

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN E-MEDICAL RECORDS UNTUK PASIEN RAWAT JALAN MENGUNAKAN METODE EUCS PADA RSUD SITI FATIMAH

Clarisa Triana¹, Tata Sutabri²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 3, Palembang 30624, telp. (0711) 515582
(e-mail: ¹clarisatriana932@gmail.com, ²tatasutabri@binadarma.ac.id.com)

Abstrak

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi di sektor kesehatan, sistem Rekam Medis Elektronik (RME) diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data medis pasien. RSUD Siti Fatimah, yang telah menggunakan sistem RME, menghadapi tantangan terkait kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Siti Fatimah, dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Security*, dan *Speed of Response*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction* secara simultan, namun hanya variabel *Speed of Response* yang berpengaruh signifikan secara parsial. Peningkatan kecepatan respon sistem berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,346. Berdasarkan penelitian ini, disarankan agar *Speed Of Response* sistem dipertahankan atau ditingkatkan karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel *Format* perlu ditingkatkan agar lebih *user friendly* dan Variabel lainnya juga perlu diperhatikan seperti *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *Security* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Siti Fatimah.

Kata kunci: Rekam Medis Elektronik, EUCS, Kepuasan Pengguna, RSUD Siti Fatimah.

Abstract

Along with the development of information technology in the health sector, the Electronic Medical Record (EMR) system has been implemented to improve efficiency and accuracy in managing patient medical data. at Siti Fatimah Hospital, However, the use of the EMR system still faces challenges related to user satisfaction and acceptance. This study aims to analyze user satisfaction with the (EMR) system at Siti Fatimah Hospital using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study identifies several variables that influence user satisfaction, namely Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Security, and Speed of Response. The results show that all independent variables have a significant effect on End User Satisfaction simultaneously, but only the Speed of Response variable has a significant partial effect. An Increase in the speed of system response has the potential to improve user satisfaction by 0.346. Based on these findings, it is recommended that the Speed of Response system be maintained or further improved, as it has a significant impact on user satisfaction. In addition, the Format variable should be enhanced to become more user- friendly, and other variables such as Content, Accuracy, Ease of Use, Timeliness, and Security also need to be considered to improve the quality of service at Siti Fatimah Hospital.

Keywords: Electronic Medical Records, EUCS, User Satisfaction, Siti Fatimah Hospital

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam menyediakan layanan medis bagi masyarakat serta menjadi pusat pendidikan tenaga kesehatan [1]. RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan telah mengimplementasikan sistem Rekam Medis Elektronik

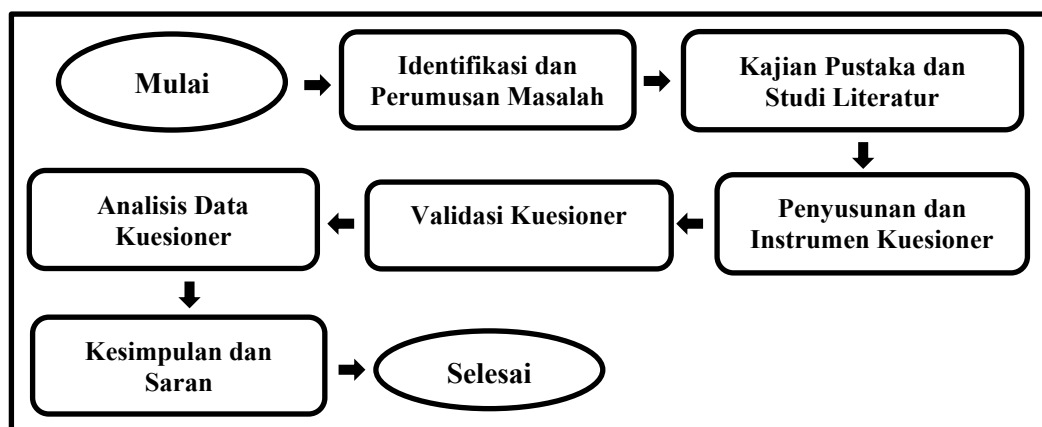
(RME) untuk pasien rawat jalan guna meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya efisiensi dalam pencatatan dan pengambilan informasi, serta keterbatasan integrasi dengan proses klinis. Hal ini menyebabkan sistem belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk dokter, perawat, dan staf administrasi [2]. Akibatnya, manfaat yang diharapkan, seperti peningkatan efisiensi dan keamanan, belum tercapai secara optimal. Sistem informasi sebagai kumpulan komponen yang saling terhubung untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan data dan informasi. [3]

