga Kesehatan Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang".

2. METODE PENELITIAN

Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan representasi hubungan antarvariabel yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka konsep menjelaskan hubungan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan tingkat kepuasan tenaga medis dan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu isi, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu (A. Putri & Pujilestari, 2025). Penilaian kepuasan pengguna terhadap RME penting untuk mengevaluasi kualitas sistem dalam mendukung pelayanan kesehatan digital di rumah sakit (Azalia et al., 2024; World Health Organization, 2023).



Gambar 1. Kerangka Konsep

Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi dari variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan. Definisi operasional memuat mengenai pengertian variabel secara operasional juga tentang cara pengukuran hasil ukur, dan skala pengukuran (S. Saryadi et al., 2025).

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
Kepuasan Pengguna RME di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang	Tingkat kepuasan Tenaga medis dan tenaga kesehatan setelah menggunakan sistem RME Berdasarkan harapan dan kinerja sistem	Kuesioner EUCS	Responden mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman penggunaan RME	Skor total: Puas (≥ mean), Tidak puas (< mean)	Ordinal
Content (Isi)	Persepsi pengguna terhadap kelengkapan, relevansi dan kegunaan informasi dalam sistem RME	Kuesioner (Skala likert) 5 point	Menilai pernyataan terkait kelengkapan dan kesesuaian informasi	Puas (≥ mean), Tidak puas (< mean)	Ordinal
Accuracy (Keakuratan)	Tingkat kebenaran dan minimnya kesalahan data dalam sistem RME	Kuesioner (Skala likert) 5 point	Menilai akurasi dan konsistemsi data yang dihasilkan sistem	Puas (≥ mean), Tidak puas (< mean)	Ordinal
Format (Tampilan)	Persepsi pengguna terhadap tampilan antarmuka sistem RME seperti desain dan kemudahan dibaca	Kuesioner (Skala likert) 5 point	Menilai tampilan sistem, kejelasan, dan struktur menu	Puas (≥ mean), Tidak puas (< mean)	Ordinal
Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Tingkat kemudahan sistem RME dalam dipelajari dan digunakan oleh petugas	Kuesioner (Skala Likert) 5 Point	Menilai kemudahan navigasi dan	Puas (≥ mean), Tidak puas (< mean)	
Timeliness (Ketepatan Waktu)	Kecepatan sistem dalam memberikan informasi secara tepat waktu dan real-time	(Skala Likert) 5 Point	Menilai kecepatan akses dan respon sistem	Puas (≥ mean), Tidak puas (< mean)	Ordinal

Desain Penelitian

Studi ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan lintas sektoral untuk menggambarkan tingkat kepuasan tenaga medis terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Penelitian deskriptif bertujuan menjelaskan peristiwa atau situasi dalam suatu kelompok secara sistematis (Sugiyono, 2022). Metode ini digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan memperoleh data statistik mengenai tingkat kepuasan tenaga medis terhadap sistem RME.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga medis dan tenaga kesehatan yang menggunakan sistem RME di IGD, instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai subjek penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah klastering sampling.

Berikut rumus slovin adalah

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (margin of error), misalnya 0,05 (5%)

$$n = \frac{351}{1 + 351\ (0.05)^2}$$

$$n = \frac{351}{1 + 1{,}185}$$

$$n = \frac{351}{2.185}$$

n = 186,94 atau 187 responden

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi tenaga kesehatan yang menggunakan sistem RME, responden yang bekerja di unit IGD, instalasi rawat inap, instalasi rawat jalan Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, serta memiliki masa kerja minimal 3 bulan di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi tenaga Rumah Sakit non tenaga kesehatan, tenaga kesehatan yang tidak memiliki akses terhadap RME, serta responden yang sedang cuti atau tidak aktif bekerja saat penelitian.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). Model EUCS merupakan instrumen yang valid dan reliabel untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi, khususnya dalam konteks sistem informasi kesehatan seperti RME. Instrumen ini mengacu pada penelitian Anggelli Marsha Pattinama et al. (2025) tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik, dan selanjutnya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian serta keadaan penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Instrumen penelitian ini dalam bentuk Google Form dengan link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc8UIZdkzXaBA8Y9WthDDqzYYNjwONiHSXydVDfvC6E6nVMKA/viewform?usp=header

