

TINJAUAN KEPUASAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK (RME) DI RUMAH SAKIT SILOAM BALIKPAPAN

Hanif Andini¹, Adi Widodo², Nanda Aula Rumana³, Laela Indawati⁴

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul^{1,3,4}

Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Insan Pembangunan Indonesia²

hanifapuandini@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) adalah teknologi informasi yang digunakan fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan peng-akses-an data rekam medis pasien dari berbagai sumber data medis di fasyankes. Rumah Sakit Siloam Balikpapan sendiri telah menggunakan RME sejak tahun 2017. Salah satu bentuk evaluasi sistem yaitu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah staf yang dapat mengakses dan dapat menggunakan sistem RME, dimana besaran sampel yang didapat dari hasil penghitungan jumlah populasi yaitu berjumlah 76 orang. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan sistem random sampling. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara adapun instrumen pengumpulan data yaitu berupa kuisioner. Hasil dari penelitian terhadap 5 dimensi didapat kepuasan pengguna terhadap dimensi isi (*content*) sebesar 53,9%, dimensi keakuratan (*accuracy*) sebesar 56,5%, dimensi tampilan (*format*) sebesar 69,7%, dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) sebesar 50% dan dimensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) sebesar 82,9%. Hasil akhir kepuasan pengguna terhadap sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan didapatkan hasil 52,6% pengguna merasa puas dan 47,4% pengguna merasa tidak puas.

Kata kunci : Dimensi, Evaluasi, Rekam Medis

ABSTRACT

Electronic medical record (RME) is an information technology used by health care facilities (fasyankes) in collecting, storing, processing and accessing patient medical record data from various medical data sources in fasyankes. Siloam Balikpapan hospital itself has been using RME since 2017. One form of system evaluation is to measure the level of user satisfaction with the system. This study was conducted to determine the level of user satisfaction with the RME system at Siloam Hospital Balikpapan, in this study the authors used the method of End User Computing Satisfaction (EUCS). This research uses descriptive method with quantitative approach. The population in this study is the staff who can access and can use the RME system, where the sample size obtained from the calculation of the population is 76 people. Sample collection is done by using a random sampling system. Data collection techniques by way of interviews as for the instrument of data collection is in the form of questionnaires. The results of the study of 5 dimensions obtained user satisfaction with the dimensions of the content (content) of 53.9%, the dimensions of accuracy (accuracy) of 56.5%, the dimensions of the display (format) of 69.7%, the dimensions of timeliness (timeliness) of 50% and the dimensions of ease of Use (ease of use) of 82.9%. The end result of user satisfaction with the RME system at Siloam Hospital Balikpapan obtained results 52.6% of users were satisfied and 47.4% of users were dissatisfied.

Keywords : Dimensions, Evaluation, Medical Record

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat (Pemerintah RI, 2009).

Salah satu inofasi dari perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan yaitu, peralihan penyelenggaraan pencatatan dan pelaporan dari yang dulunya berbasis kertas, kini beralih dalam bentuk sistem informasi manajemen rumah sakit, baik dalam proses pelayanan di unit rekam medis, sumber daya manusia (SDM), keuangan, aset dan kepentingan lainnya yang berkaitan dengan proses di rumah sakit, sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan lebih efisien dan efektif (Wahyuningsih Nugraheni, 2017).

Kompleksnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit, berpengaruh terhadap mutu rumah sakit. Oleh karena itu, sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dengan aplikasi induk SIMRS digunakan rumah sakit dalam meringankan beban administratif di rumah sakit. RME sendiri merupakan sub sistem informasi kesehatan yang dipercaya dapat memudahkan manajemen kesehatan dengan akurasi dan tingkat integritas yang tinggi, dibanding dengan penggunaan rekam medis manual (Nilawati, 2019).

