

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar dan tertua di Yogyakarta yang dikelola oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah DIY. Didirikan sejak tahun 1923, rumah sakit ini telah menjadi institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting bagi masyarakat Yogyakarta dan sekitarnya. Dengan visi menjadi rumah sakit Islami pilihan utama masyarakat, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mengusung misi menyelenggarakan layanan kesehatan yang profesional, islami, dan bermutu, serta berfokus pada pengembangan SDM unggul, peningkatan sarana teknologi medis, dan peran aktif dalam dakwah di bidang kesehatan. Layanan medis yang diberikan meliputi IGD 24 jam, rawat jalan dan inap, layanan spesialis dan subspecialis, ICU, NICU, farmasi, radiologi, laboratorium, hingga layanan penunjang lainnya.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit ini mulai menerapkan RME pada tahun 2020, mencakup layanan rawat jalan dan inap, kebidanan, farmasi, hemodialisa, serta IGD. Sistem RME mencakup modul penting seperti data pasien, riwayat penyakit, catatan asuhan medis, hasil penunjang, diagnosa, terapi, dan manajemen rawat inap, serta dilengkapi fitur keamanan seperti audit trail dan tanda tangan elektronik. Implementasi RME telah meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat akses informasi medis, dan mengurangi kesalahan medis, sekaligus mendukung kebijakan Kemenkes (Permenkes No.24/2022) serta akreditasi SNARS. Namun, tantangan masih dihadapi seperti keterbatasan SDM dan infrastruktur TI, serta adaptasi pengguna dari sistem manual ke digital. Evaluasi rutin melalui *action research* dilakukan untuk menilai kesesuaian sistem, memperbaiki formulir asesmen awal, dan meningkatkan integrasi serta kepatuhan pengguna dalam penggunaan sistem RME.

## B. Hasil

1. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, latar belakang profesi, dan lama pengalaman bekerja.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dijelaskan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang responden yang terlibat. Adapun karakteristik yang diamati meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, latar belakang profesi, serta lama pengalaman bekerja. Rincian karakteristik tersebut disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	31	34.1%
Perempuan	60	65.9%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>		
<25 Tahun	3	3.3%
26-35 Tahun	36	39.6%
36-45 Tahun	22	24.2%
46-55 Tahun	27	29.7%
>55 Tahun	3	3.3%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
<b>Profesi</b>		
Apoteker	3	3.3%
Dokter	20	22.0%
Farmasi	5	5.5%
Fisioterapi	3	3.3%
Gizi	4	4.4%
Perawat	42	46.2%
Laboratorium	3	3.3%
Radiologi	3	3.3%
Rekam Medis	4	4.4%
Bidan	4	4.4%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
D3	41	45.1%
D4	4	4.4%
S1	31	34.1%
S2	12	13.2%
S3	3	3.3%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
<b>Lama Bekerja</b>		
1-5 Tahun	27	29.7%
6-10 Tahun	14	15.4%
>10 Tahun	50	54.9%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Pada Tabel 4.1 berikut dari total 91 responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang (65,9%). Adapun rentang usia diperoleh data bahwa mayoritas responden berada pada usia 26–35 tahun sebanyak 36 orang (39,6%). Berdasarkan data profesi responden, mayoritas berasal dari profesi perawat sebanyak 42 orang (46,2%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang Pendidikan D3 sebanyak 41 orang (45,1%). Berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja lebih dari 10 tahun sebanyak 50 orang (54,9%).

2. Karakteristik tingkat kepuasan dilihat dari aspek (EUCS) *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME), dilakukan pengukuran berdasarkan enam aspek dalam model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Aspek-aspek ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas sistem yang digunakan. Rincian data tingkat kepuasan tersebut disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 2 Karakteristik Tingkat Kepuasan EUCS**

Pernyataan	Penilaian				Total
	STS	TS	S	SS	
<i>Content</i>					
<b>C1</b>	0 (0,0%)	0 (0,0%)	43 (47,2%)	48 (52,8%)	91 (100%)
<b>C2</b>	0 (0,0%)	3 (3,3%)	54 (59,3%)	34 (37,4%)	91 (100%)
<b>C3</b>	0 (0,0%)	0 (0,0%)	48 (52,8%)	43 (47,2%)	91 (100%)
<b>C4</b>	0 (0,0%)	2 (2,2%)	46 (50,5%)	43 (47,3%)	91 (100%)
<i>Accuracy</i>					
<b>A1</b>	0 (0,0%)	3 (3,3%)	62 (68,1%)	26 (28,6%)	91 (100%)
<b>A2</b>	0 (0,0%)	1 (1,1%)	62 (68,1%)	28 (30,7%)	91 (100%)
<b>A3</b>	0 (0,0%)	1 (1,1%)	61 (67,0%)	29 (31,9%)	91 (100%)
<b>A4</b>	0 (0,0%)	1 (1,1%)	60 (66,0%)	30 (32,9%)	91 (100%)
<b>A5</b>	0 (0,0%)	0 (0,0%)	57 (62,6%)	34 (37,4%)	91 (100%)
<i>Format</i>					
<b>F1</b>	0 (0,0%)	1 (1,1%)	65 (71,4%)	25 (27,5%)	91 (100%)
<b>F2</b>	1 (1,1%)	10 (11,0%)	64 (70,3%)	16 (17,6%)	91 (100%)
<b>F3</b>	0 (0,0%)	3 (3,3%)	60 (66,0%)	28 (30,7%)	91 (100%)
<b>F4</b>	0 (0,0%)	8 (8,8%)	62 (68,1%)	21 (23,1%)	91 (100%)
<b>F5</b>	1 (1,1%)	7 (7,7%)	65 (71,4%)	18 (19,8%)	91 (100%)
<b>F6</b>	1 (1,1%)	4 (4,4%)	65 (71,4%)	21 (23,1%)	91 (100%)
<b>F7</b>	0 (0,0%)	6 (6,6%)	66 (72,5%)	19 (20,9%)	91 (100%)
<b>F8</b>	0 (0,0%)	2 (2,2%)	62 (68,1%)	27 (29,7%)	91 (100%)
<i>Ease of use</i>					