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai tingkat kepuasan tenaga medis dan tenaga

kesehatan terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Kuesioner disebarkan secara daring melalui *Google Form* untuk memudahkan distribusi dan pengisian oleh responden.

Pengolahan Data

Data pada penelitian ini merupakan data kuantitatif yang dalam pengolahannya tidak dapat diproses secara langsung, sehingga dilakukan beberapa tahapan, yaitu *editing*, *coding*, *entry data*, dan *cleaning*. *Editing* merupakan proses pemeriksaan data yang terkumpul melalui instrumen penelitian untuk memastikan kuesioner telah diisi secara lengkap, jelas, serta terdapat kesesuaian antara pertanyaan dan jawaban. *Coding* merupakan kegiatan memberikan kode pada setiap item data untuk mempermudah proses *entry data*, dengan skor 5 = Sangat Puas, 4 = Puas, 3 = Cukup Puas, 2 = Kurang Puas, dan 1 = Tidak Puas. *Entry data* merupakan proses memasukkan data kuesioner yang telah diberi kode ke dalam *master data* menggunakan program komputer, kemudian data yang telah dipastikan kebenarannya dipindahkan ke dalam perangkat lunak analisis pengolahan data. Selanjutnya, *cleaning* dilakukan dengan memeriksa kembali seluruh data yang telah dimasukkan untuk memastikan kesesuaian antara data kuesioner dan *master table*.

Analisis Data

Analisis data kuantitatif bertujuan untuk menyajikan data secara sistematis agar mudah dipahami melalui angka dan persentase. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan pendekatan univariat untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel tanpa melibatkan hubungan antarvariabel. Metode yang digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh (1988) untuk mengevaluasi lima dimensi, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Analisis dilakukan dengan menghitung distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata (*mean*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Rumus persentase yang digunakan adalah $P = f/N \times 100\%$, dengan P sebagai persentase, f sebagai frekuensi jawaban responden, dan N sebagai jumlah seluruh responden, sedangkan rumus *mean* yang digunakan adalah $\bar{X} = \sum X/N$, dengan $\bar{X}$ sebagai nilai rata-rata (*mean*), $\sum X$ sebagai jumlah seluruh skor jawaban responden, dan N sebagai jumlah responden. Hasil nilai *mean* kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga medis dan tenaga kesehatan terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	33	17,6%
Perempuan	154	82,4%
Total	187	100%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 2, Diketahui bahwa dari 187 responden, mayoritas adalah perempuan, yaitu sebanyak 154 responden (82,4%), sedangkan 33 responden (17,6%) adalah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
20–25 tahun	47	25,1%
26–30 tahun	78	41,7%
31–35 tahun	53	28,3%
≥ 36 tahun	9	4,8%
Total	187	100%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 3, Diketahui bahwa mayoritas responden termasuk dalam kelompok usia 26–30 tahun, dengan total 78 responden (41,7%) yang termasuk dalam kategori ini. Selanjutnya, kelompok usia 31–35 tahun memiliki 53 responden (28,3%), kelompok usia 20–25 tahun memiliki 47 responden (25,1%), sedangkan kelompok usia 36 tahun ke atas memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu sebanyak 9 orang (4,8%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Perawat	121	64,7%
Farmasi	45	24,1%
Bidan	12	6,4%
Rekam medis	8	4,3%
Gizi	1	0,5%
Total	187	100%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 4, Diketahui bahwa mayoritas responden adalah perawat, dengan jumlah total 121 responden (64,7%). Responden yang bekerja di profesi farmasi