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME, penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Model ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima variabel utama: konten, akurasi, format tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dalam penelitian ini, dua variabel tambahan, yaitu keamanan dan kecepatan respons, ditambahkan untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif [4]

Penambahan variabel ini menjadi bentuk kebaruan (novelty) penelitian, karena Sebagian besar penelitian sebelumnya pada konteks sistem informasi rumah sakit hanya menggunakan lima dimensi dasar EUCS tanpa mempertimbangkan aspek keamanan dan kecepatan sistem padahal kedua aspek tersebut sangat penting dalam sistem berbasis kesehatan yang menangani data sensitive dan bersifat *real-time*. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada penerapan model EUCS yang diperluas serta objek penelitian yang berfokus pada pengguna RME di RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan. Analisis bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem RME di RSUD Siti Fatimah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem rekam medis elektronik (RME) di RSUD Siti Fatimah, Sumatera Selatan. Dengan desain penelitian deskriptif, tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan persepsi pengguna, yaitu dokter, perawat, dan staf administrasi, terkait efisiensi dan integrasi sistem RME dengan proses klinis. Populasi yang diteliti adalah 233 pengguna sistem RME di RSUD Siti Fatimah, dengan sampel yang dihitung menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 70 responden. Hipotesis penelitian menguji pengaruh positif dan signifikan dari setiap variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Adapun tahapan penelitian ini sebagai berikut:

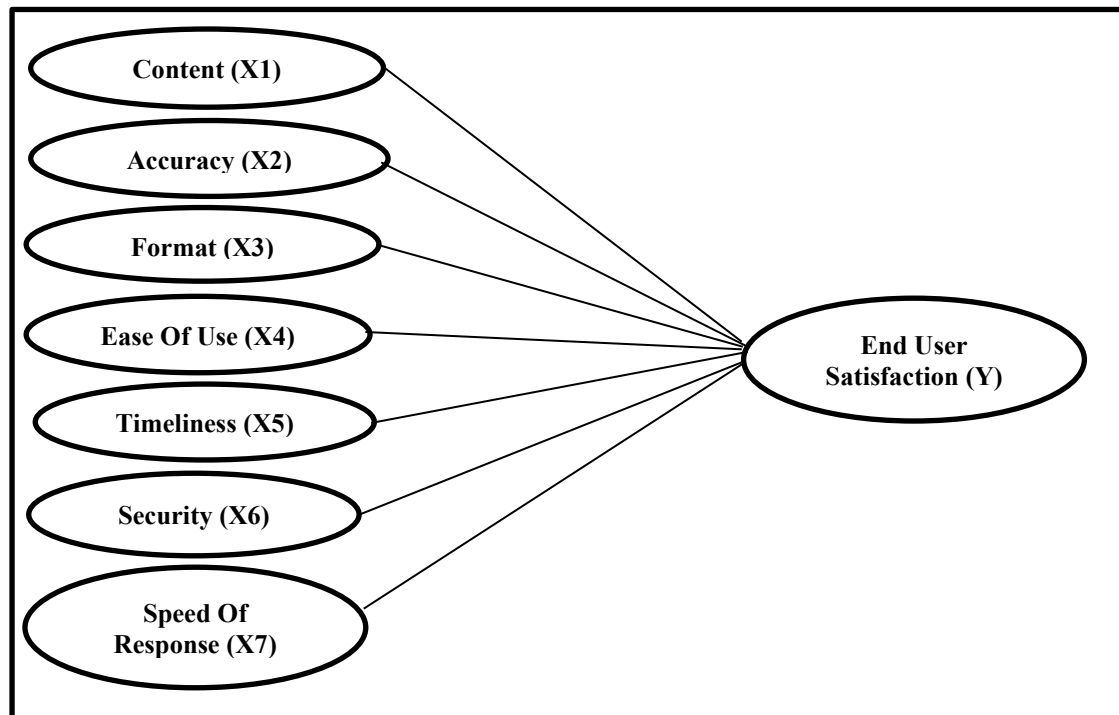


Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. End User Satisfaction (EUCS)

