

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna
Sistem RME dengan Metode End-User Computing Satisfaction
di UPTD Puskesmas Simbang**

***Analysis of Factors Affecting User Satisfaction RME System
with End-User Computing Satisfaction Method
At the Simbang Public Health Center***

Reinaldi Sakti Sibulin¹, Sri Sugiarsi²

¹UPTD Puskesmas Simbang
Homebase lama Dusun Bantimurung Desa Jenetaesa Kec.Simbang,
Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan 90561

²STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan Kec.
Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

Email Korespondensi: reinronald01@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Puskesmas Simbang dengan pendekatan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model EUCS mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini menggunakan desain potong lintang dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 60 responden yang dipilih secara purposive sampling berdasarkan kriteria pengguna aktif sistem RME. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap sistem RME, dengan dimensi format (95%) dan timeliness (93,3%) sebagai aspek tertinggi. Uji statistik menunjukkan bahwa content ($p=0,030$), format ($p=0,000$), ease of use ($p=0,030$), dan timeliness ($p=0,012$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, dimensi accuracy tidak menunjukkan pengaruh signifikan ($p=0,055$). Temuan ini menunjukkan pentingnya penguatan aspek tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu informasi dalam sistem RME. Disarankan agar manajemen puskesmas meningkatkan pelatihan penggunaan sistem dan optimalisasi infrastruktur teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap sistem RME.

Kata kunci: End-User Computing Satisfaction, Kepuasan Pengguna, Rekam Medis Elektronik, Sistem Informasi Kesehatan.

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing user satisfaction of the Electronic Medical Record (EMR) system at UPTD Puskesmas Simbang using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) approach. The EUCS model evaluates user satisfaction based on five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. A cross-sectional quantitative design was employed, involving 60 respondents selected through purposive sampling based on their active use of the EMR system. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using the chi-square test. The results show that the majority of respondents were satisfied with the EMR system, with the highest satisfaction found in the format (95%) and timeliness (93.3%) dimensions. Statistical analysis revealed significant influences of content ($p=0.030$), format ($p=0.000$), ease of use ($p=0.030$), and timeliness ($p=0.012$) on user satisfaction. However, the accuracy dimension did not show a significant effect ($p=0.055$). These

findings highlight the importance of strengthening aspects related to interface design, ease of operation, and timely information delivery. It is recommended that the health center improve user training and optimize IT infrastructure to enhance service quality and user satisfaction with the EMR system.

Keywords: End-User Computing Satisfaction, User Satisfaction, Electronic Medical Records, Health Information System.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya melalui pelayanan promotif dan preventif. Untuk menjamin mutu layanan dan efisiensi operasional, puskesmas dituntut untuk mengadopsi sistem informasi kesehatan berbasis teknologi. Salah satu komponen penting dari sistem tersebut adalah Rekam Medis Elektronik (RME), yang berfungsi untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola informasi medis pasien secara digital dan terintegrasi.

Penerapan sistem RME di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk puskesmas, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pencatatan data, mengurangi risiko kesalahan medis, serta mempercepat proses pengambilan keputusan klinis. Namun, keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Kepuasan pengguna merupakan indikator utama yang mencerminkan sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, model End-User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan secara luas karena mencakup lima dimensi utama: content (isi), accuracy (keakuratan), format (tampilan), ease of use (kemudahan penggunaan), dan timeliness (ketepatan waktu). Model ini mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap persepsi pengguna akhir terhadap kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di UPTD Puskesmas Simbang, ditemukan adanya tantangan dalam pemanfaatan sistem RME, seperti kurangnya pelatihan pengguna dan infrastruktur pendukung yang belum optimal. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan pengguna sistem RME dengan menggunakan pendekatan EUCS.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara lima dimensi EUCS dan kepuasan pengguna sistem RME di UPTD Puskesmas Simbang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi dalam pengembangan sistem dan kebijakan peningkatan mutu layanan informasi kesehatan di tingkat puskesmas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan observasional analitik dan desain potong lintang (cross-sectional). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara lima dimensi model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness dengan tingkat kepuasan pengguna sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Puskesmas Simbang. Penelitian dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2024 di UPTD Puskesmas Simbang, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas yang memiliki akses dan terlibat langsung dalam penggunaan sistem RME, yaitu sebanyak 120 orang. Sampel dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pegawai yang memiliki hak akses dan melakukan input data ke dalam sistem RME, serta bersedia menjadi responden. Total responden yang memenuhi kriteria sebanyak 60 orang.

Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup berbasis skala Likert empat tingkat (1–4), yang disusun berdasarkan indikator model EUCS. Kuesioner terdiri dari 29 butir pertanyaan yang mencakup lima dimensi EUCS. Setiap responden diminta untuk menilai tingkat kesepakatan mereka terhadap pernyataan yang diajukan. Pengumpulan data dilakukan secara langsung setelah responden diberikan informed consent.

Data yang terkumpul dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square guna menguji hubungan antara masing-masing dimensi EUCS dengan kepuasan pengguna sistem RME. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 60 responden yang terdiri dari berbagai jenis tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Simbang. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (83,3%) dan sebagian besar berasal dari tenaga keperawatan dan kebidanan. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) tergolong tinggi. Sebanyak 96,7% responden menyatakan puas terhadap penggunaan sistem RME secara keseluruhan. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa dimensi tampilan (format) mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 95%, diikuti oleh dimensi ketepatan waktu (timeliness) sebesar 93,3%, kemudahan penggunaan (ease of use) dan isi (content) masing-masing sebesar 91,7%, serta keakuratan (accuracy) sebesar 90%.

Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa empat dari lima dimensi model EUCS memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna sistem RME. Dimensi content memiliki nilai p sebesar 0,030, menunjukkan bahwa kelengkapan dan relevansi informasi yang disediakan sistem berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengguna. Demikian pula, format tampilan sistem yang rapi dan mudah dipahami terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai p sebesar 0,000. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem juga menjadi aspek penting dengan p sebesar 0,030, menunjukkan bahwa sistem yang user-friendly dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bekerja. Selain itu, ketepatan waktu penyediaan informasi juga signifikan berpengaruh terhadap kepuasan, dengan nilai p sebesar 0,012.

Namun, dimensi keakuratan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna ($p = 0,055$). Hal ini dapat disebabkan oleh persepsi sebagian pengguna bahwa meskipun sistem mampu menyajikan

informasi yang tepat, faktor-faktor lain seperti validasi data atau input manual masih berpotensi menimbulkan kesalahan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun akurasi penting, pengguna lebih menghargai aspek visual, kecepatan, kemudahan, dan konten yang tersedia dalam sistem.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat relevansi model EUCS sebagai kerangka evaluasi kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi kesehatan. Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan pelatihan penggunaan sistem, peningkatan desain antarmuka yang intuitif, serta perbaikan infrastruktur jaringan untuk memastikan sistem RME dapat terus mendukung pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien di tingkat puskesmas.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Puskesmas Simbang tergolong tinggi, dengan persentase kepuasan sebesar 96,7%. Dari lima dimensi model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dianalisis, empat dimensi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu content, format, ease of use, dan timeliness. Dimensi format mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi, menunjukkan pentingnya tampilan sistem yang jelas, menarik, dan mudah dipahami. Di sisi lain, dimensi accuracy tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa persepsi terhadap akurasi informasi belum sepenuhnya menjadi perhatian utama dalam pengalaman penggunaan sistem RME.

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam pengembangan dan pengelolaan sistem RME, aspek antarmuka pengguna, kecepatan akses informasi, kemudahan penggunaan, serta kualitas isi informasi harus menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, disarankan kepada pengelola UPTD Puskesmas Simbang agar memperkuat program pelatihan penggunaan sistem bagi seluruh tenaga kesehatan, melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem, serta mengoptimalkan infrastruktur pendukung seperti jaringan dan perangkat keras. Selain itu, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas validasi data untuk

memastikan keakuratan informasi dalam sistem, sehingga integritas data tetap terjaga dan kepercayaan pengguna semakin meningkat.

REFERENSI

- Azwar, S. (2018). *Pengantar Psikologi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bates, D. W., Leape, L. L., Cullen, D. J., & al. (2003). Effect of computerized physician order entry and a team intervention on prevention of serious medication errors. *JAMA*, 280(15), 1311–1316.
- Canova, L., et al. (2017). Descriptive statistics in health sciences. *International Journal of Medical Statistics*, 5(2), 45–52.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Hillestad, R., Bigelow, J., Bower, A., & al. (2005). Can electronic medical record systems transform health care? *Health Affairs*, 24(5), 1103–1117.
- Islam, M. (2021). Evaluating Health Information Systems Using the EUCS Model: A Study in Rural Health Clinics. *Journal of Health Informatics*, 13(1), 78–85.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Munap, R., Abdullah, M. M., & Ismail, A. (2018). The impact of EUCS dimensions on user satisfaction towards public sector e-services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(9), 123–134.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2013). Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables. *Journal of Management Information Systems*, 29(4), 7–62.
- Poissant, L., Pereira, J., Tamblyn, R., & Kawasumi, Y. (2005). The impact of electronic health records on time efficiency of physicians and nurses: A systematic review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 12(5), 505–516.
- Puspaningrum, N. (2020). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Menggunakan Model EUCS. *Jurnal Ilmu Informasi Kesehatan*, 11(1), 12–21.
- Rachmawati, S., & Krisbiantoro, T. (2021). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan: Konsep dan Aplikasi. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 65–73.
- Setiawan, A. (2020). Pengaruh Kelengkapan Informasi dalam RME terhadap Kepuasan Tenaga Medis. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(1), 45–52.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967.
- Tang, P. C., Ash, J. S., Bates, D. W., Overhage, J. M., & Sands, D. Z. (2006). Personal health records: Definitions, benefits, and strategies for overcoming barriers to adoption. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 13(2), 121–126.
- Tarka, P. (2018). An overview of structural equation modeling: Its beginnings, historical development, usefulness and controversies in the social sciences. *Quality & Quantity*, 52(1), 313–354.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2012). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.

World Health Organization. (2006). *Electronic Health Records: Manual for Developing Countries*. Geneva: WHO Press.

World Health Organization. (2021). *Primary Health Care and Health Systems Resilience*. Geneva: WHO.

Yusof, M. M., Papazafeiropoulou, A., Paul, R. J., & Stergioulas, L. K. (2008). An evaluation framework for Health Information Systems: Human, organization and technology-fit factors (HOT-fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 386–398.