Pernyataan	Penilaian				Total
	STS	TS	S	SS	
E1	0 (0,0%)	4 (4,4%)	63 (69,2%)	24 (26,4%)	91 (100%)
E2	0 (0,0%)	2 (2,2%)	56 (61,5%)	33 (36,3%)	91 (100%)
E3	0 (0,0%)	0 (0,0%)	57 (62,6%)	34 (37,4%)	91 (100%)
E4	0 (0,0%)	3 (3,3%)	61 (67,0%)	27 (29,7%)	91 (100%)
E5	2 (2,2%)	26 (28,6%)	50 (54,9%)	13 (14,3%)	91 (100%)
E6	1 (1,1%)	15 (16,5%)	54 (59,3%)	21 (23,1%)	91 (100%)
E7	1 (1,1%)	5 (5,5%)	66 (72,5%)	19 (20,9%)	91 (100%)
<b>Timeliness</b>					
T1	1 (1,1%)	3 (3,3%)	64 (70,3%)	23 (25,3%)	91 (100%)
T2	1 (1,1%)	5 (5,5%)	56 (61,5%)	29 (31,9%)	91 (100%)
T3	0 (0,0%)	7 (7,7%)	63 (69,2%)	21 (23,1%)	91 (100%)
T4	3 (3,3%)	18 (19,8%)	53 (58,2%)	17 (18,7%)	91 (100%)
T5	0 (0,0%)	3 (3,3%)	66 (72,5%)	22 (24,2%)	91 (100%)

Pada Tabel 4.2 berikut dari total 91 responden, ditinjau berdasarkan isi (*content*) sebanyak mayoritas puas pada pernyataan C1 dan C3. Berdasarkan aspek keakuratan (*accuracy*) mayoritas puas pada pernyataan A5. Pada aspek tampilan (*format*), sebanyak mayoritas puas pada pernyataan F1 dan mayoritas tidak puas F2. Dari segi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), sebanyak mayoritas puas pada pernyataan E3 dan mayoritas tidak puas E5. Berdasarkan indikator ketepatan waktu (*timeliness*), sebanyak mayoritas puas pada pernyataan T5 dan mayoritas tidak puas T4.

**Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)</b>		
Puas	89	97,8%
Tidak Puas	2	2,2%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 4.3 adalah total perhitungan kepuasan secara keseluruhan (*user satisfaction*), sebanyak 89 responden (97,8%) merasa puas dan 2 responden (2,2%) merasa tidak puas.

3. Tingkat kepuasan pengguna rekam medis berdasarkan karakteristik responden (latar belakang profesi, usia, jenis kelamin, lama pengalaman bekerja, dan Pendidikan).

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem rekam medis elektronik, penelitian ini juga menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik responden. Karakteristik tersebut meliputi latar belakang profesi, usia, jenis kelamin, lama pengalaman bekerja, serta tingkat pendidikan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok responden yang berbeda.

a. Jenis kelamin

**Tabel 4. 4 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karak teristik	Tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin											
	<i>Content</i>		<i>Accuracy</i>		<i>Format</i>		<i>Ease of use</i>		<i>Timeliness</i>		<i>User satisfaction</i>	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>Laki- laki</b>	30 33,0%	1 1,1%	31 34,4%	0 0,0%	28 30,8%	3 3,3%	29 31,9%	2 2,2%	24 26,4%	7 7,7%	29 32,6%	2 2,2%
<b>peremp uan</b>	60 65,9%	0 0,0%	59 64,8%	1 1,1%	59 64,8%	1 1,1%	57 62,6%	3 3,3%	56 61,5%	4 4,4%	60 65,9%	0 0,0%

Pada tabel berikut, berdasarkan jenis kelamin, kepuasan terhadap (*content*) menunjukkan bahwa mayoritas dari 60 (65,9%) responden perempuan, seluruhnya menyatakan puas. berdasarkan (*accuracy*), mayoritas puas dari kalangan perempuan, 59 orang (64,8%) menyatakan puas. berdasarkan (*format*), mayoritas puas dari responden perempuan, 59 orang (64,8%) puas. dilihat dari aspek (*ease of use*), mayoritas puas pada kelompok perempuan, 57 (62,6%) orang menyatakan puas dan 3 (3,3%) orang tidak puas. indikator (*timeliness*), mayoritas tidak puas pada karakteristik laki-laki, sebanyak 24 (62,4%) orang merasa puas, dan 7 (7,7%) orang yang tidak puas. Pada (*user satisfaction*), mayoritas puas terdapat pada responden perempuan, sebanyak 60 (65,9%) orang puas.

## b. Pendidikan terakhir

Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karak teristik	Tingkat kepuasan berdasarkan pendidikan terakhir											
	<i>Content</i>		<i>Accuracy</i>		<i>Format</i>		<i>Ease of use</i>		<i>Timeliness</i>		<i>User satisfaction</i>	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>D3</b>	40 44,0%	1 1,1%	41 45,1%	0 0,0%	39 42,9%	2 2,2%	39 42,9%	2 2,2%	39 42,9%	2 2,2%	40 44,0%	1 1,1%
<b>D4</b>	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%
<b>S1</b>	31 34,1%	0 0,0%	30 33,0%	1 1,1%	30 33,0%	1 1,1%	30 33,0%	1 1,1%	25 27,5%	6 6,6%	31 34,1%	0 0,0%
<b>S2</b>	12 13,2%	0 0,0%	12 13,2%	0 0,0%	11 12,1%	1 1,1%	11 12,1%	1 1,1%	9 9,9%	3 3,3%	11 12,1%	1 1,1%
<b>S3</b>	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	2 2,2%	1 1,1%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%