berjumlah 45 responden (24,1%), bidan berjumlah 12 responden (6,4%), staf rekam medis berjumlah 8 responden (4,3%), sedangkan profesi gizi memiliki jumlah responden paling sedikit, yaitu 1 responden (0,5%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama bekerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
< 6 Bulan	33	17,6%
≥ 6 Bulan	154	82,4%
Total	187	100%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 5, Diketahui bahwa mayoritas responden telah bekerja selama ≥ 6 bulan, dengan 154 responden (82,4%) termasuk dalam kategori ini, sedangkan responden dengan masa kerja kurang dari 6 bulan sebanyak 33 responden (17,6%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
IGD	45	24,1%
Rawat Jalan	56	29,9%
Rawat Inap	86	46,0%
Total	187	100%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 6, Diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari Unit Rawat Inap, dengan jumlah 86 responden (46%). Jumlah responden dari Unit Rawat Jalan sebanyak 56 orang (29,9%), sedangkan jumlah responden dari Unit Gawat Darurat (UGD) sebanyak 45 orang (24,1%).

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Isi (*Content*)

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden
Berdasarkan Dimensi Content (Isi) pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Dimensi Content	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	160	85,56%
Tidak Puas	27	14,44%
Total	187	100%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 7, diketahui bahwa dari 187 responden, sebanyak 160 responden (85,56%) berada pada kategori puas dan 27 responden (14,44%) berada pada kategori tidak puas pada dimensi *content.* Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar

responden merasa informasi yang tersedia dalam sistem Rekam Medis Elektronik (RME) telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Keakuratan (*Accuracy*)

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden
Berdasarkan Dimensi Accuracy (Keakuratan) pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Dimensi Accuracy	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	155	82,89%
Tidak Puas	32	17,11%
Total	187	100.0%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 8, Diketahui bahwa sebanyak 155 responden (82,89%) berada pada kategori puas dan 32 responden (17,11%) berada pada kategori tidak puas pada dimensi *accuracy.* Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai informasi yang dihasilkan oleh sistem RME telah memiliki tingkat keakuratan yang baik dan dapat digunakan sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan pelayanan Kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Tampilan (Format)

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden
Berdasarkan Dimensi Format (Tampilan) pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Dimensi Format	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	164	87,70%
Tidak Puas	23	12,30%
Total	187	100.0%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 9, diketahui bahwa sebanyak 164 responden (87,70%) berada pada kategori puas dan 23 responden (12,30%) berada pada kategori tidak puas pada dimensi format. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tampilan sistem RME dinilai telah memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses, membaca, dan mengelola informasi yang tersedia.

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden
Berdasarkan Dimensi Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Dimensi Ease of Use	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	154	82,35%
Tidak Puas	33	17,65%
Total	187	100.0%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 10, diketahui bahwa sebanyak 154 responden (82,35%) berada pada kategori puas dan 33 responden (17,65%) berada pada kategori tidak puas pada

dimensi *ease of use.* Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sistem RME mudah digunakan dan membantu dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden
Berdasarkan Dimensi Timeliness (Ketepatan Waktu) pada Sistem Rekam Medis Elektronik

Dimensi Timeliness	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	161	86,10%
Tidak Puas	26	13,90%
Total	187	100.0%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 11, diketahui bahwa sebanyak 161 responden (86,10%) berada pada kategori puas dan 26 responden (13,90%) berada pada kategori tidak puas pada dimensi *timeliness*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem RME mampu menyediakan informasi secara tepat waktu sehingga dapat mendukung efektivitas pelayanan Kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Secara Keseluruhan

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Secara Keseluruhan

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	172	91,98%
Tidak Puas	15	8,02%
Total	187	100.0%