Pada faktanya penggunaan aplikasi RME tidak selalu membantu tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya, dimana terdapat faktor yang mempengaruhi *benefit* dari penggunaan aplikasi RME, sehingga dibutuhkan evaluasi untuk melihat kekurangan pada sistem (Supriyono et al., 2017).

Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Siregar, 2021).

Rumah Sakit Siloam yang berlokasi di jalan MT Haryono Balikpapan merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B yang berdiri sejak tahun 2013 dan mulai menerapkan rekam medis elektronik dengan menggunakan aplikasi bernama *Maso Online* namun sistem belum terpusat dimana setiap unit memiliki halaman masing-masing, hingga pada tahun 2017 beralih menggunakan aplikasi bernama Hope dimana semua informasi telah terpusat dalam satu aplikasi. Namun berdasarkan hasil observasi awal pada bulan Desember 2021, penggunaan aplikasi Hope dalam *input* maupun *output* data masih sering terjadi error, lamanya sistem ketika digunakan untuk pencarian data, kebutuhan data informasi yang tidak tercover dalam sistem informasi RME membuat pengolahan data informasi pelayanan menjadi terhambat. Selain itu dari hasil pengamatan yang dilakukan penguji, didapat beberapa petugas kesulitan dalam menggunakan sistem dikarenakan modul yang kurang praktis, sehingga menghambat staf dalam menggunakannya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah melakukan evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis berbasis elektronik di RS Siloam Balikpapan, menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teori *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yaitu meninjau kepuasan pengguna terhadap 5 dimensi yaitu dimensi isi (content), dimensi keakuratan (*accuracy*), dimensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dimensi tampilan (*format*) dan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2021 – Mei 2022 di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dengan instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner, populasi pada penelitian ini adalah staf rumah sakit yang dapat mengakses dan menggunakan sistem RME. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 76 responden yang akan diambil dengan teknik random sampling.

HASIL**Faktor Isi (*Content*) Terhadap Pengguna Sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.****Tabel 1. Kategori kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik pada variabel isi (*content*)**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Puas	41	53,9
Tidak Puas	35	46,1
Total	76	100

Variabel isi (*content*) ini digunakan untuk mengukur kesesuaian isi informasi yang dihasilkan oleh sistem. Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel isi (*content*) didapat 41 responden (53,9%) merasa puas dan 35 responden (46,1%) merasa tidak puas. Kepuasan pada variabel ini termasuk dalam katagori baik, hal ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menghasilkan informasi yang dapat membantu dalam mengerjakan pekerjaan pengguna dan dapat memenuhi harapan pengguna seperti menghasilkan laporan harian, bulanan, periode dan tahunan secara tepat dan akurat.

Faktor Keakuratan (*Accuracy*) Terhadap Pengguna Sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.**Tabel 2 Kategori kepuasan pengguna terhadap variabel keakurtan (*accuracy*)**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Puas	43	56,6
Tidak Puas	33	43,4
Total	76	100

Variabel keakuratan (*accuracy*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap ketepatan dan keakuratan informasi yang dihasilkan sistem. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan terhadap variabel keakuratan (*accuracy*), didapatkan 43 responden (56,6%) merasa puas dan 33 responden (43,4%) merasa tidak puas. Hal ini dilihat dari sistem RME yang dapat menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keakuratan sistem dalam memberikan informasi juga dapat dijadikan pendukung rumah sakit dalam mengambil sebuah keputusan.

Faktor Tampilan (*Format*) Terhadap Pengguna Sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.**Tabel 3 Kategori kepuasan terhadap variabel tampilan (*format*)**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Puas	53	69,7
Tidak Puas	23	30,3
Total	76	100

Variabel tampilan (*format*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tampilan sistem dan estetika antarmuka. Sistem yang menarik pada tampilannya dapat membuat pengguna tidak merasa lelah dan bosan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan terhadap varabel tampilan (*format*) diketahui 53 responden (69,7%) merasa puas dan 23 responden (30,3%) merasa kurang puas. Hal ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan memiliki fitur yang teratur dan mudah dimengerti oleh pengguna.