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988). EUCS menilai kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Model ini kemudian dimodifikasi dengan menambah item pada setiap konstruk sesuai teori pemodelan persamaan struktural yang menyarankan minimal tiga item per variabel. Dalam penelitian ini, EUCS disempurnakan dengan dua variabel tambahan, yaitu keamanan (*security*) yang

mengukur perlindungan data pengguna dan kecepatan respon (*speed of response*) yang menilai seberapa cepat sistem merespons permintaan. Dengan demikian, terdapat tujuh variabel independen isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan respon dan satu variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik.[5]



Gambar 2. Model EUCS

2.2. RSUD Siti Fatimah

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah lembaga kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Rumah sakit ini diharapkan untuk terus melakukan inovasi agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu RSUD di Sumatera Selatan, yaitu Rumah sakit pemerintah daerah terbesar di Indonesia adalah RSUD Siti Fatimah. RSUD Siti Fatimah didirikan sebagai upaya Pemerintahan daerah dalam upaya meningkatkan kondisi kesehatan masyarakat di Provinsi Sumatera Selatan.

2.3. Analisis Kepuasan Pengguna

Istilah kepuasan berasal dari bahasa Latin *satis* (cukup) dan *facio* (menciptakan), yang dalam konteks TI diartikan sebagai upaya memenuhi standar yang diharapkan [6]. Giese & Cote dalam Tjiptono menekankan bahwa definisi kepuasan bersifat subjektif dan kontekstual [7]. Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan memilih sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut criteria tertentu [8]. Kepuasan pengguna sistem adalah tanggapan terhadap kinerja sistem informasi. Jika kinerja sesuai harapan, pengguna akan puas, sebaliknya jika tidak, maka akan timbul ketidakpuasan.

2.4. Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik (RME) memuat informasi kesehatan pasien dan bertujuan meningkatkan layanan administratif dan klinis, serta mendukung kebijakan dan pendidikan.[9] Sistem merupakan kombinasi dari teknologi, manusia, dan proses yang dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, analisis, dan control dalam suatu organisasi. [10]

2.5. Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan delapan indikator utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *security*, *speed of response*, dan kepuasan pengguna. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi untuk memahami

situasi langsung di lapangan [11], kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif dari pengguna sistem [12],

serta wawancara untuk menggali informasi lebih dalam dari responden terpilih [13]. Instrumen kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, mulai dari sangat tidak setuju, hingga sangat setuju. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi SPSS melalui tiga tahap, yaitu uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengguna.

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan memastikan bahwa instrumen pengukuran, seperti kuesioner, mengukur aspek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Uji ini dilakukan dengan korelasi product moment, di mana data dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil, data dianggap tidak valid.[14]

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang sama saat digunakan berulang kali. Uji ini menggunakan statistik Cronbach's alpha melalui SPSS, dan instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,70.

2.6. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memeriksa distribusi data, dengan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dan PP Plot sebagai alat bantu. Data dianggap normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk memeriksa hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Jika nilai toleransi kurang dari 0,10 atau Variance Inflation Factor (VIF) lebih dari 10, menunjukkan adanya multikolinieritas yang tinggi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan varians residual konstan dalam model regresi. Plot residual digunakan untuk melihat pola acak atau pola tertentu yang menunjukkan heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan pada data time series menggunakan metode Durbin Watson untuk memastikan tidak ada autokorelasi.