Sumber: data primer 2026

Berdasarkan Tabel Diatas 12, diketahui bahwa dari 187 responden, sebanyak 172 responden (91,98%) termasuk dalam kategori puas, sedangkan 15 responden (8,02%) termasuk dalam kategori tidak puas terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan penilaian positif dan merasa puas terhadap penggunaan sistem RME dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Tingkat kepuasan yang tinggi tersebut menunjukkan bahwa sistem RME yang diterapkan telah cukup mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan pekerjaan. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu isi informasi (*content)*, keakuratan informasi (*accuracy*), tampilan sistem (format), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu dalam penyajian informasi (*timeliness*). Namun, masih terdapat 15 responden yang berada pada kategori tidak puas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem RME tetap perlu dilakukan secara berkala agar kekurangan yang masih dirasakan oleh pengguna dapat diketahui dan diperbaiki. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan

kualitas sistem RME serta mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi EUCS

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Content*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 160 responden (85,56%) termasuk dalam kategori puas pada dimensi *content* (isi), yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis dan tenaga kesehatan menilai informasi dalam sistem Rekam Medis Elektronik (RME) telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Namun, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Rekam medis elektronik menyediakan informasi yang tepat" sebesar 4,27. Meskipun masih berada dalam kategori puas, hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menilai informasi belum sepenuhnya sesuai kebutuhan atau belum dapat ditampilkan secara spesifik saat diperlukan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh ketidaklengkapan data yang diinput, perbedaan kebutuhan informasi antarunit pelayanan, serta keterbatasan fitur dalam menyajikan informasi klinis secara menyeluruh. Ketepatan informasi penting untuk mendukung kelancaran pelayanan, kelengkapan dokumentasi, dan pengambilan keputusan klinis. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengevaluasi kebutuhan informasi pengguna secara berkala, menyempurnakan menu dan fitur RME, serta meningkatkan kepatuhan tenaga kesehatan dalam pengisian data agar informasi yang dihasilkan lebih lengkap, relevan, dan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, dimensi *content* berkaitan dengan kemampuan sistem menyediakan informasi yang lengkap, relevan, dan sesuai kebutuhan pengguna. Tingginya kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa penerapan RME di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang telah mampu menyediakan informasi yang diperlukan untuk menunjang pelayanan, pencatatan atau dokumentasi, serta pengambilan keputusan klinis, sehingga membantu tenaga kesehatan bekerja secara efektif dan efisien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizqulloh dan Putra (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat meningkat apabila RME menyediakan data yang lengkap, akurat, dan mudah diakses. Penelitian Ifta Nirmawati dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa pengguna cenderung puas apabila sistem mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan pelayanan dan mendukung proses dokumentasi pasien.

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Accuracy*

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 155 responden (82,89%) termasuk dalam kategori puas pada dimensi *accuracy* (keakuratan), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai informasi yang dihasilkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) sudah cukup akurat dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan. Namun, indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Rekam medis elektronik dapat memperkecil terjadinya kesalahan" sebesar 4,19. Meskipun secara umum sistem dinilai mampu mendukung ketepatan data, masih terdapat kemungkinan kesalahan akibat ketidaktepatan penginputan, keterbatasan fitur validasi otomatis, maupun kendala teknis sistem. Kondisi ini perlu diperhatikan karena kesalahan data dapat memengaruhi ketepatan informasi dan kelancaran pelayanan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit dapat mengoptimalkan fitur validasi dan notifikasi kesalahan, memberikan pelatihan berkala kepada pengguna, serta melakukan audit data secara rutin untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan sehingga kualitas dan keandalan data tetap terjaga.

Dalam teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dimensi *accuracy* berkaitan dengan kemampuan sistem menghasilkan informasi yang tepat, benar, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keakuratan informasi penting dalam pelayanan kesehatan karena menjadi dasar pelayanan, pengambilan keputusan klinis, dan dukungan terhadap keselamatan pasien. Tingginya kepuasan pada dimensi *accuracy* menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki kepercayaan yang baik terhadap data yang disimpan dan ditampilkan oleh RME. Informasi yang akurat dapat mengurangi kemungkinan kesalahan pencatatan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membantu tenaga kesehatan memberikan pelayanan sesuai kondisi pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ginting dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna sistem rekam medis, serta Fauziyah dkk. (2025) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna RME. Dengan demikian, kualitas dan keakuratan informasi yang semakin baik berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pengguna terhadap sistem.