Faktor Kemudahan Dalam Penggunaan (*Ease Of Use*) Terhadap Sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Variabel kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan pada sistem RME terhadap variabel kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) didapat hasil yang sebanding antara puas dan tidak puas. Dimana presentase puas sebanyak 50% dan tidak puas sebanyak 50%. Hal ini dapat terjadi karena pengguna merasa hasil kurangnya petunjuk yang jelas dalam penggunaan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Tabel 4. Kategori kepuasan pengguna terhadap variabel kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Puas	38	50
Tidak Puas	38	50
Total	76	100

Faktor ketepatan waktu (*timeliness*) Terhadap Pengguna Sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Tabel 5 kategori kepuasan pengguna terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*)

Kategori	Frekuensi	Presentase
Puas	63	82,9
Tidak Puas	13	17,1
Total	76	100

Variabel ketepatan waktu (*timeliness*) ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan informasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan pada sistem RME terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) didapat 63 responden (82,9%) merasa puas dan 13 responden (17,1%) merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan dapat menyediakan informasi yang terkini (*up to date*) dengan cepat dan tepat, yang artinya sistem dapat menghasilkan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu.

Kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Siloam Balikpapan

Tabel 6. Kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Siloam Balikpapan

Kategori	kepuasan pengguna terhadap sistem RME	Frekuensi	Presentase
Puas		35	46,1
Tidak Puas		41	53,9
Total		76	100

Berdasarkan kepuasan pengguna sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan yang dilihat dari lima Variabel, didapatkan bahwa 35 responden (46,1%) merasa puas dan 41 responden (53,9%) merasa tidak puas terhadap sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan mengenai tinjauan kepuasan pengguna dalam menggunakan RME menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dapat diambil kesimpulan yaitu, tinjauan kepuasan responden terhadap sistem RME dilihat dari variabel isi (*content*) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menyatakan bahwa 41 responden (53,9%) merasa puas dan 35 responden (46,1%) merasa tidak puas. Kepuasan pengguna pada variabel ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menghasilkan informasi yang dapat memenuhi harapan pengguna. Hal tersebut memudahkan petugas menyediakan berbagai jenis laporan yang di minta oleh manajemen rumah sakit. Laporan yang lengkap juga dapat meringankan pekerjaan staf sehari-hari. Namun terkadang sistem RME masih terjadi kesalahan sistem dalam menghasilkan informasi.

Tinjauan kepuasan responden terhadap sistem RME dari variabel keakuratan (*accuracy*) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menyatakan bahwa 43 responden (56,6%) merasa puas dan 33 responden (43,4%) merasa tidak puas. Dimana sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan dapat menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keakuratan sistem juga didasari bahwa setiap staf memiliki id dan *password* untuk dapat mengakses sistem, sehingga informasi yang di *input* maupun *output* dapat terjamin keamanannya.

Tinjauan kepuasan responden terhadap sistem RME terhadap variabel tampilan (*format*) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menyatakan bahwa 53 responden (69,7%) merasa puas dan 23 responden (30,3%) merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan memiliki fitur yang teratur sehingga mudah dimengerti oleh pengguna saat menggunakannya. Namun komposisi warna pada sistem kurang mendukung sehingga pengguna merasa bosan. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas tampilan sistem agar pengguna merasa lebih nyaman ketika menggunakannya.

Tinjauan kepuasan responden terhadap sistem RME terhadap variabel kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menyatakan bahwa 38 responden (50%) merasa puas dan 38 responden (50%) merasa tidak puas. Hasil yang sebanding ini didapati karena pengguna merasa sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan masih kurang dalam menampilkan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya. Pengguna juga merasa terbantu karena sistem mudah dipelajari cara menggunakannya. Namun dibalik kemudahan penggunaan sistem, terdapat kekurangan sistem dimana sistem tidak ada manual bantuan (*help menu*) yang dapat membantu petugas jika membutuhkan bantuan. Sehingga diperlukannya peningkatan sistem RME agar pengguna mudah dalam menggunakannya.