Pada tabel berikut, berdasarkan (*content*) mayoritas puas pada pendidikan terakhir D3, sebanyak 40 (44,0%) orang menyatakan puas. berdasarkan (*accuracy*), mayoritas puas pada pendidikan terakhir D3 sebanyak 41 (45,1%) orang menyatakan puas. Pada (*format*), mayoritas puas pada pendidikan D3 sebanyak 39 (42,9%) menyatakan puas. Pada (*ease of use*), mayoritas puas pada pendidikan D3 sebanyak 39 (42,9%) menyatakan puas. Pada (*timeliness*), tidak puas yang menjadi mayoritas pada pendidikan S1, sebanyak 25 orang (27,5%) menyatakan puas dan 6 (6,6%) orang menyatakan tidak puas. Pada (*user satisfaction*), mayoritas puas pada pendidikan terakhir D3, sebanyak 40 (44,0%) orang menyatakan puas.

## c. Profesi

Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Profesi

Karak teristik	Tingkat kepuasan berdasarkan profesi											
	<i>Content</i>		<i>Accuracy</i>		<i>Format</i>		<i>Ease of use</i>		<i>Timeliness</i>		<i>User satisfaction</i>	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>Apoteke r</b>	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%
<b>Dokter</b>	20 22,0%	0 0,0%	20 22,0%	0 0,0%	19 20,9%	1 1,1%	18 19,8%	2 2,2%	15 16,5%	5 5,5%	20 22,0%	0 0,0%
<b>Farmasi</b>	5 5,5%	0 0,0%	5 5,5%	0 0,0%	5 5,5%	0 0,0%	5 5,5%	0 0,0%	5 5,5%	0 0,0%	5 5,5%	0 0,0%
<b>Fisioter api</b>	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%	3 3,3%	0 0,0%
<b>Gizi</b>	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%	4 4,4%	0 0,0%
<b>Perawat</b>	42	0	42	0	41	1	40	2	38	4	41	1

Karak teristik	Tingkat kepuasan berdasarkan profesi											
	<i>Content</i>		<i>Accuracy</i>		<i>Format</i>		<i>Ease of use</i>		<i>Timeliness</i>		<i>User satisfaction</i>	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
	46,2%	0,0%	46,2%	0,0%	45,1%	1,1%	44,0%	2,2%	41,8%	4,4%	45,1%	1,1%
<b>Laborat</b>	2	1	3	0	1	2	2	1	2	1	2	1
	2,2%	1,1%	3,3%	0,0%	1,1%	2,2%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%	2,2%	1,1%
<b>Radiolo gi</b>	3	0	2	1	3	0	3	0	2	1	3	0
	3,3%	0,0%	2,2%	1,1%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	2,2%	1,1%	3,3%	0,0%
<b>Rekam Medis</b>	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0
	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%
<b>Bidan</b>	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0
	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%	4,4%	0,0%

Pada tabel berikut, berdasarkan tabel Tingkat Kepuasan Berdasarkan Profesi pada (*content*), mayoritas puas terdapat pada profesi perawat sebanyak 42 orang (46,2%) merasa puas. Pada (*accuracy*), mayoritas puas terdapat pada profesi perawat sebanyak 42 orang (46,2%) merasa puas. Pada (*format*), mayoritas puas terdapat pada profesi perawat sebanyak 41 orang (45,1%) merasa puas. Pada (*ease of use*), mayoritas puas terdapat pada profesi perawat sebanyak 40 orang (44,0%) merasa puas. Pada (*timeliness*), mayoritas tidak puas pada profesi dokter dari sebanyak 15 (16,5%) orang merasa puas dan 5 (5,5%) orang tidak puas. Pada (*user satisfaction*), mayoritas puas terdapat pada profesi perawat sebanyak 41 orang (45,1%) merasa puas.

d. Usia

Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia

Karak teristik	Tingkat kepuasan berdasarkan usia											
	<i>Content</i>		<i>Accuracy</i>		<i>Format</i>		<i>Ease of use</i>		<i>Timeliness</i>		<i>User satisfaction</i>	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>&lt;25</b>	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0
<b>Tahun</b>	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%
<b>26-35</b>	35	1	35	1	34	2	35	1	31	5	35	1
<b>Tahun</b>	38,5%	1,1%	38,5%	1,1%	37,4%	2,2%	38,5%	1,1%	34,1%	5,5%	38,5%	1,1%
<b>36-45</b>	22	0	22	0	21	1	20	2	19	3	22	0
<b>Tahun</b>	24,2%	0,0%	24,2%	0,0%	22,8%	1,1%	22,0%	2,2%	20,9%	3,3%	24,2%	0,0%
<b>46-45</b>	27	0	27	0	26	1	26	1	24	3	26	1
<b>Tahun</b>	29,7%	0,0%	29,7%	0,0%	28,6%	1,1%	28,6%	1,1%	26,4%	3,3%	28,6%	1,1%
<b>&gt;55</b>	3	0	3	0	3	0	2	1	3	0	3	0
<b>Tahun</b>	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	2,2%	1,1%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%

Pada tabel berikut, berdasarkan usia pada aspek (*content*), mayoritas puas pada usia 26–35 sebanyak 35 (38,5%) orang merasa puas. Pada

(*accuracy*), mayoritas puas pada usia 26–35 sebanyak 35 (38,5%) orang merasa puas. Pada (*format*), mayoritas puas pada usia 26–35 sebanyak 34 orang (37,4%) merasa puas. Pada (*ease of use*), mayoritas puas pada usia 26–35 sebanyak 35 (38,5%) orang merasa puas. Pada (*timeliness*), mayoritas tidak puas pada usia 26–35 sebanyak 31 orang (34,1%) merasa puas dan 5 orang (5,5%) tidak puas. Pada (*user satisfaction*), mayoritas puas pada usia 26–35 sebanyak 35 (38,5%) orang merasa puas.

