

Analisis Faktor EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna RME di Klinik Pratama Mataram

Yuwita Afdila¹, Vip Paramarta², Chevi Wirawan³

^{1,2,3} Universitas Sangga Buana

¹korespondensi: yuwitafdl@gmail.com

ABSTRACT

Electronic Medical Records represent a digital innovation in healthcare services aimed at improving quality, accuracy, and efficiency. The success of its implementation is largely determined by the satisfaction of healthcare professionals as the primary users. This study analyzes the influence of five dimensions within the End User Computing Satisfaction framework, content, accuracy, format, ease of use, and timeliness on user satisfaction with Electronic Medical Records in three primary clinics in Mataram City, namely Asy-Syifa Clinic, K-Risna Medika Clinic, and Nayaka Husada Clinic. A quantitative approach with a descriptive-verification design was applied. The entire population of EMR users in these clinics (51 respondents) was included using a total sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results demonstrate that all five End User Computing Satisfaction dimensions significantly affect user satisfaction, both partially and simultaneously. These findings highlight the importance of improving each dimension to enhance the effectiveness of Electronic Medical Records implementation and its positive impact on healthcare services.

Keywords: Electronic Medical Records, End User Computing Satisfaction Method, User Satisfaction

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik merupakan inovasi digital di bidang layanan kesehatan yang ditujukan untuk meningkatkan mutu, ketepatan, dan efisiensi pelayanan. Tingkat keberhasilan penerapannya ditentukan oleh kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna utama. Penelitian ini menganalisis pengaruh lima dimensi dalam kerangka *End User Computing Satisfaction* meliputi isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna RME di tiga klinik pratama di Kota Mataram, yaitu Klinik Asy-Syifa, Klinik K-Risna Medika, dan Klinik Nayaka Husada. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-verifikatif. Seluruh populasi pengguna RME pada ketiga klinik (51 responden) dijadikan sampel melalui teknik *total sampling*. Instrumen berupa kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa kelima dimensi *End User Computing Satisfaction* berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas setiap dimensi agar implementasi Rekam Medis Elektronik semakin efektif dan berdampak positif bagi pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, Metode *End User Computing Satisfaction* dan Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Rekam medis merupakan catatan resmi yang memuat identitas pasien, hasil pemeriksaan, tindakan medis, terapi, serta berbagai layanan kesehatan yang pernah diterima (1). Sistem pencatatan manual masih banyak digunakan, namun kerap menghadapi kendala berupa risiko kehilangan data, keterlambatan, dan kesalahan pencatatan (2). Dengan perkembangan teknologi informasi, Rekam

Medis Elektronik (RME) hadir sebagai inovasi yang ditujukan untuk meningkatkan akurasi data, efisiensi operasional, keamanan informasi, dan mutu pelayanan kesehatan (3).

Di Indonesia, kewajiban implementasi RME diatur melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, yang mengharuskan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan mengadopsi sistem ini paling lambat 31 Desember 2023. Kebijakan tersebut sejalan

dengan praktik global, di mana negara maju seperti Amerika Serikat, Jepang, dan Inggris telah membuktikan keberhasilan penggunaan RME dalam menekan kesalahan medis hingga lebih dari 50%. Sistem ini juga memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data, mempercepat komunikasi antarunit, serta meningkatkan keselamatan pasien melalui fitur pengingat otomatis terhadap alergi atau interaksi obat (4).

Namun, di negara berkembang tingkat penerapan RME masih rendah, hanya sekitar 35% fasilitas yang berhasil mengadopsi secara nasional. Hambatan yang umum meliputi keterbatasan infrastruktur, kurangnya tenaga terampil, serta resistensi pengguna terhadap perubahan (4). Penelitian di Kenya, Ethiopia, dan Vietnam juga menunjukkan adopsi terbatas karena kendala biaya dan regulasi yang belum memadai (5). Kondisi serupa dialami fasilitas kesehatan di Indonesia, termasuk beberapa klinik pratama di Kota Mataram.

Selain faktor teknis, penerimaan pengguna turut menentukan keberhasilan implementasi. Meskipun infrastruktur digital tersedia, hambatan seperti minimnya pelatihan, keterbatasan dukungan teknis, dan adaptasi tenaga kesehatan masih menjadi tantangan besar. Faktor manusia berperan penting, sebab tenaga medis memerlukan waktu untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru (3,4). Penerimaan terhadap RME sangat dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kebiasaan kerja yang telah lama terbentuk (6).

Kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan. Sistem yang baik tidak akan optimal tanpa dukungan pengguna, dan jika dianggap menghambat pekerjaan, maka kemungkinan besar tidak digunakan secara efektif (7). Kerangka *End User Computing Satisfaction* (EUCS) relevan digunakan untuk mengevaluasi aspek ini, karena menilai kepuasan berdasarkan lima dimensi utama: isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu (7).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi. Sucipto tahun 2024 melaporkan tingkat kepuasan pengguna RME di RS PMI Bogor relatif tinggi pada kelima dimensi EUCS, sedangkan penelitian di RS Siloam Balikpapan menemukan bahwa sebagian besar pengguna masih belum puas (8,9). Perbedaan hasil ini memperlihatkan perlunya evaluasi lebih lanjut pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap RME dengan pendekatan EUCS di tiga klinik pratama di Kota Mataram: Klinik Asy-Syifa, Klinik K-Risna Medika, dan Klinik Nayaka Husada. Ketiga klinik dipilih karena telah mengimplementasikan RME dengan karakteristik dan pengalaman yang berbeda, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menggambarkan serta menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME). Fokus penelitian diarahkan pada penerapan RME berbasis web yang telah terhubung dengan platform *Satu Sehat* di tiga klinik pratama Kota Mataram: Klinik Asy-Syifa, Klinik K-Risna Medika, dan Klinik Nayaka Husada.

Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kesehatan yang menggunakan RME di ketiga klinik tersebut, mencakup dokter, perawat, bidan, apoteker, dan petugas laboratorium. Jumlah responden sebanyak 51 orang, yang ditetapkan dengan teknik *total sampling* agar semua pengguna sistem terwakili.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan uji statistik, termasuk penghitungan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk memastikan konsistensi internal.

Data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Analisis deskriptif dipakai untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap sistem RME di masing-masing klinik. Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh setiap dimensi EUCS terhadap

kepuasan pengguna dengan metode regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Klinik Pratama Mataram

Objek penelitian ini adalah tiga klinik pratama di Kota Mataram, yakni Klinik Asy-Syifa, Klinik K-Risna Medika, dan Klinik Nayaka Husada. Ketiganya berstatus sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) swasta yang memberikan layanan kepada pasien umum serta peserta JKN-BPJS. Layanan yang tersedia mencakup pemeriksaan umum, poli gigi, pelayanan KIA, laboratorium sederhana, dan instalasi farmasi.

Mulai tahun 2024, ketiga klinik telah mengadopsi sistem RME yang terhubung dengan platform SATU SEHAT sesuai kebijakan digitalisasi Kementerian Kesehatan. Dengan adanya integrasi ini, proses pendaftaran, pelayanan medis, hingga pelaporan terdokumentasi lebih efisien, cepat, dan akurat.

Hasil Uji Klasik

Uji Linear

Pengujian linieritas dilakukan untuk menilai apakah terdapat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Apabila nilai signifikansi *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05, maka hubungan antarvariabel dianggap linier (10). Hasil uji pada Tabel 1 menunjukkan seluruh variabel independen (isi, keakuratan, tampilan, kemudahan, dan ketepatan waktu) memiliki

hubungan linier dengan variabel dependen kepuasan pengguna.

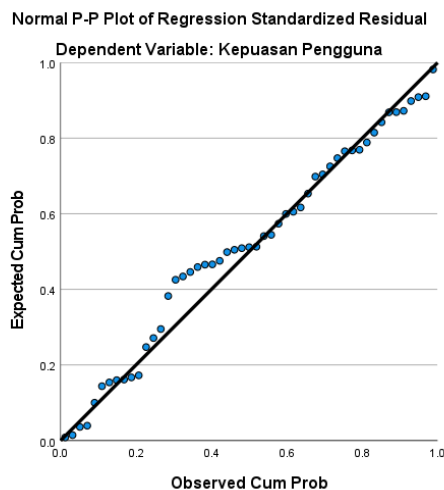
Tabel 1: Uji Linearitas

Kepuasan Pengguna	Variabel	<i>deviation from linearity</i>	Ket
	Isi (X1)	0.612	Linear
	Keakuratan (X2)	0.089	Linear
	Tampilan (X3)	0.677	Linear
	Kemudahan Penggunaan (X4)	0.561	Linear
	Ketepatan Waktu (X5)	0.077	Linear

Uji Normalitas

Model regresi dianggap normal apabila plot data mengikuti garis diagonal. Hasil uji normalitas pada Gambar 1 memperlihatkan

bahwa data penelitian menyebar sepanjang garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan distribusinya normal.



Gambar 1: Uji Normalitas

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan yang lain. Beberapa cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi, namun pada penelitian ini menggunakan uji Glejser.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa pengujian ini menggunakan metode uji *Glejser* yang nilainya dilihat dari nilai signifikansi. Pada variabel Isi, Keakuratan, Tampilan, Kemudahan Penggunaan, Ketepatan Waktu memiliki nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05 maka dapat dikatakan data tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 2: Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig
Isi (X1)	0.584
Keakuratan (X2)	0.347
Tampilan (X3)	0.449
Kemudahan Penggunaan (X4)	0.698
Ketepatan Waktu (X5)	0.960

Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah mendeteksi ada tidaknya korelasi antarvariabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian

menunjukkan nilai tolerance di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 3: Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIP
Isi (X1)	0.882	1.134
Keakuratan (X2)	0.935	1.069
Tampilan (X3)	0.945	1.058
Kemudahan Penggunaan (X4)	0.910	1.098
Ketepatan Waktu (X5)	0.948	1.054

Hasil Uji Statistik**Analisis Deskriptif**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem RME di Klinik

