Gambaran Kepuasan Petugas Rekam Medis Dalam Penggunaan Aplikasi Satu Sehat Di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Overview Of Medical Record Officers Satisfaction In Using The Satu Sehat Application At The Idaman Regional Hospital In Banjarbaru

Eriseni Wati^{1*}, Rina Gunarti¹, Isti Qomah¹, Ni Wayan Kurnia Widya Wati¹

¹Program Studi D3 Perkam dan Informasi Kesehatan,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Borneo Banjarbaru

*Korespondensi: istie.9090@gmail.com

Abstract

Technological advances in the health sector have encouraged the implementation of health information systems, one of which is the satu sehat application. A preliminary study on satu sehat application at the Idaman Regional Hospital, Banjarbaru, faced obstacles such as limited data integration, information accuracy, interface display, and access speed. Therefore, a study was conducted on the satisfaction of medical record officers as application users. This study aims to determine the overview of medical record officer satisfaction with the satu sehat application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study uses a descriptive quantitative approach with data collection techniques through questionnaires, with the number of respondents in this study being 39 medical record officers. The results of this study indicate that the satisfaction of medical record officers based on the content dimension is 84.6% satisfied category, accuracy is 59.0% satisfied category, form is 94.9% satisfied category, ease of use is 69.2% dissatisfied category and timeliness is 84.6% satisfied category. Based on the results of the study, it can be concluded that the satu sehat application has provided benefits in terms of content, accuracy, appearance, and timeliness of information. However, the aspect of ease of use still needs to be improved. It is recommended that hospitals provide clear instructions, by socializing the one healthy application to medical record officers.

Keywords: Medical Records Officer, Satisfaction, Satu Sehat

Pendahuluan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2020 Pasal 1 yang mendefinisikan mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sektor kesehatan juga mengalami transformasi digital melalui penerapan sistem informasi kesehatan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan adalah penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) (2). RME merupakan bagian dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola data medis pasien secara digital. Berdasarkan Pasal 21 peraturan yang sama, RME harus memiliki *interoperabilitas* dan

terhubung dengan platform integrasi data kesehatan nasional yang dikelola oleh Kementerian Kesehatan (3).

Salah satu implementasi nyata dari kebijakan tersebut, Kementerian Kesehatan RI meluncurkan aplikasi Satu Sehat pada 1 Maret 2023. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi PeduliLindungi dan berfungsi sebagai platform integrasi data kesehatan yang mendukung konektivitas, analisis, dan pertukaran data antar fasilitas pelayanan kesehatan (4).

Keberhasilan implementasi aplikasi kesehatan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan kualitas suatu sistem informasi. Pengukuran kepuasan ini dapat memberikan masukan berharga bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan performa dan pengalaman pengguna (5).

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Model EUCS mengukur lima dimensi kepuasan pengguna, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* (6).

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru pada November 2024, diketahui bahwa aplikasi Satu Sehat telah digunakan sejak Juli 2023, namun belum pernah dilakukan survei kepuasan pengguna. Ada beberapa kendala pada masing-masing dimensi EUCS, seperti keterbatasan integrasi data, tampilan aplikasi, serta keterlambatan pembaruan informasi.

Metode Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak untuk menguji hipotesis (7). Populasi dalam penelitian ini petugas di unit kerja rekam medis Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru dengan jumlah 39 petugas, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling sebanyak 39 petugas. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner. kuesioner pada penelitian ini diadopsi dari penelitian Orien, C. (2024) dan Widaningrum, P. (2024) (8,9). Adapun teknik pengolahan data dengan pendekatan kuantitatif dan dilakukan analisis variabel kepuasan rekam medis dalam penggunaan aplikasi Satu sehat.

Hasil

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh informasi karakteristik responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Petugas Rekam Medis

Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Usia		
22-30 Tahun	21	53,8%
31-40 Tahun	11	28,2%
41-56 Tahun	7	17,9%
Total	39	100%

Jenis Kelamin		
Laki-Laki	16	41,0%
Perempuan	23	59,0%
Total	39	100%
Petugas		
Staf Pengolahan Data	12	30,8%
Staf TPPRJ	13	33,3%
Staf TPPRI	6	15,4%
Staf TPPIGD	6	15,4%
Kepala Rekam Medis	1	2,6%
Kepala Seksi Rekam Medis	1	2,6%
Total	39	100%
Masa Kerja		
1-5 Tahun	12	30,8%
6-10 Tahun	8	20,5%
11-20 Tahun	15	38,5%
21-30 Tahun	3	7,7%
31-40 Tahun	1	2,6%
Total	39	100%

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar usia terdapat pada usia 22-30 tahun, yaitu sebanyak 21 responden (53,8%). Sedangkan karakteristik jenis kelamin sebagian besar yaitu perempuan sebanyak 23 responden (59,0%). Adapun pada petugas sebagian besar yaitu staf TPPRJ sebanyak 13 responden (33,3%). Masa kerja responden sebagian besar dengan masa kerja 11-20 tahun sebanyak 15 responden (38,5%).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi isi (*content*)