3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Format

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 164 responden (87,70%) termasuk dalam kategori puas pada dimensi *format*, yang merupakan tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dimensi lainnya. Indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Tata letak atau tampilan dari rekam medis elektronik menarik" sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tampilan RME secara umum dinilai baik, masih terdapat

pengguna yang merasa antarmuka belum sepenuhnya nyaman secara visual. Tampilan yang kurang menarik dan belum tertata optimal dapat memengaruhi kemudahan akses, memperlama waktu pencarian menu atau informasi, serta mengurangi kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, rumah sakit bersama pengembang sistem dapat melakukan evaluasi dan perbaikan desain *user interface* melalui penyederhanaan tata letak menu, penggunaan ikon yang jelas, pengoptimalan navigasi, serta pembaruan tampilan secara berkala sesuai kebutuhan dan karakteristik pengguna agar antarmuka lebih modern, informatif, dan mudah dipahami.

Dalam model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dimensi *format* berkaitan dengan cara sistem menyajikan informasi, termasuk tata letak menu, bentuk penyajian informasi, dan kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang tersedia. Tingginya kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa tampilan RME di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang secara umum telah dinilai baik, sehingga penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat membantu tenaga kesehatan dalam melakukan dokumentasi serta mencari informasi pasien dengan lebih cepat dan mudah, sekaligus mendukung kelancaran pelayanan sehari-hari. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sucipto dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *format* berada dalam kategori baik pada evaluasi kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS. Hasil serupa juga ditemukan oleh Ifta Nirmawati dkk. (2024), yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam model EUCS, termasuk *format*, memperoleh tingkat kepuasan pengguna yang baik.

4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Ease of Use*

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 154 responden (82,35%) termasuk dalam kategori puas terhadap dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan). Indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah pernyataan “Terdapat manual bantuan (*help menu*) di dalam rekam medis elektronik” sebesar 4,10, yang merupakan nilai terendah dibandingkan seluruh indikator dalam dimensi EUCS yang diteliti. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fitur bantuan atau panduan masih perlu ditingkatkan karena sebagian pengguna kemungkinan belum memperoleh kemudahan optimal ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Keberadaan *help menu* penting, terutama bagi pengguna baru, untuk memahami fungsi dan tahapan penggunaan serta mengatasi kendala. Oleh karena itu, rumah sakit dapat mengembangkan *help menu* yang lebih informatif dan mudah diakses, menyediakan video tutorial, panduan digital, dan *Frequently Asked Questions* (FAQ), serta didukung *helpdesk* atau tim IT yang responsif. Pelatihan berkala juga diperlukan agar pengguna semakin memahami sistem dan dapat memanfaatkan seluruh fitur RME secara optimal.

Dalam teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dimensi *ease of use* berkaitan dengan sejauh mana sistem dapat dipelajari, dipahami, dan digunakan dengan mudah. Sistem yang mudah digunakan dapat membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan secara lebih efisien serta meminimalkan kesalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis dan tenaga kesehatan dapat menggunakan RME tanpa mengalami kesulitan berarti, sehingga kemudahan pengoperasian membantu mempercepat pekerjaan dan mendukung kelancaran pelayanan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri dan Pujilestari (2025) yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan kemudahan penggunaan sebagai salah satu aspek penting. Penelitian Ginting dkk. (2024) juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penerapan RME dan dimensi kemudahan penggunaan memperoleh penilaian yang baik.