e. Lama bekerja

**Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Bekerja**

Karak teristik	Tingkat kepuasan berdasarkan lama bekerja											
	<i>Content</i>		<i>Accuracy</i>		<i>Format</i>		<i>Ease of use</i>		<i>Timeliness</i>		<i>User satisfaction</i>	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>1-5 Tahun</b>	27 29,7%	0 0,0%	27 29,7%	0 0,0%	26 28,6%	1 1,1%	27 29,7%	0 0,0%	24 26,4%	3 3,3%	27 29,7%	0 0,0%
<b>6-5 Tahun</b>	13 14,3%	1 1,1%	13 14,3%	1 1,1%	13 14,3%	1 1,1%	13 14,3%	1 1,1%	10 11,0%	4 4,4%	13 14,3%	1 1,1%
<b>&gt;10 tahun</b>	50 54,9%	0 0,0%	50 54,9%	0 0,0%	48 52,7%	2 2,2%	46 50,5%	4 4,4%	46 50,5%	4 4,4%	49 53,8%	1 1,1%

Berdasarkan tabel Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Bekerja pada (*content*), mayoritas yaitu kategori puas pada masa kerja >10 tahun sebanyak 50 orang (54,9%) semuanya merasa puas. Pada (*accuracy*), mayoritas yaitu kategori puas pada masa kerja >10 tahun sebanyak 50 orang (54,9%) semuanya merasa puas. Pada (*format*), mayoritas yaitu kategori puas pada masa kerja >10 tahun sebanyak 48 orang (52,7%) merasa puas. Pada (*ease of use*), mayoritas yaitu kategori tidak puas pada masa kerja >10 tahun sebanyak 46 orang (50,5%) merasa puas dan 4 orang (4,3%) kurang puas. Pada (*timeliness*), mayoritas yaitu kategori tidak puas pada masa kerja 6-10 tahun sebanyak 46 orang (50,5%) merasa puas dan 4 orang (4,3%) kurang puas. Pada (*user satisfaction*), mayoritas yaitu kategori puas pada masa kerja >10 tahun sebanyak 49 orang (53,8%) merasa puas.

### C. Pembahasan

Hasil penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2025 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap penggunaan RME. Dari 91 responden, sebanyak 89 orang (97,6%) menyatakan puas, sedangkan hanya 2 orang (2,2%) yang tidak puas. Kepuasan ini mencakup lima dimensi utama berdasarkan metode EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Para responden menilai bahwa sistem RME sudah mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam mendukung pelayanan kesehatan. Temuan ini bertentangan dengan hasil penelitian Andini et al., (2022) di RS Siloam Balikpapan, di mana tingkat kepuasan pengguna RME justru rendah. Dari lima variabel yang sama, hanya 35 responden (46,1%) yang merasa puas, sementara 41 responden (53,9%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem RME yang digunakan di rumah sakit tersebut, yang kemungkinan disebabkan oleh kurangnya pelatihan atau belum optimalnya penerapan sistem.

Penelitian Ginting, (2024) memperkuat pentingnya penggunaan metode EUCS dalam mengevaluasi sistem RME di rumah sakit. EUCS membantu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem melalui penilaian terhadap kelengkapan informasi, keakuratan data, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu informasi. Dengan demikian di dimensi metode EUCS sangat berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi yang dihasilkan. Seluruh dimensi ini saling melengkapi dalam menciptakan sistem yang tidak hanya informatif dan akurat, tetapi juga mudah diakses, efisien digunakan, serta mampu menyajikan informasi secara tepat waktu, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan meningkatkan kepuasan serta produktivitas pengguna (Kristanto et al., 2024).

Terdapat juga pembahasan dari hasil tabulasi silang yaitu karakteristik responden dengan indikator EUCS meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, profesi, usia, dan lama bekerja. Penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2025 menunjukkan bahwa kepuasan berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan pada *user satisfaction* mayoritas puas berasal dari perempuan

sebanyak 60 orang (65,9%). Penelitian menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding laki-laki pada hampir semua aspek sistem, seperti *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *user satisfaction*. Sebaliknya, ketidakpuasan pada aspek *timeliness* lebih banyak ditemukan pada responden laki-laki. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan kepuasan berdasarkan jenis kelamin.

Hal ini juga di dukung oleh penelitian Sari, (2022) yang mengatakan jenis kelamin dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, khususnya dalam persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam menggunakan sistem, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna. Hasil penelitian berbanding terbalik dengan Rika, (2020) yang mengindikasikan adanya keterkaitan antara jenis kelamin dan sikap terhadap penggunaan komputer dan sistem. Terlihat bahwa perempuan cenderung merasa lebih gugup atau cemas saat bekerja, karena khawatir terhadap penilaian dari orang lain. Laki-laki umumnya menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan perempuan. Hal ini mencerminkan adanya perbedaan dalam minat, pengambilan keputusan, dan pendekatan praktis, sehingga laki-laki cenderung kritis saat pengambilan keputusan kepuasan saat dalam bidang pengembangan teknologi sistem dan informasi (Rika, 2020).

Terdapat juga kepuasan pengguna berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh responden D3, dapat di tampilkan pada (*user satisfaction*), mayoritas puas pada pendidikan terakhir D3, sebanyak 40 (44,0%) orang menyatakan puas. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem RME berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh responden dengan jenjang D3. Pada hampir seluruh indikator EUCS yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*. Responden dengan pendidikan D3 menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, dengan jumlah terbanyak yaitu 41 orang (44,6%) menyatakan puas. Hanya pada indikator *timeliness* ditemukan mayoritas ketidakpuasan berasal dari kelompok berpendidikan S1, dengan 6 orang (6,6%) menyatakan tidak puas. Hal ini

menunjukkan bahwa pengguna dengan latar belakang pendidikan D3 cenderung puas terhadap kinerja sistem RME.