Distribusi frekuensi kepuasan petugas rekam medis dalam penggunaan aplikasi satu sehat berdasarkan dimensi isi (*content*) dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan petugas rekam medis dimensi isi (*content*)

Kepuasan Petugas Isi (<i>content</i>)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	33	84,6%
Tidak Puas	6	15,4%
Total	39	100%

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa sebagian besar kepuasan petugas rekam medis dalam penggunaan aplikasi satu sehat berdasarkan dimensi isi (*content*) dengan

kategori puas sebanyak 33 responden (84,6%).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi keakuratan (*accuracy*)

Distribusi frekuensi kepuasan petugas rekam medis dalam penggunaan aplikasi satu sehat berdasarkan dimensi keakuratan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan petugas rekam medis dimensi keakuratan (*accuracy*)

Kepuasan Petugas keakuratan (<i>accuracy</i>)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	23	59,0%
Tidak Puas	16	41,0%
Total	39	100%

Pada tabel 3 didapatkan hasil bahwa sebagian besar petugas rekam medis merasa puas dalam penggunaan aplikasi satu sehat, berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*) sebanyak 23 responden (59,0%).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi bentuk (*format*)

Distribusi frekuensi kepuasan petugas rekam medis berdasarkan dimensi bentuk (*format*) yang dikategorikan menjadi dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan petugas rekam medis dimensi bentuk (*format*)

Kepuasan Petugas bentuk (<i>format</i>)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	37	94,9%
Tidak Puas	2	5,1%
Total	39	100%

Pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan petugas rekam medis dalam penggunaan aplikasi satu sehat berdasarkan dimensi bentuk (*format*) dengan kategori puas sebanyak 37 responden (94,9%).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu

Sehat dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Distribusi frekuensi mengenai kepuasan petugas rekam medis dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan petugas rekam medis dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Kepuasan Petugas kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	12	30,8%
Tidak Puas	27	69,2%
Total	39	100%

Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil sebagian besar petugas rekam medis dalam penggunaan aplikasi berdasarkan dimensi kemudahan pengguna dengan kategori tidak puas sebanyak 27 responden (69,2%).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)

Distribusi frekuensi kepuasan petugas rekam medis pada dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan petugas rekam medis dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)

Kepuasan Petugas ketepatan waktu (<i>timeliness</i>)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Puas	33	84,6%
Tidak Puas	6	15,4%
Total	39	100%

Berdasarkan tabel 6 didapatkan bahwa kepuasan petugas dalam penggunaan aplikasi satu sehat dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) dengan kategori puas sebanyak 33 responden (84,6%).

Pembahasan

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu sehat dimensi isi (*content*)

Berdasarkan dimensi isi sebagian besar kepuasan petugas rekam medis di

Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru dalam penggunaan aplikasi satu sehat dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas rekam medis sudah memahami bagian isi dari aplikasi satu sehat jelas dan mudah dipahami, aplikasi satu sehat menyediakan informasi yang lengkap dan sesuai kebutuhan, aplikasi satu sehat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, dan aplikasi satu sehat menyediakan fitur yang lengkap aplikasi satu sehat menyediakan informasi yang tepat. Semakin lengkap dan tersruktur isi informasi dalam suatu sistem, maka kepuasan pengguna semakin tinggi (3).

Aspek isi yang baik dalam sistem informasi harus memenuhi tiga indikator utama, yaitu: relevansi, kelengkapan, dan kejelasan informasi. Ketiga indikator ini mampu mempengaruhi persepsi pengguna dalam memanfaatkan sistem, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan (10).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi keakuratan (*accuracy*)

Kepuasan petugas dalam penggunaan aplikasi satu sehat berdasarkan dimensi keakuratan (*accuracy*), sebagian besar petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru menyatakan puas terhadap aplikasi satu sehat. Hal ini menggambarkan bahwa petugas rekam medis menganggap bahwa aplikasi satu sehat menampilkan informasi yang akurat dan benar, adanya memasukan email dan password untuk setiap pengguna aplikasi satu sehat, aplikasi satu sehat jarang terjadi error ketika digunakan, hasil (*output*) dari aplikasi satu sehat sesuai dengan apa yang diperintahkan (*input*), aplikasi satu sehat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya. Sehingga menggambarkan bahwa aplikasi satu sehat sudah cukup benar dan akurat dalam menampilkan informasi sesuai dengan keinginan pengguna (3).