Tinjauan kepuasan responden terhadap sistem RME terhadap variabel ketepatan waktu (*timeliness*) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan menyatakan bahwa 63 responden (82,9%) merasa puas dan 13 responden (17,1%) merasa tidak puas. Dari yang didapat hal ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan dapat menyediakan informasi yang terkini (*up to date*) dengan cepat dan tepat.

Adapun hasil dari tinjauan kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan dilihat dari lima variabel didapatkan bahwa 35 responden (46,1%) merasa puas dan 41 responden (53,9%) merasa tidak puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME masih rendah. Didapatkan dari hasil 76 jawaban responden, 35 responden (41,1%) merasa puas dan 41

responden (53,9%) merasa tidak puas, yang artinya lebih banyak pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Selain itu, juga diperlukan peningkatan kualitas sistem RME dan diadakannya pelaksanaan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan petugas di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Universitas Esa Unggul, kepala Rumah Sakit Siloam Balikpapan, kepada dosen dan teman-teman yang telah membantu, seluruh staf Rumah Sakit Siloam Balikpapan yang telah bersedia bekerjasama dalam penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini dapat menambah wawasan dan sebagai bahan untuk menambah referensi baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianti, H. (2018). *Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta*.
- Adrianti, H. (2019). Peer Review Pengaruh Faktor End User Computing Satisfaction (Eucs) Terhadap Manfaat Nyata Pengguna Sistem Informasi Elektronik (E-Puskesmas) Di Puskesmas Sawah Besar Jakarta. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 6(2), 63–69.
- Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(3), 258–263. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33846/sf11307> Evaluasi
- Damayanti, A. S. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi TAPP Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *SKRIPSI*.
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52–56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Handiwidjojo, W. (2009). Perkembangan Teknologi Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit. *Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta*, 2(1), 36–41.
- Handiwidjojo, W. (2013). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*, 2(2), 32–38.
- Junaedi, F. A., & Barsasella, D. (2018). *Teknologi Informasi Kesehatan 1 Aplikasi Komputer Dasar*.
- Kemendes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. In *Peraturan Menteri Kesehatan*.
- Kemendes RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. In *Journal of Physical Therapy Science*.
- Munthe, N. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Statisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. *SKRIPSI*, 1–51.
- Nilawati. (2019). *Sistem Rekam Medis Elektronik Dalam Pandangan Perawat Manajer*.
- Odelia, E. M., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Administrasi, D. (2018). Pengembangan Kapasitas Organisasi Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

- (SIMRS) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–8.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Rosyada, A., Lazuardi, L., & Kusriani. (2016). Persepsi Petugas Kesehatan Terhadap Peran Rekam Medis Elektronik Sebagai Pendukung Manajemen Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Panti Rapih. *Journal of Information Systems for Public Health*, 1(2), 16–22.
- Saputra, A. B. (2017). Model Proses Bisnis dan Identifikasi Faktor Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, 135–148.
- Siregar, Y. D. F. (2021). *Evaluasi Kepuasan Pengguna sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Dolokasanggul Tahun 2020*. 7(1), 581–593.
- Suprpta, K. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 13(1), 6–11.
- Supriyono, Meliala, A., & Sri Kusumadewi. (2017). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Hot Fit Di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 39–44.
- Syahrullah, Ngemba, H. R., & Hendra, S. (2016). Evaluasi EMR Menggunakan Model EUCS. *Yogyakarta: Semnasteknomedia*, 73–78.
- Wahyuningsih Nugraheni, S. (2017). Evaluasi Sistem Informasi Rekam Medis di RSUD Kota Surakarta dalam Mendukung Rekam Kesehatan Elektronik. *Indonesian Journal On Medical Science*, 4(1), 33–43.