Pratama Asy-Syifa, Klinik K-Risna Medika, dan Klinik Nayaka Husada di Kota Mataram, diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

Tabel 4: Uji Heterokedastisitas

Variabel	Mean	Ket
Isi (X1)	2.450	Cukup
Keakuratan (X2)	2.510	Baik
Tampilan (X3)	2.289	Cukup
Kemudahan Penggunaan (X4)	2.519	Cukup
Ketepatan Waktu (X5)	2.252	Cukup

Analisis Verifikatif

Hubungan antar variabel Pengaruh Isi, Keakuratan, Tampilan, kemudahan Pengguna dan Ketepatan Terhadap Kepuasan Pengguna yaitu:

$$Y = -2.262 + 0.282X_1 + 0.300X_2 + 0.300X_3 + 0.210X_4 + 0.180X_5$$

Analisis Regresi Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \dots [1]$$

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen, yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Koefisien regresi terbesar terdapat pada variabel keakuratan dan tampilan

(0,300), yang berarti kedua aspek ini memberikan kontribusi paling besar dalam meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan. Sementara itu, variabel isi, kemudahan, dan ketepatan waktu juga berpengaruh positif meskipun dengan nilai koefisien yang lebih rendah. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan diseluruh dimensi EUCS penting dilakukan,

dengan prioritas pada keakuratan informasi dan desain tampilan sistem.

Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi (R) yaitu mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan tabel 5, nilai korelasi tertinggi diperoleh pada dimensi tampilan dengan koefisien sebesar 0,548.

Tabel 5: Koefisien Korelasi

Variabel	Sig	Korelasi Pearson	Ket
Isi (X1)	0.040	0.288	Rendah
Keakuratan (X2)	0.000	0.494	Sedang
Tampilan (X3)	0.000	0.548	Sedang
Kemudahan Penggunaan (X4)	0.084	0.244	Rendah
Ketepatan Waktu (X5)	0.003	0.411	Sedang

Koefisien Determinan

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Jika nilai signifikansi $\alpha < 0,05$ maka artinya variabel independen (X) secara parsial

berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Uji hipotesis parsial digunakan untuk melihat pengaruh tiap-tiap variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat.

Tabel 6: Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel	Sig	Korelasi Pearson	Ket
Isi (X1)	0.040	0.288	Rendah
Keakuratan (X2)	0.000	0.494	Sedang
Tampilan (X3)	0.000	0.548	Sedang
Kemudahan Penggunaan (X4)	0.084	0.244	Rendah
Ketepatan Waktu (X5)	0.003	0.411	Sedang

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa kelima variabel independen, yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, masing-masing memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Artinya, seluruh dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna RME. Dari hasil uji ini terlihat

bahwa variabel tampilan memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan dengan dimensi lainnya.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F (Simultan) yaitu menguji pengaruh seluruh dimensi EUCS secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 7: Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Model	F	Sig	Residual
Regression	40.504	0.000	1.976

Dari data didapatkan nilai sigifikansinya $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel Isi (X1), Keakuratan (X2), Tampilan (X3), Kemudahan Penggunaan (X4), Ketepatan Waktu (X5) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan RME berbasis web yang terintegrasi dengan platform Satu Sehat di tiga klinik pratama Kota Mataram telah berjalan efektif dan berkontribusi pada peningkatan mutu layanan kesehatan. Analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi EUCS yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, tenaga kesehatan merasakan manfaat berupa kemudahan akses data, percepatan alur kerja, dan peningkatan koordinasi, sehingga mendukung efisiensi serta akurasi pengambilan keputusan klinis.

DAFTAR PUSTAKA

- Permenkes No. 24. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022
- Maryati W, Utami YT. Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *J LINK*. 2023;19(1):14–8.
- Asih H. Perkembangan Rekam Medis Elektronik di Indonesia: Literature Review. *J Promot Prev*. 2023;6(1):182–98.
- Pujaningsih NN, Sucitawathi IGAAD. Penerapan Kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) dalam Penanggulangan Wabah Covid-19 di Kota Denpasar. *Moderat*. 2020;6(3):458–70.
- Tiorentap D. Manfaat Penerapan Rekam Medis Elektronik Di Negara Berkembang: Systematic Literature Review. *Indones Heal Inf Manag J*. 2020;8(2):69–79.
- Burhan L, Nadjib M. Hubungan Persepsi Pengguna Terhadap Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik ; Tinjauan Literatur. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(2):1532–45.
- Hadiyanto M, Purnami CTr, Mawarni A. Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna di RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO. *J Kesehat Masy*. 2020;8(6):2356–3346.
- Sucipto, Fahriati AR, Maulidah KN, Haryanto S. Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Pada Petugas Rekam Medis Dengan Model End User Computing Satisfaction (EUCS) di Rumah Sakit PMI Bogor. *EDU RMIK J*. 2024;3(2):23–35.
- Andini H, Widodo A, Aula Rumana N, Indawati L. Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di

- Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *J Kesehatan Tambusai*. 2022;3(4):534–40.
10. Sugiyono. *Metode Penelitian*

Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2017.