Penelitian Sukarsa menunjukkan bahwa sebagian besar petugas merasa bahwa informasi dari aplikasi Satu Sehat cukup akurat, meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis, sistem informasi yang akurat dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan efektivitas kerja, namun tetap memerlukan dukungan sistem dan jaringan yang stabil (11).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi bentuk (*format*)

Berdasarkan dimensi bentuk (*format*), sebagian besar kepuasan petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru menyatakan puas dalam penggunaan aplikasi satu sehat. Hal tersebut dikarenakan pada menu desain terstruktur dan mudah dipahami, aplikasi satu sehat memiliki warna dan tampilan yang menarik dan tidak membosankan, tampilan aplikasi satu sehat memudahkan pengguna menggunakan aplikasi, teks yang ditampilkan dalam aplikasi satu sehat jelas dan mudah dipahami, dan aplikasi satu sehat mempunyai panduan warna yang serasi dan tidak melelahkan mata. Semakin lengkap dan terstruktur suatu aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses informasi yang tersedia.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi satu sehat memiliki struktur menu yang mudah dipahami, sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan fitur yang dibutuhkan. Selain itu, warna dan tampilan yang menarik menjadikan aplikasi ini lebih nyaman digunakan dalam jangka waktu lama. Dengan demikian, struktur menu efektif membuat aplikasi satu sehat ramah bagi pengguna (3).

Penelitian sejalan Agustin yang menyatakan bahwa tampilan aplikasi dinilai cukup menarik dan mudah digunakan, tampilan antarmuka yang user-friendly dan terstruktur dengan baik akan memudahkan pengguna dalam menavigasi informasi serta meningkatkan kenyamanan saat menggunakan aplikasi (5).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Berdasarkan dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagian besar kepuasan petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru dalam penggunaan aplikasi satu sehat dengan kategori tidak puas. Hal tersebut dikarenakan pada aplikasi satu sehat sulit untuk menemukan informasi yang dibutuhkan serta tidak menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya yaitu penjelasan tentang cara menggunakan fitur pencarian informasi.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Satu Sehat memiliki fitur yang membantu pekerjaan, sebagian besar petugas rekam medis masih merasa kesulitan dalam mengoperasikannya. Kurangnya petunjuk yang jelas serta antarmuka yang kurang intuitif menjadi hambatan utama dalam kemudahan penggunaan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pengguna (3). Penelitian ini juga sejalan dengan Widaningrum yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berperan penting dalam kepuasan pengguna, terutama bagi tenaga kesehatan yang tidak memiliki latar belakang teknologi informasi (9).

Identifikasi Kepuasan Petugas Rekam Medis dalam penggunaan Aplikasi Satu Sehat dimensi ketepatan waktu (*timeliness*)

Berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) sebagian besar kepuasan petugas rekam medis di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru merasa puas dalam penggunaan aplikasi satu sehat. Hal ini menggambarkan dalam penggunaan aplikasi satu sehat berdasarkan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) menampilkan informasi dan penyediaan data yang cepat dan tepat, penyediaan data secara tanggap, aplikasi satu sehat memberikan data terkini (*up to date*).

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi satu sehat dapat memperoleh informasi kesehatan dengan mudah dan menampilkan informasi terbaru yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat dan efektif (3). Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (6).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara umum petugas rekam medis merasa puas terhadap penggunaan aplikasi Satu Sehat di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. Pada penggunaan satu sehat dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk tampilan (*format*), dan ketepatan waktu (*timeliness*), mendapatkan hasil puas. Sedangkan pada dimensi kemudahan

penggunaan (*ease of use*) masih mendapatkan hasil tidak puas.

Daftar Pustaka

1. Menkes. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan RI. Jakarta.*
2. Siagian, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
3. Menkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Menteri Kesehatan RI. Jakarta.*
4. Oagay, M. L., Nurvita, S., & Chotimah, S. N. (2024). Gambaran Kepuasan Masyarakat Tentang Aplikasi Satu Sehat di Wilayah Kelurahan Nyatnyono Ungaran Barat. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 4(1), 20-27.
5. Agustini, D. R., Basyah, B. L., & Anggraini, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Starbridges Menggunakan *End User Computing Satisfaction*. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 4, 587-594.
6. Alfiansyah, G., Fajeri, A. S., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna *Electronic Health Record (EHR)* Menggunakan Metode *EUUS (End User Computing Satisfaction)* di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 11, 258-263.
7. Sulistyawati, W., Wahyudi, & Trinuryono, S. (2022). Sulistyawati, W., Wahyudi., dan Trinuryono, S 2022. Analisis (Deskriptif Kuantitatif). Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 13(1), 67-72.
8. Orien, C. (2024). Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode *End User Computing Satisfaction* Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Skripsi. Medan: Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.*

9. Widaningrum, P. (2024). Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Pendaftaran Terhadap Simrs Dengan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Di Rsud Muntilan Yogyakarta. *Karya Tulis Ilmiah. : Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Jurusan Kesehatan* .
10. Rumana, N. A., Putra, D. H., Widjaja, L., Noviandi, Maharani, I., & Hidayat, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Aplikasi Pendaftaran Online Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di RSUP Fatmawati. *Journal of Hospital Management*, 4(1), 2615-8337.
11. Sukarsa, I. M., & Mandenni, N. M. (2022). Sukarsa, I. M., Made, N., dan Marini, I. 2022. Perbandingan Metode EUCS dan WebQual Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Pengguna (Studi Kasus: Krs Poltekkes Denpasar). *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 3(1).