2.7. Uji Regresi Berganda

Regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis regresi berganda digunakan untuk memahami pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (terikat) [15]

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menilai signifikansi model regresi secara keseluruhan. Tes ini bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen dalam model regresi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel atau p-value lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dianggap signifikan.

2. Uji T

Uji T digunakan untuk mengukur pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Jika t-hitung lebih besar dari t-tabel atau p-value lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika t-hitung lebih kecil dari t-tabel atau p-value lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

3.1.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil analisis, seluruh indikator variabel independen dan dependen (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Security, Speed of Response, dan End User satisfaction*)

memiliki nilai R hitung > R tabel (0,349), sehingga dinyatakan valid. Ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur indikator masing-masing variabel secara akurat

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Kode	Indikator	R (hitung)		R	Ket.
			Skor		Tabel	
			Penelitian			
Content	X1.1	Kelengkapan	0,807	>	0,349	Valid
	X1.2	Kesesuaian	0,871	>	0,349	Valid
	X1.3	Relevan	0,787	>	0,349	Valid
	X1.4	Laporan	0,818	>	0,349	Valid
	X1.5	Kecukupan	0,713	>	0,349	Valid
Accuracy	X2.1	Ketepatan	0,787	>	0,349	Valid
	X2.2	Keandalan	0,861	>	0,349	Valid
	X2.3	Kepuasan	0,832	>	0,349	Valid
	X2.4	Kepercayaan	0,757	>	0,349	Valid
Format	X3.1	Penyajian	0,854	>	0,349	Valid
	X3.2	Kejelasan	0,778	>	0,349	Valid
	X3.3	Tata Letak	0,831	>	0,349	Valid
	X3.4	Kemudahan	0,813	>	0,349	Valid
Ease Of Use	X4.1	Kemudahan	0,689	>	0,349	Valid
	X4.2	Keramahan	0,835	>	0,349	Valid
	X4.3	Efisiensi	0,868	>	0,349	Valid
Timeliness	X5.1	Kecepatan	0,864	>	0,349	Valid
	X5.2	Kekinian	0,862	>	0,349	Valid
	X5.3	Ketepatan	0,745	>	0,349	Valid
Security	X6.1	Perlindungan	0,881	>	0,349	Valid
	X6.2	Kerahasiaan	0,795	>	0,349	Valid
	X6.3	Login	0,762	>	0,349	Valid
	X6.4	Modifikasi	0,870	>	0,349	Valid
Speed Of	X7.1	Akses	0,789	>	0,349	Valid
Response	X7.2	Pembaruan	0,825	>	0,349	Valid
	X7.3	Waktu	0,776	>	0,349	Valid
End User	Y1.1	Dukungan	0,779	>	0,39	Valid
Satisfaction	Y1. 2	Efektifitas	0,786	>	0,39	Valid
	Y1.3	Efesiensi	0,829	>	0,39	Valid

3.1.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel X dan variabel Y ditunjukkan melalui nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel penelitian. Semua variabel dalam tabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *security*, *speed of response*, dan, *end user satisfaction*. Dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
<i>Content</i> (X1)	0,860	Reliabel
<i>Accuracy</i> (X2)	0,823	Reliabel
<i>Format</i> (X3)	0,834	Reliabel
<i>Ease Of use</i> (X4)	0,713	Reliabel
<i>Timeliness</i> (X5)	0,763	Reliabel
<i>Security</i> (X6)	0,847	Reliabel
<i>Speed Of Response</i> (X7)	0,707	Reliabel
<i>End User Satisfaction</i> (Y)	0,714	Reliabel

