

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PETUGAS KESEHATAN PADA PENGGUNAAN REKAM
MEDIS ELEKTRONIK DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI
WALUYA MALANG



Oleh :

Kristiana Yohana Enjelius Assan

NIM. 31210007

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI
KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA
MALANG

2025

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PETUGAS KESEHATAN PADA PENGGUNAAN
REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
PANT WALUYA MALANG



Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Oleh:

Kristiana Yohana Enjelius Assan

NIM : 31210007

PROGAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI
KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI WALUYA
MALANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kristiana Yohana Enjelius Assan

NIM : 31210007

Program Studi: Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pant Waluya Malang**" adalah bukan karya tulis milik orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka saya akan menerima konsekuensi untuk pembatalan gelar dan ijazah yang saya terima.

Malang, 06 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Kristiana Yohana E. Assan

NIM: 31210007

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Proposal yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PETUGAS KESEHATAN PADA PENGGUNAAN REKAM
MEDIS ELEKTRONIK DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI WALUYA
MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Kristiana Yohana Enjelius Assan

NIM : 31210007

Telah disetujui sebagai Skripsi Penelitian dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di
review

Dosen Pembimbing 1



Wisoedhanie Widi A, S.KM.,M.Kes.

NIDN.0706117803

Dosen Pembimbing 2



Bhre Diansvah D.K.S.Tr.Kes.,M.K.M

NIDN. 0726029801

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PETUGAS KESEHATAN PADA PENGGUNAAN REKAM
MEDIS ELEKTRONIK DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI WALUYA
MALANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan Rekam Medis
Dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)
Pada Program Studi Sarjana Terapan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi
Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

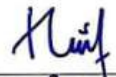
Oleh :
Kristiana Yohana Enjelius Assan
NIM: 31210007

Telah diuji pada
Hari, Tanggal : Rabu, 06 Agustus 2025

Tim Penguji :

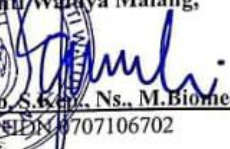
Tanda Tangan

Ketua : Nama : Nita Dwi Nur Aini, S.ST., M.Kes
Penguji NIDN : 0710069601
Penguji 2 : Nama : Moh. Maulana, S.Tr.Kes., M.K.M
NIDN : 0721079701
Penguji 3 : Nama : Wisoeadhanie Widi A, S.KM.,M.Kes
NIDN : 0706117803





Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Panti Waluya Malang,

Wibowo, S.Kes., Ns., M.Biomed
NIDN.0707106702

Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen
Informasi Kesehatan,

Wisoeadhanie Widi A, S.KM.,M.Kes.
NIDN.0706117803

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Kristiana Yohana Enjelius Assan

NIM : 31200007

Tempat/Tanggal Lahir : Waibalun, 22 maret 2003

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Katolik

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Lewolere, RT 13 RW 05, Kelurahan Lewolere, Kecamatan
Larantuka, Kabupaten Flores Timur

Nomor Telepon : +6281238916973

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) menjadi bagian penting dalam transformasi digital pelayanan kesehatan di Indonesia, seiring dengan kebijakan Kementerian Kesehatan yang mewajibkan implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan RME di unit rawat jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang menggunakan pendekatan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel *proportional random sampling*. Jumlah responden sebanyak 87 orang yang terdiri dari dokter, perawat, dan petugas pendaftaran. Namun, ditemukan beberapa kendala teknis seperti, kompleksitas sistem, serta kebutuhan intervensi teknis saat terjadi kesalahan. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 63 responden di unit rawat jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) secara umum berada dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan lima indikator metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), seluruh responden (100%) merasa puas pada indikator *content* (isi), *accuracy* (akurasi), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Pada indikator *format* (tampilan) dan *ease of use* (kemudahan penggunaan), sebanyak 58 responden (92%) menyatakan puas, sementara 5 responden (8%) menyatakan tidak puas. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan RME mencapai 97%, yang mencerminkan bahwa sistem RME telah diterima dengan baik dan mampu mendukung pekerjaan petugas kesehatan secara efektif di lingkungan rumah sakit.

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

ABSTRACT

Electronic Medical Records (EMR) have become a crucial part of the digital transformation of healthcare services in Indonesia, in line with the Ministry of Health's policy mandating their implementation. This study aims to analyze healthcare worker satisfaction with the use of EMR in the outpatient unit of Panti Waluya Hospital, Malang, using the End User Computing Satisfaction (EUCS) approach. The research method used was quantitative descriptive with proportional random sampling. A total of 87 respondents, consisting of doctors, nurses, and registration staff, were interviewed. However, several technical challenges were encountered, system complexity, and the need for technical intervention when errors occurred.

The results of the study, conducted with 63 respondents in the outpatient unit of Panti Waluya Hospital, Malang, indicate that healthcare worker satisfaction with the use of EMR is generally in the very high category. Based on the five indicators of the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, all respondents (100%) were satisfied with the content, accuracy, and timeliness indicators. Regarding format (display) and ease of use, 58 respondents (92%) expressed satisfaction, while 5 respondents (8%) expressed dissatisfaction. Overall, the average level of satisfaction among healthcare workers with the use of EMR reached 97%, indicating that the EMR system has been well-received and effectively supports the work of healthcare workers in the hospital environment.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang**”.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini juga sebagai persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan pada Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang. Penyusunan skripsi ini tentunya menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan. Tetapi karena arahan, bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak-pihak, penulis dapat menyelesaikannya.

Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapat banyak bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan Terima Kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Wibowo, S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
2. Dokter Lisa Setiawati, MMRS.,C.M.C selaku Direktur Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
3. Ibu Wisloedhanie Widi A, S.KM., M.Kes, selaku Ketua dan pembimbing I Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan.
4. Bapak Bhre Diansyah D.K,S.Tr.Kes.,M.K.M, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam proses penyusunan Skripsi.
5. Seluruh staf dan dosen di Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.

6. Kepada Bapak Yohanes Ida Asan dan Ibu Anastasya Bota Kleden selaku orang tua, No Antonius Letoama Assan selaku kakak tercinta dan Kepada seluruh keluarga yang telah mendukung selama proses penyusunan skripsi.
7. Kepada Sahabat saya Filomena mamis dan Renildis Yolenta Nina yang telah bersama-sama berjuang untuk terus maju dalam skripsi.
8. Seluruh Pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun untuk upaya perbaikan kedepannya sehingga menjadi lebih baik.

Malang, 06 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7

2.1 Rumah Sakit.....	7
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	7
2.1.2 Tugas Rumah Sakit	7
2.1.3 Fungsi Rumah Sakit	9
2.2 Rekam Medis Elektronik.....	10
2.2.1 Pengertian Rekam Medis Elektronik.....	10
2.2.2 Manfaat Rekam Medis Elektronik.....	11
2.2.3 Unsur yang ada pada RME.....	13
2.2.4 Komponen RME	13
2.2.5 Keunggulan dan Kelemahan Rekam Medis Elektronik	14
2.3 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan	15
2.3.2 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik	16
2.4 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	17
2.4.1 Pengertian Metode EUCS	17
2.4.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
2.6 Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	25
2.6.1 Kerangka Teori.....	25
2.6.2 Kerangka Konsep	26

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.3.1 Populasi Penelitian	28
3.3.2 Sampel Penelitian	28
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	35
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	35
3.7.2 Analisis Data	36
3.8 Etika Penelitian	39
3.9 Alur Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Profil Rumah Sakit Panti Waluya Malang	41
4.1.2 Visi, Misi dan Moto Rumah Sakit Panti Waluya Malang.....	42
4.1.3 Karakteristik Responden	42
4.1.4 Hasil Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik berdasarkan indikator <i>Content</i> (Isi).....	49

4.1.5 Hasil Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik berdasarkan indikator <i>Accuraccy</i> (Akurasi)	51
4.1.6 Hasil Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik berdasarkan indikator <i>Format</i> (Tampilan)	52
4.1.7 Hasil Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan indikator <i>Ease Of Use</i> (Kemudahana dalam Penggunaan).....	54
4.1.8 Hasil Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	56
4.1.9 Hasil Analisis Kepuasan Petugas Kessehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	58
4.2 Pembahasan Penelitian	59
4.2.1 Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Berdasarkan Indikator <i>Content</i> (Isi)	59
4.2.2 Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Berdasarkan Indikator <i>Accuraccy</i> (Akurasi).....	60
4.2.3 Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Berdasarkan Indikator <i>Format</i> (Tampilan).....	61
4.2.4 Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Berdasarkan Indikator <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan dalam Penggunaan).....	63
4.2.5 Mengidentifikasi Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Berdasarkan Indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan	

Waktu).....	64
4.2.6 Analisis Kepuasan Petugas Kesehatan pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Tahun 2025	66
4.3 Keterbatasan Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai dan Kriteria CSI	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin di Poli Rawat Jalan RS Panti Waluya	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia di Rumah Sakit Panti Waluya Malang	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pendidikan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Jabatan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Masa Kerja di Rumah Sakit Panti Waluya Malang	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Pengalaman Penggunaan Komputer di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Keikutsertaan Sosialisasi di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.....	47
Tabel 4.8 Karakteristik Cara mengetahui Penggunaan RME di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.....	47
Tabel 4.9 karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan RME di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.....	48
Tabel 4.10 Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Content</i> (isi).....	49
Tabel 4.11 Hasil Penelitian Berdasarkan Indikator <i>Content</i> (isi).....	50
Tabel 4.12 Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Accuraccy</i> (Akurasi)	51
Tabel 4.13 Hasil Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Accuraccy</i> (Akurasi).....	51
Tabel 4.14 Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Format</i> (Tampilan).....	53
Tabel 4.15 Hasil Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Format</i> (Tampilan)	53

Tabel 4.16 Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan dalam Penggunaan)	54
Tabel 4.17 Hasil Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan dalam Penggunaan)	55
Tabel 4.18 Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	56
Tabel 4.19 Hasil Penelitian Kuesioner Berdasarkan Indikator <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	56
Tabel 4.20 Hasil Penelitian Berdasarkan Seluruh Indikator Kepuasan Petugas Kesehatan Pada Penggunaan Rekam Medis Elektronik	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	25
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	77
Lampiran 2. Surat Ijin Studi Pendahuluan	85
Lampiran 3. Jawaban Surat Studi Pendahuluan.	86
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	87
Lampiran 5. Jawaban Surat Ijin Penelitian.	88
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1	89
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2.....	92
Lampiran 8. Pehitungan indikator <i>Content</i>	94
Lampiran 9. Perhitungan Indikator <i>Accuraccy</i>	96
Lampiran 10. Perhitungan Indikator <i>Format</i>	98
Lampiran 11. Perhitungan Indikator <i>Ease Of Use</i>	100
Lampiran 12. Perhitungan Indikator <i>Timeliness</i>	102
Lampiran 13. Dokumentasi Foto Penelitian.....	106