5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Timeliness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 161 responden (86,10%) termasuk dalam kategori puas terhadap dimensi *timeliness* (ketepatan waktu). Indikator dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan "Sistem mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat" sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat responden yang menilai informasi untuk mendukung pengambilan keputusan belum selalu tersedia dengan cepat. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh kecepatan akses sistem yang belum maksimal, waktu pemrosesan atau pemuatan data yang relatif lama, serta integrasi informasi antarunit yang belum optimal, sehingga berpotensi menghambat pelayanan dan efektivitas pengambilan keputusan klinis. Untuk meningkatkan aspek *timeliness*, rumah sakit dapat meningkatkan kapasitas dan kinerja server, mengoptimalkan jaringan internet, memperkuat integrasi data antarunit, serta melakukan pemeliharaan sistem secara berkala agar informasi dapat diakses lebih cepat, tepat waktu, dan mendekati kondisi *real-time*

Dalam teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dimensi *timeliness* berkaitan dengan kemampuan sistem menyediakan informasi secara cepat dan tepat ketika dibutuhkan. Tingginya kepuasan pada dimensi ini menunjukkan bahwa RME telah mampu menyediakan informasi yang diperlukan dalam waktu relatif cepat, sehingga membantu tenaga kesehatan menjalankan pelayanan secara lebih efektif dan efisien serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Pujilestari (2025) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu dimensi yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi RME. Temuan tersebut

juga sesuai dengan penelitian Ginting dkk. (2024), yang menunjukkan bahwa dimensi ketepatan waktu memperoleh penilaian yang baik dari pengguna RME.

6. Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 172 responden (91,98%) termasuk dalam kategori puas, sedangkan 15 responden (8,02%) tidak puas terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa penerapan RME telah cukup mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam menunjang pelayanan kesehatan. Menurut Gemala R. Hatta (2014), kepuasan pengguna menggambarkan sejauh mana sistem informasi kesehatan memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan, terutama dalam kemudahan memperoleh informasi, kecepatan proses kerja, dan ketepatan informasi yang dihasilkan. Temuan ini sesuai dengan konsep *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang menilai kepuasan melalui lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Tingginya kepuasan pada kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa RME memberikan pengalaman penggunaan yang cukup baik dan mendukung tingginya kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sucipto dkk. (2024), Ifta Nirmawati dkk. (2024), dan Ginting dkk. (2024), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap penerapan RME berdasarkan lima dimensi EUCS. Dengan demikian, penerapan RME di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang secara umum telah diterima oleh sebagian besar pengguna. Meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi, evaluasi sistem tetap perlu dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kekurangan yang masih dirasakan pengguna serta menjadi dasar perbaikan dan pengembangan sistem, sehingga kualitas RME dan kepuasan pengguna dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna pada seluruh dimensi EUCS berada dalam kategori puas. Pada dimensi *content* (isi), sebanyak 160 responden (85,56%) merasa puas dan 27 responden (14,44%) merasa tidak puas, yang menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem RME telah mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna. Pada dimensi *accuracy* (keakuratan), sebanyak 155 responden (82,89%) merasa puas dan 32 responden (17,11%) merasa tidak puas, sehingga dapat diketahui bahwa informasi yang dihasilkan sistem dinilai