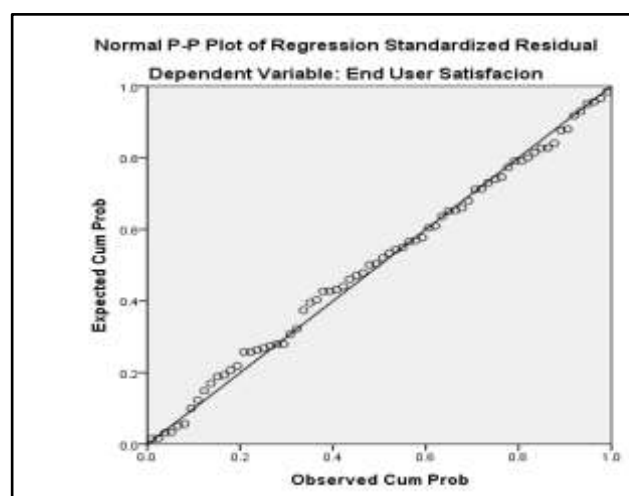
3.1.3 Uji Asumsi Klasik

3.1.3.1 Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0.993, lebih besar dari 0.05, sehingga data residual berdistribusi normal. Analisis visual melalui Normal P-P Plot juga mendukung kesimpulan ini, karena titik-titik data mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

Tabel 3. Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov

One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parametes ^{a-b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22182869
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.038
	Negative	-.051
Kolomogorov-Smirnov Z		.430
Asymp. Sig. (2-tailed)		.993



Gambar 3. Uji Normalitas p-p Plot

3.1.3.2 Uji Multikolinieritas

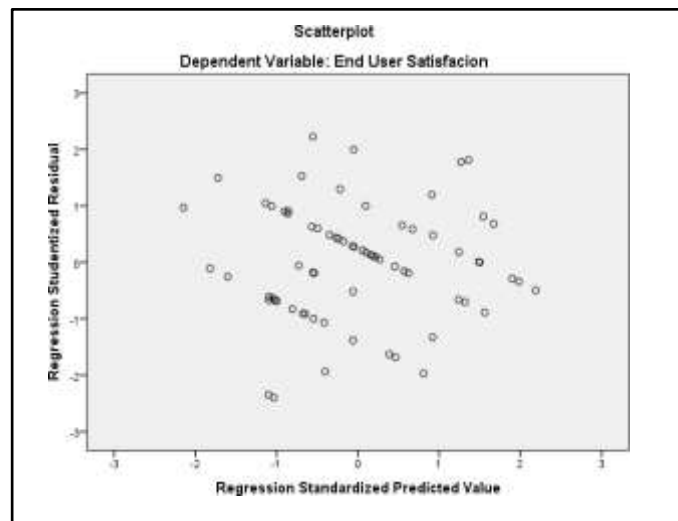
Hasil regresi menunjukkan bahwa *Speed of Response* memiliki pengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction* dengan $p = 0,020$ dan koefisien beta 0,315. Sementara itu, variabel lain tidak signifikan ($p > 0,05$). Uji multikolinieritas juga menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas, karena toleransi $> 0,10$ dan VIF < 10 .

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a			t	Sig	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	1.442	2.488		.580	.564		
Content	.151	.098	.188	1.551	.126	.733	1.364
Accuracy	.100	.097	.146	1.030	.307	.531	1.882
Format	-.019	.107	-.027	-.180	.858	.468	2.139
Ease Of Use	.110	.130	.124	.845	.401	.498	2.010
Timeliness	.015	.112	.016	.132	.895	.718	1.393
Security	.064	.111	.063	.581	.563	.914	1.094
Speed Of Response	.346	.145	.315	2.395	.020	.620	1.614

3.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot menunjukkan bahwa penyebaran residual acak tanpa pola tertentu, menandakan varians residual konstan. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas, dan asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas

3.1.3.4 Uji Autokorelasi

Dengan nilai DW sebesar 2.118, yang berada di antara batas atas (dU) 1.8375 dan 4 - dU (2.5988), dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi ini.

Tabel 5. Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 ^a	.334	.259	1.28896	2.118

3.1.4 Uji Regresi Berganda

Hasil regresi menunjukkan bahwa hanya variabel Speed of Response yang memiliki pengaruh signifikan terhadap End User Satisfaction ($\beta = 0,346$, Sig. = 0,020). Variabel lainnya, termasuk *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *Security*, meskipun memiliki hubungan positif atau negatif, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik (Sig. > 0,05). Selain itu, nilai konstanta tidak signifikan (Sig. = 0,564), sehingga tidak memberikan kontribusi yang relevan terhadap model regresi.