Hal ini di dukung penelitian oleh Anggita & Suartana, (2022) yang mengatakan bahwa tingkat pendidikan bukanlah satu-satunya faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan atau efektivitas penggunaan sistem informasi. Sebaliknya, pelatihan yang tepat dan pengalaman langsung dalam mengoperasikan sistem terbukti memiliki peran yang lebih signifikan. Dengan demikian, peningkatan kapasitas pengguna melalui pelatihan teknis dan praktik berkelanjutan menjadi aspek yang lebih strategis dibandingkan sekadar mengandalkan latar belakang pendidikan. Disebutkan juga bahwa beberapa responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi merasa kurang puas di beberapa aspek, seperti yang di jelaskan pada penelitian Arifin & Mardiaty, (2024) memiliki perspektif lain, disebutkan bahwa individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami, menganalisis, dan mengevaluasi informasi dari suatu sistem. Dengan kemampuan tersebut, mereka cenderung merasa lebih puas terhadap sistem yang dianggap relevan, informatif, serta mendukung kebutuhan kerja mereka secara optimal.

Terdapat juga kepuasan pengguna berdasarkan Profesi, dari hasil kepuasan secara keseluruhan (*user satisfaction*), mayoritas puas terdapat pada profesi perawat sebanyak 41 orang (45,1%) merasa puas. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem RME berdasarkan profesi didominasi oleh perawat. Pada seluruh indikator EUCS *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use*. Responden dari profesi perawat menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, dengan persentase tertinggi pada indikator *content* dan *accuracy* masing-masing sebesar 42 (46,2%). Sementara itu, pada indikator *timeliness*, mayoritas ketidakpuasan justru berasal dari profesi dokter, di mana 15 orang (16,5%) yang merasa puas dan 5 orang menyatakan tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa perawat cenderung lebih merasa terbantu dan puas terhadap penggunaan sistem RME dibandingkan dengan profesi lainnya.

Menurut Arie et al., (2024), pengisian data rekam medis secara lengkap merupakan tanggung jawab seluruh tenaga kesehatan yang terlibat dalam pelayanan

pasien, termasuk dokter, perawat, petugas pendaftaran, perekam medis, serta profesi kesehatan lainnya. Ketidaktepatan data yang dicatat dapat berdampak pada menurunnya kualitas informasi dalam rekam medis. Jika pengisian rekam medis elektronik tidak dilakukan secara menyeluruh, maka tenaga kesehatan akan mengalami kesulitan dalam mengevaluasi layanan yang telah diberikan dan akan berdampak pada tingkat kepuasan. Dilihat dari beberapa profesi juga menyatakan ketidakpuasan terhadap beberapa aspek, hal itu didukung dengan penelitian Pauziah & Purbayanti, (2023) yang menghasilkan pernyataan bahwa terdapat 42% petugas tenaga kesehatan tidak puas terhadap penggunaan rekam medis elektronik. Penemuan tersebut diakibatkan karena ditemukannya petugas yang mengungkapkan fitur pada rekam medis elektronik dirasakan masih belum sesuai kebutuhan yang diharapkan oleh petugas pada profesi masing-masing.

Terdapat juga kepuasan pengguna berdasarkan usia secara keseluruhan (*user satisfaction*), mayoritas puas pada usia 26–35 sebanyak 35 (38,5%) orang merasa puas. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem RME berdasarkan usia didominasi oleh kelompok usia 26–35 tahun. Kelompok ini menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi pada hampir seluruh dimensi EUCS, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, dan *ease of use*, dengan persentase kepuasan tertinggi mencapai 38,5%. Namun, pada indikator *timeliness*, meskipun kelompok usia ini masih mendominasi kategori puas, terdapat juga ketidakpuasan dari 5 responden (5,5%). Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa usia 26–35 tahun merupakan kelompok yang paling responsif dan adaptif terhadap sistem RME, sehingga tingkat kepuasannya cenderung lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya.

Hal ini di dukung juga oleh penelitian Hamdiah, (2021), usia berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja, di mana individu dengan usia yang lebih tua cenderung merasa lebih puas terhadap pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena seiring bertambahnya usia, seseorang biasanya memiliki pandangan yang lebih bijak dalam menilai pekerjaannya. Kelompok usia 26–35 tahun merupakan kelompok yang paling banyak menyatakan ketidakpuasan terhadap penggunaan RME pada bagian ketepatan (*timeliness*) dan beberapa aspek lainnya, meskipun

secara umum sebagian besar tetap merasa puas. Hal ini sesuai dengan penelitian Su et al., (2019) menunjukkan bahwa pengguna pada usia produktif awal cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap ketepatan waktu sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem serta fitur-fitur yang dapat mempermudah atau mempercepat pekerjaan.

Untuk yang terakhir terdapat juga kepuasan pengguna berdasarkan Lama Bekerja dari hasil kepuasan secara keseluruhan (*user satisfaction*), mayoritas yaitu kategori puas pada masa kerja >10 tahun sebanyak 49 orang (53,8%) merasa puas. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sistem RME berdasarkan lama bekerja didominasi oleh responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun. Pada hampir seluruh dimensi EUCS *content*, *accuracy*, dan *format*, responden dengan masa kerja >10 tahun menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, dengan persentase mencapai lebih dari 50%. Khusus pada aspek *ease of use*, kelompok ini juga masih mendominasi dalam kategori puas, meskipun terdapat 4 responden (4,4%) yang kurang puas. Sementara itu, pada indikator *timeliness*, kepuasan tertinggi justru berasal dari kelompok masa kerja 6–10 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang lebih panjang cenderung meningkatkan penerimaan dan kepuasan terhadap sistem, meskipun tantangan teknis seperti ketepatan waktu masih dirasakan pada kelompok tertentu.