cukup akurat dan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan. Selanjutnya, pada dimensi *format* (tampilan), sebanyak 164 responden (87,70%) merasa puas dan 23 responden (12,30%) merasa tidak puas, yang menunjukkan bahwa tampilan sistem RME dinilai baik, mudah dipahami, dan nyaman digunakan. Pada dimensi *ease of use* (kemudahan penggunaan), sebanyak 154 responden (82,35%) merasa puas dan 33 responden (17,65%) merasa tidak puas, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem RME mudah dipelajari dan digunakan dalam menunjang pekerjaan sehari-hari. Sementara itu, pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu), sebanyak 161 responden (86,10%) merasa puas dan 26 responden (13,90%) merasa tidak puas, yang menunjukkan bahwa sistem mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna secara tepat waktu.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang berada pada kategori puas, dengan 172 responden (91,98%) merasa puas dan 15 responden (8,02%) merasa tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi RME telah diterima dengan baik oleh tenaga medis dan tenaga kesehatan serta mampu mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), tingginya tingkat kepuasan pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa sistem RME telah mampu mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan secara efektif. Meskipun demikian, evaluasi dan pengembangan sistem tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan keakuratan informasi, agar kualitas sistem, pelayanan kesehatan, dan kepuasan pengguna dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, rumah sakit diharapkan dapat melakukan evaluasi dan pengembangan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) secara berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Perbaikan terhadap fitur-fitur yang masih dianggap kurang optimal oleh sebagian pengguna juga perlu dilakukan. Selain itu, rumah sakit disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan penggunaan RME secara berkala bagi tenaga medis dan tenaga kesehatan, khususnya bagi pengguna baru, serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kendala yang dialami pengguna agar pengembangan sistem dapat disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan. Bagi pengelola sistem RME, peningkatan kualitas sistem perlu difokuskan terutama pada aspek kemudahan penggunaan, keakuratan data, dan kecepatan akses informasi agar pengguna dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pengelola sistem juga diharapkan

menyediakan dukungan teknis atau *helpdesk* yang responsif untuk membantu pengguna dalam mengatasi kendala selama penggunaan sistem.

Bagi pengguna Rekam Medis Elektronik, diharapkan dapat memanfaatkan sistem secara optimal serta berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan dan evaluasi sebagai bahan pengembangan layanan. Pengguna juga perlu meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan RME melalui pelatihan maupun pembelajaran mandiri agar pemanfaatan sistem dapat berjalan secara maksimal. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat menggunakan metode lain selain *End User Computing Satisfaction* (EUCS) atau mengombinasikannya dengan metode evaluasi sistem informasi lainnya, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Human Organization Technology Fit* (HOT-Fit), atau *DeLone and McLean Information System Success Model*, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan implementasi RME. Penelitian selanjutnya juga dapat menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan karakteristik responden, seperti usia, profesi, lama bekerja, dan lama penggunaan RME, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna.

DAFTAR REFERENSI

Akwaowo, C. D., Sabi, H. M., Ekpenyong, N., Isiguzo, C. M., Andem, N. F., Maduka, O., Dan, E., Umoh, E., Ekpin, V., & Uzoka, F. M. (2022). Adoption of electronic medical records in developing countries-A multi-state study of the Nigerian healthcare system. Frontiers in Digital Health, 4. https://doi.org/10.3389/fdgth.2022.1017231

Anggelli Marsha Pattinama, S. S., Puguh Ika Listyorini, & Liss Dyah Dewi Arini. (2025). Uji Validitas dan Reliabilitas Pengukuran Kepuasan Pengguna RME dengan Metode EUCS. JURNAL RISET RUMPUN ILMU KESEHATAN, 4(2), 44-59. https://doi.org/10.55606/jurrikes.v4i2.5255

Ariyanto, A. ; A. A. (2024). Implementasi rekam medis elektronik di institusi pelayanan kesehatan di Indonesia. Jurnal Insan Cendekia, 11, 80-91. https://doi.org/10.35874/jic.v11i1.1332

Astuti, N. D., & Fahyudi, A. (2023). Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo. https://doi.org/10.14710/jmki.11.3.2023.289-297

Azalia, Z., Ramadhaningrum, O., Nuraisa, S. S., Alya, N. P., & Kurnaesih, E. (2024). Penerapan Prinsip Etika pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik. Jurnal Kesmas Untika Luwuk: Public Health Journal, 15(2), 146-153. https://doi.org/10.51888/phj.v15i2.284

Damayanti, P. S., Adiputra, I. M. S., & Pradnyantara, I. G. A. N. P. (2025). Tantangan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan regulasi Permenkes No. 24 Tahun 2022. Health Sciences and Pharmacy Journal, 9(1), 47-55. https://doi.org/10.32504/hspj.v9i1.1164