Tabel 6. Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.442	2.488		.580	.564
Content	.151	.098	.188	1.551	.126
Accuracy	.100	.097	.146	1.030	.307
Format	-.019	.107	-.027	-.180	.858
Ease Of Use	.110	.130	.124	.845	.401
Timeliness	.015	.112	.016	.132	.895
Security	.064	.111	.063	.581	.563
Speed Of Response	.346	.145	.315	2.395	.020

3.1.4.1 Uji F

Hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung (4.445) lebih besar dari F tabel (2.16) dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05). Ini berarti secara simultan, variabel independen (*content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *security*, dan *speed of response*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	51.692	7	7.385	4.445	.000 ^b
Residual	103.008	62	1.661		
Total	154.700	69			

3.1.4.2 Uji T

Hasil uji t menunjukkan bahwa dari tujuh variabel yang diuji, hanya Speed of Response yang berpengaruh signifikan terhadap End User Satisfaction (thitung = 2.395 > ttabel = 1.999, p-value = 0.020 < 0.05). Variabel lainnya (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *Security*) tidak berpengaruh signifikan karena nilai thitung < ttabel dan p-value > 0.05.

Tabel 8. Uji T

Model	Coefficients ^a				Sig
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.442	2.488		.580	.564
Content	.151	.098	.188	1.551	.126
Accuracy	.100	.097	.146	1.030	.307
Format	-.019	.107	-.027	-.180	.858
Ease Of Use	.110	.130	.124	.845	.401
Timeliness	.015	.112	.016	.132	.895
Security	.064	.111	.063	.581	.563
Speed Of Response	.346	.145	.315	2.395	.020

3.2 Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem rekam medis elektronik (RME) di Rsud Siti Fatimah, dengan fokus pada dokter, perawat, dan staf administrasi yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem untuk pelayanan pasien rawat jalan. Penelitian ini melibatkan 70 responden yang terdiri dari dokter, perawat, staf administrasi, apoteker, bidan, dan staf it. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, yang disebarkan secara langsung (kertas) maupun online (*google form*). Kuesioner dirancang berdasarkan *end user computing satisfaction* (eucs) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem RME. Tujuh dimensi utama yang diukur dalam penelitian ini *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *security*, dan *speed of response*. Variabel-variabel ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna (y) dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sistem RME adalah perempuan, bekerja sebagai perawat, dan berasal dari departemen keperawatan. Responden didominasi oleh karyawan aktif dengan pengalaman kerja antara 2 hingga 5 tahun. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk memahami bagaimana faktor demografi dan pengalaman kerja memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME di Rsud Siti Fatimah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME di RSUD Siti Fatimah secara umum berada pada kategori cukup puas. Dimensi yang memperoleh skor tertinggi adalah *accuracy* dan *security*, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang dihasilkan oleh sistem sudah cukup akurat dan data pasien tersimpan dengan aman. Sementara itu, dimensi *timeliness* dan *speed of response* memiliki nilai terendah, menandakan bahwa masih terdapat kendala dalam kecepatan akses dan pemrosesan data.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa sistem RME sudah mampu membantu proses pelayanan medis, tetapi masih memerlukan peningkatan pada kecepatan respon sistem dan kemudahan akses informasi antarunit. Faktor pengalaman kerja juga memengaruhi tingkat kepuasan, di mana pengguna yang sudah lama bekerja cenderung lebih terbiasa dan merasa lebih puas terhadap sistem dibandingkan pengguna baru. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem RME di RSUD Siti Fatimah telah berjalan cukup baik, namun diperlukan optimalisasi terutama pada aspek performa sistem dan pelatihan berkelanjutan bagi pengguna agar pemanfaatannya semakin maksimal.