Hal ini di dukung oleh penelitian Bariyah et al., (2023), petugas dengan masa kerja yang cukup lama umumnya telah memiliki pengalaman langsung dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga keterampilan mereka dalam proses pendaftaran pasien terbentuk secara alami. Oleh karena itu, kemampuan dapat diartikan sebagai kapasitas individu dalam menyelesaikan berbagai tugas yang terlihat saat melaksanakan aktivitas tertentu, seperti mengoperasikan peralatan, berkomunikasi secara efektif, serta menerapkan strategi kerja yang tepat. Adapun beberapa responden dengan rentan masa bekerja yang cukup lama tidak puas dengan beberapa aspek, Sesuai dengan penjelasan penelitian Rizqulloh & Putra, (2024) yang menyatakan hal ini dapat disebabkan oleh faktor adaptasi terhadap teknologi baru, kebiasaan kerja manual yang telah terbentuk lama, serta kompleksitas antarmuka sistem yang tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Selanjutnya adalah kepuasan penggunaan RME berdasarkan indikator indikator EUCS yaitu:

1. Isi (*content*)

Penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2025 terkait kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik, khususnya pada aspek isi (*content*), hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni mayoritas menjawab puas pada pernyataan C1 dan C3. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah berhasil memenuhi aspek isi (*content*) dalam penerapan sistem RME. Sistem RME di rumah sakit ini mampu menyediakan informasi yang tepat dan lengkap, yang sangat membantu tenaga kesehatan dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari secara efisien. Selain itu, keberadaan RME juga terbukti mempercepat koordinasi antar unit, sehingga mendukung kelancaran pelayanan dan operasional rumah sakit secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah mengimplementasikan RME dengan baik sesuai harapan pengguna.

Hal ini berbanding lurus dengan penelitian Andini et al., (2022) yang mengulas kepuasan pengguna terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. Dari total 76 partisipan, sebanyak 41 orang (53,9%) menyatakan puas terhadap aspek *content* dari sistem tersebut. Tingkat kepuasan terhadap *content* ini tergolong baik, karena sistem RME di rumah sakit tersebut mampu menyediakan informasi yang mendukung efisiensi kerja pengguna. Selain itu, sistem juga dianggap mampu memenuhi ekspektasi pengguna, seperti dalam penyusunan laporan harian, bulanan, berkala, hingga tahunan yang akurat dan tepat waktu. Menurut Putra, (2020), isi (*content*) berkaitan dengan bagaimana kepuasan pengguna dinilai berdasarkan informasi yang tersedia dalam sistem. Aspek ini dianggap sebagai elemen kunci dalam sistem informasi, karena mencerminkan kualitas isi yang disediakan. Penilaian terhadap dimensi isi (*content*) dilakukan dengan memperhatikan keberadaan fitur-fitur serta model yang mendukung proses pelayanan kepada pengguna. Hal itu juga di dukung penelitian Utami, (2024) yang menyebutkan isi (*content*)

yang ditampilkan dalam sistem aplikasi rekam medis seharusnya sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh para pengguna. Sistem RME mampu menyajikan informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna, mendukung kelancaran penyelesaian tugas, serta mempercepat proses koordinasi antar unit pelayanan. Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan, RME seharusnya sudah dapat menjawab kebutuhan serta harapan pengguna dalam mendukung aktivitas kerja di lingkungan layanan kesehatan.

Menanggapi hal tersebut, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 menekankan pentingnya kelengkapan dan ketepatan dalam pendokumentasian rekam medis. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem RME perlu terus ditingkatkan agar sesuai dengan ketentuan perundangan serta memenuhi ekspektasi para pengguna di lapangan. Di samping itu, Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga mengatur bahwa rekam medis harus diselesaikan paling lambat 24 jam setelah tindakan pelayanan, dengan target kelengkapan mencapai 100% (Fahrinisa et al., 2023). Oleh karena itu, pengisian data dalam RME seharusnya dilakukan oleh tenaga kesehatan secara akurat dan menyeluruh, agar dapat berfungsi sebagai referensi informasi yang bermanfaat bagi unit lain dalam mempercepat proses pelayanan kepada pasien.

## 2. Keakuratan (*accuracy*)

Penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2025 terkait kepuasan pengguna terhadap RME, khususnya pada aspek keakuratan (*accuracy*), menggunakan pendekatan metode EUCS. Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa mayoritas sebagian besar responden menjawab puas pada pernyataan A5. Dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah memenuhi aspek akurasi dalam penggunaan sistem RME. Informasi yang dihasilkan oleh sistem RME dinilai sangat akurat dan output yang ditampilkan sesuai dengan input yang dimasukkan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah berjalan secara konsisten dan andal. Selain itu, RME juga mampu meminimalkan kesalahan, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Para pengguna merasa bahwa sistem RME dapat diandalkan dan dipercaya dalam mendukung

pekerjaan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah berhasil mengimplementasikan RME dengan akurasi tinggi sesuai harapan.

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Andini et al., (2022) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan, yang menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden (56,6%) merasa puas terhadap sistem rekam medis elektronik dari segi akurasi. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut memiliki tingkat ketepatan yang tinggi dan sesuai dengan kebutuhan para pengguna. Akurasi data ini berkontribusi dalam mendukung pengambilan keputusan yang tepat di lingkungan rumah sakit. Menurut Utami, (2024) keakuratan (*accuracy*) menjelaskan bahwa RME perlu terdokumentasi secara rinci dan menyeluruh sesuai dengan data yang dimasukkan oleh pengguna, agar mampu menghasilkan informasi yang valid, tepat, dan dapat diandalkan. Ketepatan pencatatan ini sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan medis, kelancaran pelayanan, serta menjamin kualitas data yang tersedia dalam sistem informasi kesehatan.