Fauziyah, N. F., Nurhayati, A., Binuko, R. S. D., Lestari, N., Romadhon, Y. A., Ichsan, B., & Sari, N. D. A. M. (2025). Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Swasta: Studi Cross Sectional. Health Information: Jurnal Penelitian, 17(1). https://doi.org/10.36990/hijp.v17i1.1613

Fitria Ulandari, R., Dwi Erawati, A., Subali Raya No, J., Semarang Barat, K., Semarang, K., & Tengah, J. (2025). Pengaruh implementasi rekam medis elektronik terhadap kepuasan perawat di ruang rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, 9(6). https://doi.org/10.36040/jati.v9i6.16352

Ginting, A., Ginting, N., & Orien, C. (2024). JURNAL PROMOTIF PREVENTIF Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan (Vol. 7). http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP

Hatta, G. R. (2014). Pedoman Manajemen informasi Kesehatan Disarana Kesehatan. UI Press.

Ifta Nirmawati, S. W. A. W. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Pada Unit Rawat Jalan Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Ngemplak Boyolali. 3(3). https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i3.187

Jamil, S. N. A., Rezal, M., Yulia, N., & Iqbal, M. F. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Duta Indah. Antigen: Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Ilmu Gizi, 3(4), 26-37. https://doi.org/10.57213/antigen.v3i4.850

Mujtahidah; Istiqamah, N. F. (2025). Evaluasi peran rekam medis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien: Literatur review. Graha Medika Public Health Journal, 4, 14-23.

Permatasari, D., Ipnuwati, S., Pringsewu Selatan, J., Pringsewu, K., & Pringsewu, K. (2025). Tantangan penerapan rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan (RJ) RSU Az-Zahra. Jurnal Sistem Informasi, 7(3).

Permenkes No.24 Tahun 2022. (2022). BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA. www.peraturan.go.id

Putri, A. ; P. I. (2024). Analisis kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Sartika Asih Bandung. Jurnal Kesehatan Tambusai, 6.

Putri, A., & Pujilestari, I. (2025). Analisis kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan metode EUCS (End User Computing Satisfaction) pada unit rawat jalan di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. 6(3). https://doi.org/10.57213/antigen.v3i4.850

Rahmi, D., Indasah, & Wardani, R. (2025). Peran Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Implementasi dan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik. Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice"). https://doi.org/10.33846/sf16309

Rizqulloh, L., & Putra, A. N. (2024). Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung. J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan, 5(4), 330-344. https://doi.org/10.25047/j-remi.v5i4.5105

Rusdi, A. J., Kurniawan, F., & Rifqi, A. M. (2024). Peningkatan mutu dan efisiensi pelayanan kesehatan melalui implementasi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Hasta Husada. https://doi.org/10.62085/ajk.v2i3.119

Saryadi, S., Listyorini, P. I., Arini, L. D. D., Pattinama, A. M. (2024). Uji validitas dan reliabilitas pengukuran kepuasan pengguna RME dengan metode EUCS. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan, 4. https://doi.org/10.55606/jurrikes.v4i2.5255

Saryadi, S., Listyorini, P. I., Arini, L. D. D., & Pattinama, A. M. (2025). Analisis Kepuasan PMIK Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode EUCS di RSUD Dr. Moewardi. Jurnal Medika Nusantara, 3(1), 126-144. https://doi.org/10.59680/medika.v3i1.1679

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2nd ed.).

Torkman, R. ; G. A. H. ; G. R. (2025). Exploring Healthcare Professionals' Perspectives on Electronic Medical Records: A Qualitative Study. Information (Switzerland), 16, 236. https://doi.org/10.3390/info16030236

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 (2014).

World Health Organization. (2023). The State of Digital Health 2023 Global Digital Health Monitor Acknowledgments.