4. KESIMPULAN

Penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem Rekam Medis Elektronik (*e-medical records*) untuk pasien rawat jalan di RSUD Siti Fatimah menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Hasil uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yang diperlukan. Secara

simultan, variabel seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Security*, dan *Speed of Response* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction* dengan nilai F hitung= 4,445 dan signifikansi 0,000. Namun, secara parsial, hanya *Speed of Response* yang signifikan dengan t hitung = 2,395 dan p-value = 0,020, yang menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan respons dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Uji autokorelasi menunjukkan tidak ada autokorelasi dengan nilai Durbin-Watson 2,118. Kesimpulannya, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan *Speed of Response* sebagai faktor utama yang memengaruhi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. Abdulkadir, T. S. Tuloli, and A. Pakaya, "Gambaran Pengelolaan Emergency Kit (Trolley) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo," *Abstrak Indonesian Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal)*, vol. 1, no. 1, pp. 2775–3670, 2021, doi: 10.22487/ijpe.v1i1.10122.
- [2] Yuana Wangsa Putri, Tini Rezeki Saragih, and Sri Hajjah Purba, "Implementasi dan Dampak Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) pada Pelayanan Kesehatan," *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 3, no. 4, pp. 255–264, Nov. 2024, doi: 10.54259/sehatrakyat.v3i4.3449.
- [3] A. Rojabi Publisher, *PENGANTAR SISTEM INFORMASI*. Bogor, 2025.
- [4] R. Agustina and L. A. Abdillah, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Satisfaction (EUCS)," 2021.
- [5] L. Ariningsih and M. Megawaty, "Pengukuran Kepuasan Pengguna GRAB di Palembang Menggunakan Metode EUCS," *Jurnal Bumigora Information Technology (BITE)*, vol. 4, no. 2, pp. 193–204, Dec. 2022, doi: 10.30812/bite.v4i2.2383.
- [6] Z. Zulkarnain and T. Sutabri, "Analisis Clean E-Governance Administrasi Melalui Simba pada Baznas Kabupaten Muara Enim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 865–877, Sep. 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1778.
- [7] M. Aswadi and T. Sutabri, "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Helpdesk Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada UIN Raden Fatah Palembang," *Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital*, vol. 2, no. 1, pp. 13–22, Dec. 2023, doi: 10.35912/jisted.v2i1.2655.
- [8] M. Adriansa, L. Yulianti, L. Elfianty, U. Dehasen Bengkulu, and J. Meranti Raya, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5," *Jurnal (JTUST)*, vol. 07, no. 01, pp. 2657–1501, 2022.
- [9] R. Indradi, S. Program, S. S1, M. I. Kesehatan, U. N. Karangturi, and R. I. Sudra, "Standardisasi Resume Medis Dalam Pelaksanaan PMK 21/ 2020 Terkait Pertukaran Data Dalam Rekam Medis Elektronik Standardization of Medical Resume in the Implementation of PMK 21/ 2020 Related to Data Exchange In Electronic Medical Records," Online, 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>67Journalhomepage:<http://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JIPIKI>
- [10] Santoso et al., *Buku Ajar PENGANTAR SISTEM INFORMASI*. Kota Jambi, 2025.
- [11] M. P. Hasibuan, R. Azmi, D. B. Arjuna, and S. U. Rahayu, "Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method," 2023. [Online]. Available: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- [12] R. Nur Amalia, R. Setia Dianingati, and E. Annisaa, "Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedika," *Generics : Journal of Research in Pharmacy Accepted : 4 Mei*, vol. 2, no. 1, 2022.

- [13] A. Supriyanto Manurung, E. Utomo, and G. Gumelar, "Implementasi Berpikir Kritis dalam Upaya Mengembangkan Kemampuan Berpikir Kreatif Mahasiswa," *Jurnal Papeda*, vol. 5, no. 2, 2023.
- [14] F. Zulkarnain *et al.*, "Analisis Kualitas Website UPT Bahasa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan Webqual 4.0," 2025. [Online]. Available: <https://pddikti.kemdikbud.go.id>
- [15] P. Daffa Priandi and F. Rohmatul, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Biro OSDM Kementerian Perindustrian RI dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda," *Emerging Statistics and Data Science Journal*, vol. Vol 2, no. No. 1, 2024.



ZONasi: Jurnal Sistem Informasi

Is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)