Keakuratan (*accuracy*) mengacu pada tingkat kepuasan pengguna yang dinilai berdasarkan ketepatan informasi yang ditampilkan oleh sistem, terutama saat proses input dilakukan dengan benar dan menghasilkan data yang valid. Dimensi ini mencakup beberapa indikator, seperti kemampuan sistem dalam menyajikan informasi secara tepat dan akurat, kelengkapan data sesuai permintaan, serta mempertimbangkan batasan akses yang dimiliki masing-masing pengguna terhadap sistem (Putra, 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek akurasi memegang peran krusial dalam sistem rekam medis elektronik. Proses pemasukan data perlu dilakukan secara lengkap agar *output* yang dihasilkan dari RME dapat menjadi informasi yang valid dan dapat diandalkan.

### 3. Tampilan (*format*)

Penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2025 terkait kepuasan pengguna terhadap RME, khususnya pada aspek tampilan (*format*), menggunakan pendekatan metode

EUCS. hasil dari analisis tersebut menunjukkan mayoritas responden mengisi puas pada pernyataan F1 dan mayoritas tidak puas F2. Berdasarkan hasil evaluasi dari aspek tampilan sistem RME menggunakan pendekatan EUCS, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta cukup puas terhadap tampilan yang disajikan secara umum. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Dari segi tata letak, masih terdapat ketidakpuasan bahwa tampilannya dinilai belum rapi dan perlu penyesuaian agar lebih terstruktur serta mendukung kenyamanan visual pengguna. Selain itu, Komposisi warna dalam tampilan RME dirasa belum sepenuhnya memuaskan, karena sebagian pengguna merasa warnanya kurang menarik terlalu kontras. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan cukup baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas visual dan keterbacaan dari sistem RME tersebut.

Dari kedua studi berikut menunjukkan bahwa aspek tampilan/*format* pada sistem RME memperoleh tingkat kepuasan yang baik hingga sangat tinggi. Di RS Hermina Padang, dimensi tampilan meraih skor 81 (90,9%), mengindikasikan bahwa pengguna sangat puas dengan layout, warna, dan kejelasan antarmuka (Kamal et al., 2024). Begitu pula di Puskesmas Ngemplak Boyolali, sistem dinilai sangat mudah digunakan, yang menguatkan bahwa desain antarmuka RME telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna akan aspek visual dan kegunaan (Nirmawati et al., 2024). Penelitian juga sejalan dengan Saputra et al., (2025) yang mengungkap adanya ketidakpuasan pengguna terhadap aspek tampilan (*format*) pada sistem RME di Puskesmas Baros. Meskipun dimensi konten dan keakuratan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan, tampilan antarmuka dinilai kurang *user-friendly*, yang terbukti secara statistik memiliki dampak negatif signifikan terhadap kepuasan keseluruhan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya desain visual, tata letak, dan kejelasan antarmuka dalam memastikan tingkat penerimaan dan penggunaan sistem yang optimal.

Menurut Alfiansyah et al., (2020), tampilan (*format*) yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antarmuka sistem dapat

berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna akhir. Selain itu, antarmuka yang mudah dipahami dan ramah pengguna juga dapat berdampak positif terhadap efektivitas pengguna dalam menjalankan tugas-tugasnya, karena membantu mengurangi kebingungan, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan kenyamanan selama penggunaan sistem. Tampilan (*Format*) merujuk pada tingkat kepuasan pengguna terhadap desain antarmuka sistem. Desain ini dirancang untuk mempermudah pekerjaan petugas dengan menyesuaikan *format* setiap elemen agar sesuai dengan kebutuhan mereka. Mengacu pada ketentuan dari dinas kesehatan, penyajian laporan disusun secara lengkap, mencakup laporan harian, mingguan, bulanan, berkala, hingga tahunan. Selain itu, pemilihan warna pada tampilan komputer juga dibuat menarik agar nyaman di mata dan tidak menimbulkan kejenuhan saat digunakan dalam jangka waktu lama (Putra, 2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa desain tampilan RME yang tertata rapi, mudah dipahami, serta didukung oleh pemilihan warna yang menarik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menjalankan tugasnya.

#### 4. Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*)

Penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2025 terkait kepuasan pengguna terhadap RME, khususnya pada aspek kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), hasil dari analisis tersebut menunjukkan yakni mayoritas responden mengisi puas pada pernyataan E3 dan mayoritas tidak puas E5. Berdasarkan hasil penilaian terhadap aspek kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) sistem RME di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode EUCS, secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengguna cukup puas. Sistem dinilai mudah digunakan, efisien, tidak memerlukan waktu lama untuk dipelajari, serta relatif mudah diajarkan kepada pengguna baru. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum, RME telah mendukung kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan operasional. Namun, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan ketidakpuasan, khususnya pada aspek pendukung penggunaan seperti menu bantuan (*help menu*) yang walaupun sudah tersedia namun masih belum

maksimal fungsinya, petunjuk penggunaan yang belum cukup jelas, serta kemudahan dalam mengajarkan sistem kepada orang baru yang masih dirasakan kurang optimal. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kepuasan tergolong baik, penyempurnaan dalam dokumentasi, pelatihan, dan panduan sistem masih diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Hasil penelitian ini didukung dari Ismandani et al., (2023) bahwa kepuasan pengguna dari kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) dengan perolehan sebanyak 85% responden merasa puas terhadap RME. Hal tersebut disimpulkan bahwa responden tidak butuh waktu lama untuk mempelajari sistem RME, memberikan kemudahan berinteraksi dan beradaptasi dalam penggunaan dan juga mudah dan nyaman ketika digunakan oleh petugas kesehatan. Menurut jurnal Putra et al., (2021) bantuan seperti help menu yang tidak ada, petunjuk yang kurang jelas, serta kurangnya dukungan dalam menghadapi error atau proses perbaikan, semuanya dapat menurunkan persepsi kepuasan meskipun dimensi lain, seperti kemudahan (*ease of use*), sudah optimal. Berdasarkan model EUCS, hal ini menunjukkan bahwa penyempurnaan dokumentasi, pelatihan, dan panduan error handling sangat dibutuhkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih memuaskan. Menurut Simatupang & Zagoto, (2024), kemudahan bagi pengguna dalam mengoperasikan sistem RME mencakup keseluruhan tahapan proses, mulai dari tahap awal seperti pengisian atau pencatatan data, dilanjutkan dengan proses pengolahan data, hingga pada akhirnya menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien. Setiap tahap tersebut harus dirancang agar berjalan dengan lancar, tidak membingungkan, serta mendukung kelengkapan dan keakuratan data demi menunjang pelayanan kesehatan yang optimal.

Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) merujuk pada seberapa praktis sistem dapat digunakan oleh pengguna, dimulai dari proses memasukkan data, pengolahan informasi, hingga pengambilan output. Sistem RME dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan fleksibel, sehingga memudahkan pengguna dalam menjalankan operasionalnya. Hal ini membuat proses akses terhadap

informasi menjadi lebih lancar tanpa menimbulkan kesulitan berarti bagi pengguna (Putra, 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kemudahan dalam menggunakan RME turut berkontribusi terhadap kepuasan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan. Sistem RME yang dirancang agar mudah diakses dan dioperasikan memberikan kenyamanan tersendiri bagi pengguna dalam proses kerjanya.

#### 5. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Penelitian yang dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2025 terkait kepuasan pengguna terhadap RME, khususnya pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*), hasil dari analisis tersebut menunjukkan yakni mayoritas responden mengisi puas pada pernyataan T5 dan mayoritas tidak puas T4. Berdasarkan penilaian terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dalam sistem RME di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode EUCS, secara umum menunjukkan bahwa pengguna cukup puas. Sistem dinilai mampu menyediakan informasi secara tepat waktu, menyajikan data terkini (*up to date*), memberikan respon yang cepat, serta mendukung pengambilan keputusan yang membutuhkan informasi secara cepat. Namun demikian, terdapat beberapa pengguna yang merasa kurang puas terhadap fitur *alert/reminder*, yang dinilai belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pemberitahuan atau peringatan secara tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan sistem telah memenuhi ekspektasi dalam hal ketepatan waktu, peningkatan pada fungsi notifikasi atau peringatan masih diperlukan untuk memastikan seluruh pengguna mendapatkan informasi secara *real-time* tanpa keterlambatan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Laili et al., (2025) oleh peneliti terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik pada aspek ketepatan waktu (*timeliness*) di termasuk pada kategori puas dengan persentase sebesar 76% dan tidak puas 24%. Nilai kepuasan terbesar yang dinyatakan responden terdapat pada bagian RME yang mampu menyediakan informasi yang *up to date* sesuai dengan kebutuhan. Aspek ketepatan waktu dalam sistem RME juga berperan sangat krusial dalam meningkatkan kualitas layanan, karena

informasi yang disampaikan secara tepat waktu memungkinkan tenaga medis untuk melakukan tindakan cepat dan tepat. Penelitian ini di dukung juga dari penelitian I. Handayani et al., (2022) yang membahas tentang pentingnya *alret/reminder* maka dengan banyaknya aktivitas yang harus dilakukan dalam sistem RME, sudah sepatutnya sistem ini dilengkapi dengan fitur pengingat (*reminder*) yang berfungsi untuk mengingatkan pengguna terhadap tugas atau kegiatan yang telah dijadwalkan sebelumnya. Fitur *reminder* ini juga harus sepenuhnya optimal, agar dapat berjalan secara efektif dan memastikan tidak ada aktivitas penting yang terlewatkan oleh pengguna.

Menurut penelitian Utami, (2024), ketepatan waktu dalam penyajian informasi melalui RME memiliki peran yang sangat krusial, karena keterlambatan dalam penyampaian data dapat menimbulkan risiko terjadinya kesalahan dalam proses pengambilan keputusan oleh pengguna. Informasi yang disampaikan secara lambat tidak hanya menghambat alur kerja, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas layanan medis yang diberikan. Oleh karena itu, kecepatan akses dan distribusi informasi dalam sistem RME menjadi aspek penting yang harus diperhatikan demi menjamin akurasi dan ketepatan tindakan medis. Menurut Putra, (2020), *timeliness* atau ketepatan waktu mengacu pada evaluasi kepuasan pengguna berdasarkan seberapa tepat waktu sistem rekam medis elektronik dalam memberikan informasi. Peralihan dari sistem manual ke sistem digital dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja petugas, karena informasi dapat diakses dan diproses lebih cepat serta mendukung kelancaran tugas operasional. Ketepatan waktu dalam sistem RME dianggap sangat krusial untuk mendukung kelancaran pelayanan. Informasi yang dibutuhkan oleh tenaga kesehatan harus dapat diakses secara cepat dan menyeluruh, sehingga data yang diterima bersifat jelas dan sesuai dengan kebutuhan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Pengisian kuesioner oleh responden tidak didampingi oleh peneliti oleh karena itu peneliti tidak mengetahui apakah responden menjawab pernyataan kuesioner dengan sungguh-sungguh, dan beberapa responden yang telah ditentukan

tidak sesuai dengan sampel yang telah ditetapkan, sehingga peneliti memutuskan untuk menggantinya dengan responden lain yang bersedia dan dapat mengisi kuesioner.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA