



Kepuasan Pengguna SIMRS Rawat Inap di RSUP dr Kariadi Semarang

Hendra Lexmana*, Selvia Juwita Swari, Rossalina Adi Wijayanti, Dony Setiawan Hendyca Putra

Manajemen Informasi Kesehatan, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember

*Correspondence: Hendra Lexmana

Email: lexmana21@email.com

Received: 12-05-2025

Accepted: 22-06-2025

Published: 09-07-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: RSUP Dr. Kariadi Semarang telah menggunakan SIMRS sejak 2005 untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Namun, masih ditemukan kendala seperti error saat grouping, tidak tersedianya informasi selisih iur biaya naik kelas, belum terintegrasinya Sertifikat Medis Penyebab Kematian (SMPK), tampilan yang membingungkan antara simulasi dan final grouping, serta pencampuran kode ICD 2010 dengan INA-Grouper. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna akhir SIMRS menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian kuantitatif deskriptif ini melibatkan 37 responden dengan kuesioner berdasarkan lima aspek EUCS: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil menunjukkan sebagian besar responden memiliki harapan tinggi terhadap SIMRS, terutama pada aspek content (56,76%) dan accuracy (54,05%). Kenyataan menunjukkan ease of use dan timeliness dinilai sesuai oleh 86,49% responden. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada ease of use (59,46%) dan format (56,76%), sementara ketidakpuasan tertinggi pada content dan timeliness (51,35%). Disarankan agar rumah sakit menambahkan fitur selisih biaya otomatis, integrasi SMPK, standar kodifikasi ICD nasional, pembaruan tampilan sistem, dan menu bantuan.

Katakunci: SIMRS, EUCS, User Satisfaction

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif, yang dilaksanakan secara paripurna oleh rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan [1]. Setiap rumah sakit berkewajiban menjaga mutu pelayanan dengan menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang bertujuan mendukung peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, kecepatan dalam pengambilan keputusan, serta integrasi informasi antar unit kerja. SIMRS merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan seluruh proses pelayanan rumah sakit untuk menghasilkan informasi yang tepat dan akurat, serta mendukung koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi secara optimal [2].

RSUP dr. Kariadi Semarang merupakan rumah sakit tipe A pendidikan terbesar di Jawa Tengah yang telah mengimplementasikan SIMRS sejak tahun 2005 yang terintegrasi

di hampir seluruh instalasi pelayanan, termasuk Instalasi Rekam Medis yang terbagi dalam beberapa bagian seperti rawat jalan, rawat inap, pelaporan, penyimpanan, dan pendaftaran. SIMRS digunakan oleh petugas sesuai hak akses masing-masing untuk menjalankan fungsi seperti input kode diagnosa dan prosedur, analisa dokumen rekam medis, simulasi dan *grouping* final pasien JKN, hingga proses klaim dan revisinya. Keberadaan SIMRS diharapkan dapat membantu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit [2]. Keunggulan menerapkan SIMRS adalah menyederhanakan rangkaian aktivitas di rumah sakit yang tersusun secara rapi dan sistematis melalui sistem komputerisasi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan [3].

Berdasarkan wawancara dengan petugas rekam medis rawat inap pada 1 Juli 2024, ditemukan berbagai keluhan terkait SIMRS. Salah satu masalah pada aspek *timeliness*, yaitu seringkali terjadi *error* atau gagal *grouping* terutama saat ada pembaruan dari e-klaim INA-CBG yang tidak segera diikuti perbaikan sistem. *Error* ini menyebabkan keterlambatan penyediaan data yang menghambat proses pelaporan rekam medis. Hal ini tidak sesuai dengan aspek *timeliness* yang menilai kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna [4]. Pada aspek *content*, SIMRS belum menyediakan informasi mengenai nominal selisih biaya yang harus dibayarkan pasien setelah proses *grouping*, sedangkan informasi ini wajib diinformasikan kepada pasien [5]. Hasil observasi juga menunjukkan tidak tersedianya konten Sertifikat Medis Penyebab Kematian (SMPK) yang menyebabkan petugas rekam medis rawat inap tidak dapat melakukan proses koding mortalitas sesuai dengan aturan yang berlaku. Sementara setiap penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan wajib melaporkan data peristiwa kematian dan penyebab kematian kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat setiap bulan sekali [6]. Masalah lainnya muncul pada aspek *format*, di mana tampilan antara *grouping* final dan simulasi yang mirip membuat petugas sulit membedakan keduanya, sehingga menurunkan efektivitas kerja. Tampilan sistem yang menarik dan mudah digunakan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [7]. Selanjutnya pada aspek *accuracy*, data kode diagnosa di SIMRS masih bercampur antara ICD-10 dan ICD INA-*Groupier*, sehingga berisiko terjadi kesalahan input yang berdampak pada kualitas informasi. Selain itu, hal ini juga mempengaruhi aspek *ease of use* karena menyulitkan petugas dalam menentukan kode yang tepat. Sistem informasi yang akurat dan mudah digunakan harus bebas dari kesalahan serta tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna [8].

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berperan penting dalam mendukung kelancaran pelayanan dan pengelolaan data di rumah sakit. Namun, sejumlah permasalahan seperti ketidaksesuaian data, *error* saat *grouping*, serta bercampurnya kode diagnosa antara ICD-10 dan ICD INA-*Groupier* menunjukkan perlunya dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSUP dr. Kariadi Semarang. Kepuasan pengguna akhir adalah salah satu dari beberapa ukuran yang relevan untuk mengukur keberhasilan sistem [9]. Salah satu metode yang tepat digunakan adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) karena fokusnya langsung pada persepsi pengguna akhir terhadap sistem

berdasarkan lima dimensi utama: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* [9]. Berbeda dengan model PIECES, TAM, dan HOT-Fit, EUCS lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi *content, accuracy, format, ease of use* dan *timelines* [10]. Instalasi Rekam Medis Bagian Rawat Inap dipilih sebagai fokus karena memiliki kompleksitas penggunaan SIMRS yang lebih tinggi serta mencakup berbagai permasalahan dari kelima dimensi EUCS, dibandingkan dengan unit lain yang hanya menghadapi *error* spesifik seperti gagal grouping. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap SIMRS Menggunakan Metode EUCS di Instalasi Rekam Medis Bagian Rawat Inap RSUP dr. Kariadi Semarang dengan tujuan menganalisis kepuasan pengguna akhir SIMRS dengan metode *EUCS*.”

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian dilakukan di RSUP dr. Kariadi Semarang, berlokasi di Jalan Dr. Sutomo No.16, Randusari, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah, dengan waktu pelaksanaan dari Juli 2024 hingga Januari 2025. Variabel penelitian ini yakni harapan dan kenyataan dengan indikator yang sama yakni *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas rekam medis rawat inap yang menggunakan SIMRS secara langsung di RSUP dr. Kariadi Semarang, dengan total sebanyak 37 orang yang tersebar di berbagai ruang rawat inap. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel total, karena jumlah populasi tergolong kecil sehingga memungkinkan seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 37 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam studi ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan pada tahap studi pendahuluan untuk menggali informasi terkait implementasi SIMRS. Observasi dilakukan secara langsung terhadap *input, proses, dan output* penggunaan SIMRS oleh petugas rekam medis rawat inap. Dokumentasi digunakan untuk merekam dan memverifikasi data pendukung seperti foto, rekaman, dan dokumen kebijakan. Sementara itu, kuesioner disusun berdasarkan indikator dari metode EUCS dengan skala *Likert*, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS secara kuantitatif.

Analisis Data

Tahap analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, di mana setiap pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* dengan empat tingkat penilaian, yaitu misalnya sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Setelah data dikumpulkan, jawaban dari masing-masing

responden kemudian ditabulasikan ke dalam bentuk tabel untuk mempermudah proses perhitungan dan pengolahan data. Selanjutnya, dilakukan proses penghitungan skor total pada masing-masing variabel, yaitu harapan dan kenyataan pengguna, terhadap aspek-aspek dalam metode EUCS yang meliputi *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timeliness*. Skor tersebut kemudian dikategorisasikan berdasarkan interval penilaian untuk melihat kecenderungan tingkat harapan dan kenyataan pengguna. Penilaian dibagi ke dalam empat kategori, yaitu "Tidak Sesuai" dengan skor 1.00-1.50, "Kurang Sesuai" dengan skor 1.75-2.25, "Sesuai" dengan skor 2.50-3.25, dan "Sangat Sesuai" dengan skor 3.50-4.00.

Setelah itu dilakukan analisis gap dengan membandingkan nilai harapan dan kenyataan dari masing-masing responden pada setiap aspek dalam metode EUCS untuk menilai kepuasan pengguna. Penilaian kepuasan diperoleh melalui perbandingan antara nilai harapan dan nilai kenyataan pada setiap aspeknya. Apabila nilai kenyataan lebih besar atau sama dengan nilai harapan (kenyataan \geq harapan), maka responden dikategorikan "puas". Sebaliknya, apabila nilai kenyataan lebih kecil dari nilai harapan (kenyataan $<$ harapan), maka responden dikategorikan "tidak puas". Hasil dari pengelompokan ini kemudian digunakan untuk melihat seberapa besar persentase responden yang merasa puas maupun tidak puas, serta menjadi dasar dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan lebih lanjut karena menunjukkan ketidaksesuaian antara sistem dengan ekspektasi pengguna.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan valid dan reliabel. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di bagian rekam medis rawat jalan RSUP dr. Kariadi Semarang dikarenakan di tempat tersebut SIMRS yang digunakan sama dan permasalahan yang dijumpai hampir mirip dengan permasalahan SIMRS rekam medis rawat inap. Jumlah sampel yaitu 16 responden dengan responden yang berbeda yaitu petugas rekam medis rawat jalan namun menggunakan SIMRS di bagian yang sama.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* melalui program SPSS 26, dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel pada taraf signifikansi 5% (dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel yaitu 0,497 untuk 16 responden). Tujuan dari uji validitas dilakukan adalah untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut dapat mengungkapkan dari variabel yang diukur [11].

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan

No.	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Kriteria
P1.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P2.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P3.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P4.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P5.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid

No.	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Kriteria
P6.	0.952 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P7.	0.952 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P8.	0.952 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P9.	0.952 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P10.	0.952 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P11.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P12.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P13.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P14.	0.769 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P15.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P16.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P17.	0.973 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyataan

No.	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Kriteria
P18.	0.629 > 0.497	0.009 < 0.05	Valid
P19.	0.819 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P20.	0.631 > 0.497	0.009 < 0.05	Valid
P21.	0.771 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P22.	0.826 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P23.	0.881 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P24.	0.625 > 0.497	0.010 < 0.05	Valid
P25.	0.660 > 0.497	0.005 < 0.05	Valid
P26.	0.823 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P27.	0.801 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P28.	0.902 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P29.	0.784 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P30.	0.775 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P31.	0.858 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P32.	0.917 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P33.	0.846 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid
P34.	0.761 > 0.497	0.001 < 0.05	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada variabel harapan (pertanyaan 1–17) dan variabel kenyataan (pertanyaan 18–34) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan signifikansi di bawah 5%. Dengan demikian, kuesioner kepuasan pengguna SIMRS rawat jalan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi antar item pertanyaan dalam kuesioner. Penilaian reliabilitas didasarkan pada perbandingan nilai *Cronbach's Alpha* dengan batas 0,60, di mana instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Alpha melebihi batas tersebut.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
1.	Harapan	0.993	Reliabel
2.	Kenyataan	0.958	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel harapan dan kenyataan dinyatakan reliabel, dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,600.

Hasil dan Pembahasan

Mengidentifikasi Harapan Pengguna SIMRS Ditinjau dari Aspek *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* di Instalasi Rekam Medis Bagian Rawat Inap RSUP dr. Kariadi Semarang

Aspek *Content*

Aspek *content* dalam variabel harapan menilai sejauh mana sistem dapat memenuhi keinginan pengguna terhadap informasi yang lengkap, tepat guna, bermanfaat, dan mudah dipahami. Identifikasi harapan pengguna SIMRS terhadap aspek *content* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Harapan Responden terhadap Aspek *Content*

No.	Harapan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	0	0
3.	Sesuai	16	43,24
4.	Sangat Sesuai	21	56,76
	Jumlah	37	100

Berdasarkan Tabel 4, dari 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP dr. Kariadi Semarang, sebanyak 56,76% (21 responden) memiliki harapan bahwa aspek *content* SIMRS sangat sesuai, sedangkan 43,24% (16 responden) menilai sesuai, yang menunjukkan mayoritas responden menginginkan informasi yang lengkap, tepat guna, bermanfaat, dan mudah dipahami sesuai fungsi sistem. Temuan ini menggambarkan ekspektasi pengguna terhadap idealnya konten atau isi informasi yang seharusnya disediakan oleh SIMRS. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nirmawati dkk. (2024) menemukan bahwa pengguna sistem rekam medis elektronik memiliki harapan tinggi terhadap kelengkapan, relevansi, dan kemudahan pemahaman informasi untuk mendukung pekerjaan secara efektif [4]. Rohman (2024) juga menunjukkan bahwa responden memiliki harapan sangat baik terhadap dimensi *content* dalam rekam medis elektronik [12].

Aspek *Accuracy*

Aspek *accuracy* dalam variabel harapan menilai sejauh mana sistem dapat memenuhi keinginan pengguna terhadap informasi yang akurat, relevan, sesuai standar, dan mendukung pengambilan keputusan. Identifikasi harapan pengguna SIMRS terhadap aspek *accuracy* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 Harapan Responden terhadap Aspek *Accuracy*

No.	Harapan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	0	0
3.	Sesuai	17	45,95
4.	Sangat Sesuai	20	54,05
	Jumlah	37	100

Berdasarkan Tabel 5, dari 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP dr. Kariadi Semarang, sebanyak 54,05% (20 responden) memiliki harapan bahwa aspek *accuracy* SIMRS sangat sesuai, sedangkan 45,95% (17 responden) menilai sesuai, yang menunjukkan mayoritas responden menginginkan data yang akurat, relevan, sesuai standar, dan mendukung pengambilan keputusan. Temuan ini menggambarkan ekspektasi pengguna terhadap idealnya ketepatan data informasi yang seharusnya disediakan oleh SIMRS. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nirmawati dkk. (2024) yang menemukan bahwa pengguna sistem rekam medis elektronik memiliki harapan tinggi terhadap validitas dan ketepatan data dalam mendukung keputusan medis dan administrasi [4]. Penelitian Rohman (2024) juga menunjukkan harapan serupa, di mana akurasi informasi menjadi faktor utama yang diinginkan pengguna dalam sistem informasi kesehatan [12].

Aspek *Format*

Aspek *format* dalam variabel harapan menilai sejauh mana sistem dapat memenuhi keinginan pengguna terhadap informasi yang jelas, antarmuka yang menarik dan format tampilan yang efektif dalam mendukung kebutuhan informasi. Identifikasi harapan pengguna SIMRS terhadap aspek *format* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6 Harapan Responden terhadap Aspek *Format*

No.	Harapan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	5,41
3.	Sesuai	20	54,05
4.	Sangat Sesuai	15	40,54
	Jumlah	37	100

Berdasarkan Tabel 4.3, dari 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP dr. Kariadi Semarang, sebanyak 40,54% (15 responden) memiliki harapan bahwa aspek *format* SIMRS sangat sesuai, 54,05% (20 responden) menilai sesuai, dan 5,41% (2 responden) menilai kurang sesuai, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengharapkan tampilan informasi SIMRS yang jelas, menarik, dan efektif dalam mendukung kebutuhan informasi. Temuan ini menggambarkan ekspektasi pengguna terhadap idealnya tampilan dan struktur penyajian data informasi yang seharusnya disediakan oleh SIMRS. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nirmawati dkk. (2024) yang menemukan bahwa pengguna sistem rekam medis elektronik menaruh harapan tinggi pada penyajian informasi yang jelas,

terstruktur, dan sesuai standar untuk memudahkan pencarian serta pemahaman data medis dan administratif [4]. Penelitian Rohman (2024) juga mendukung hal ini, di mana responden mengharapkan format sistem yang mudah dipahami dan mendukung efisiensi kerja [12].

Aspek *Ease of Use*

Aspek *ease of use* dalam variabel harapan menilai sejauh mana sistem dapat memenuhi keinginan pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kemudahan mempelajari pengoperasian dan tersedianya petunjuk penggunaan SIMRS. Identifikasi harapan pengguna SIMRS terhadap aspek *ease of use* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7 Harapan Responden terhadap Aspek *Ease of Use*

No.	Harapan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	0	0
3.	Sesuai	19	51,35
4.	Sangat Sesuai	18	48,65
Jumlah		37	100

Berdasarkan Tabel 4.4, dari 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP dr. Kariadi Semarang, sebanyak 48,65% (18 responden) memiliki harapan bahwa aspek *ease of use* SIMRS sangat sesuai, dan 51,35% (19 responden) menilai sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengharapkan sistem yang mudah digunakan, mudah dipelajari, dan dilengkapi dengan petunjuk penggunaan yang jelas. Temuan ini mencerminkan harapan pengguna terhadap idealnya kemudahan penggunaan sistem yang seharusnya disediakan oleh SIMRS dalam mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nirmawati dkk. (2024) yang menemukan bahwa pengguna sistem rekam medis elektronik memiliki harapan tinggi terhadap kemudahan penggunaan tanpa perlu pelatihan khusus, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja [4]. Penelitian Rohman (2024) juga menunjukkan bahwa pengguna menginginkan sistem yang intuitif dan tidak membingungkan dalam operasional sehari-hari [12].

Aspek *Timeliness*

Harapan pengguna dalam aspek *timeliness* menilai sejauh mana sistem dapat memenuhi keinginan pengguna terhadap informasi yang terkini, fleksibel, dan responsif. Penilaian pada aspek *timeliness* dilakukan melalui 3 indikator pernyataan. Identifikasi harapan pengguna SIMRS terhadap aspek *timeliness* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Harapan Responden terhadap Aspek *Timeliness*

No.	Harapan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	5,41
3.	Sesuai	16	43,24

No.	Harapan Pengguna	Responden	Persentase (%)
4.	Sangat Sesuai	19	51,35
	Jumlah	37	100

Berdasarkan Tabel 4.5, dari 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP dr. Kariadi Semarang, sebanyak 51,35% (19 responden) memiliki harapan bahwa aspek *timeliness* SIMRS sangat sesuai, 43,24% (16 responden) menilai sesuai, dan 5,41% (2 responden) menilai kurang sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengharapkan SIMRS mampu menyajikan informasi yang terkini, fleksibel, dan responsif dalam mendukung kebutuhan informasi. Temuan ini mencerminkan harapan pengguna terhadap ketepatan waktu dalam penyajian data dan laporan yang dapat membantu mempercepat proses kerja dan pengambilan keputusan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nirmawati dkk. (2024) yang menemukan bahwa pengguna sistem rekam medis elektronik menaruh harapan tinggi pada penyajian informasi secara real-time dan selalu diperbarui guna mendukung proses kerja yang cepat dan akurat [4]. Penelitian Rohman (2024) juga menguatkan temuan tersebut, di mana pengguna mengharapkan sistem yang cepat dalam menampilkan data serta tanggap terhadap kebutuhan informasi yang berubah [12].

Mengidentifikasi Kenyataan Yang Diterima Pengguna SIMRS Ditinjau dari Aspek *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timelines* di Instalasi Rekam Medis Bagian Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang

Aspek *Content*

Variabel kenyataan pada aspek *content* menilai sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi yang lengkap, tepat guna, bermanfaat, dan mudah dipahami. Identifikasi kenyataan pengguna SIMRS terhadap aspek *content* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9 Kenyataan Responden Terhadap Aspek *Content*

No.	Kenyataan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	0	0
3.	Sesuai	30	81,08
4.	Sangat Sesuai	7	18,92
	Jumlah	37	100

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang, seluruh responden menilai bahwa aspek *content* sistem sudah sesuai (81,08%) atau sangat sesuai (18,92%) dengan kebutuhan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan oleh SIMRS dinilai sesuai dengan empat indikator utama yaitu kelengkapan, tepat guna, kemanfaatan, dan kemudahan pemahaman. Hasil ini merefleksikan realita penggunaan SIMRS sebagaimana dirasakan langsung oleh pengguna dalam aktivitas kerja sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Armadani (2023) yang menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan di

fasilitas pelayanan lain juga telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna dalam mendukung tugas dan tanggung jawab mereka secara optimal [13]. Dimensi *content* memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna, dimana kualitas sistem baik maka pengguna akan merasa nyaman dan akan meningkatkan kepuasan pengguna [14].

Aspek *Accuracy*

Aspek *accuracy* dalam variabel kenyataan digunakan untuk menilai sejauh mana SIMRS mampu menyediakan informasi yang akurat, relevan, sesuai standar, dan mendukung pengambilan keputusan. Identifikasi kenyataan pengguna SIMRS terhadap aspek *accuracy* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 10 Kenyataan Responden Terhadap Aspek *Accuracy*

No.	Kenyataan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	2	5,41
3.	Sesuai	29	78,38
4.	Sangat Sesuai	6	16,22
Jumlah		37	100

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang, mayoritas responden menilai bahwa aspek *accuracy* sistem sudah sesuai (78,38%) atau sangat sesuai (16,22%), meskipun terdapat 5,41% responden yang menilai kurang sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan SIMRS dinilai akurat, relevan, sesuai standar, dan mendukung pengambilan keputusan. Temuan ini menggambarkan kenyataan yang dirasakan pengguna dalam hal keakuratan data yang mereka akses dan gunakan sehari-hari melalui SIMRS. Temuan ini sejalan dengan penelitian Armadani (2023) yang menemukan bahwa sistem informasi kesehatan di berbagai fasilitas mampu menyediakan informasi yang akurat dan dapat diandalkan untuk mendukung proses kerja, sehingga aspek *accuracy* dinilai mampu menunjang efisiensi dan ketepatan kerja pengguna [13].

Aspek *Format*

Aspek *format* pada variabel kenyataan mengevaluasi kenyataan yang diterima pengguna terhadap kejelasan, daya tarik, dan efektivitas tampilan antarmuka SIMRS. Penilaian ini dilakukan melalui 3 indikator pernyataan. Identifikasi kenyataan pengguna SIMRS terhadap aspek *format* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 11 Kenyataan Responden Terhadap Aspek *Format*

No.	Kenyataan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	1	2,70
3.	Sesuai	30	81,08
4.	Sangat Sesuai	6	16,22

No.	Kenyataan Pengguna	Responden	Persentase (%)
	Jumlah	37	100

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang, mayoritas responden menilai bahwa aspek *format* sistem sudah sesuai (81,08%) atau sangat sesuai (16,22%), dengan hanya 2,70% yang menilai kurang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan SIMRS dinilai jelas, menarik, dan efektif dalam menyajikan informasi, yang menggambarkan kenyataan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal tampilan dan kejelasan informasi yang disajikan. Tiga indikator yang dianalisis mencakup kejelasan informasi (*clarity*), daya tarik tampilan (*attractiveness*), dan keefektifan tampilan dalam mendukung penyelesaian tugas (*effectiveness*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga indikator tersebut telah terpenuhi dengan baik. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Armadani (2023) yang menemukan bahwa pengguna sistem informasi kesehatan menilai tampilan antarmuka sistem sudah menarik, mudah digunakan, dan membantu dalam aktivitas pelayanan medis, sehingga aspek *format* SIMRS dinilai mendukung kenyamanan dan efisiensi kerja pengguna [13].

Aspek *Ease of Use*

Aspek *ease of use* pada variabel kenyataan mencerminkan pengalaman pengguna SIMRS dalam kemudahan menggunakan sistem, mempelajari cara pengoperasian, serta kejelasan petunjuk penggunaan yang disediakan. Identifikasi kenyataan pengguna SIMRS terhadap aspek *ease of use* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 12 Kenyataan Responden Terhadap Aspek *Ease of Use*

No.	Kenyataan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	0	0
3.	Sesuai	32	86,49
4.	Sangat Sesuai	5	13,51
	Jumlah	37	100

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang, sebanyak 86,49% menyatakan bahwa aspek *ease of use* dinilai sesuai dan 13,51% menyatakan sangat sesuai. Tidak ada responden yang menilai kurang sesuai atau tidak sesuai. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa SIMRS mudah digunakan dalam aktivitas kerja mereka, mencerminkan kenyataan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan dalam hal kemudahan pengoperasian. Tiga indikator *ease of use* yang dianalisis mencakup kemudahan interaksi (*easy interaction*), kemudahan dipelajari (*easy to learn*), dan ketersediaan petunjuk penggunaan (*instructions for use*). Ketiganya dinilai telah terpenuhi dengan baik, menunjukkan bahwa SIMRS mudah dioperasikan, cepat dipahami, dan menyediakan panduan yang membantu. Temuan ini sejalan oleh penelitian

Armadani (2023) yang menemukan bahwa sistem informasi kesehatan yang digunakan sudah cukup mudah digunakan, memberikan akses dan navigasi yang baik, serta didukung oleh pelatihan dan panduan, sehingga mendukung efisiensi kerja pengguna [13].

Aspek *Timeliness*

Aspek *timeliness* pada variabel kenyataan mencerminkan pengalaman pengguna dalam mengakses informasi yang terkini, fleksibel saat dibutuhkan, serta ketanggapan sistem dalam menampilkan informasi. Identifikasi kenyataan pengguna SIMRS terhadap aspek *timeliness* di rekam medis rawat inap RSUP dr Kariadi Semarang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 13 Kenyataan Responden Terhadap Aspek *Timeliness*

No.	Kenyataan Pengguna	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Sesuai	0	0
2.	Kurang Sesuai	1	2,70
3.	Sesuai	32	86,49
4.	Sangat Sesuai	4	10,81
Jumlah		37	100

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang, sebanyak 86,49% menilai aspek *timeliness* sesuai, 10,81% sangat sesuai, dan hanya 2,70% yang menyatakan kurang sesuai. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai sistem telah mampu memenuhi kebutuhan dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu informasi yang diterima. Tiga indikator *timeliness* yang dianalisis meliputi: informasi terkini (*up to date*), fleksibilitas akses informasi (*flexible*), dan kecepatan sistem dalam menampilkan data (*responsiveness*). Ketiganya menunjukkan SIMRS mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang cepat, relevan, dan tepat waktu. Hasil ini sejalan dengan penelitian Armadani (2023) yang menyimpulkan bahwa sistem informasi kesehatan telah mampu menyajikan informasi secara *real-time*, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung pengambilan keputusan yang efisien [13].

Menganalisis Kepuasan Pengguna Akhir SIMRS Ditinjau dari Aspek *Content, Accuracy, Format, Ease of Use* dan *Timelines* di Instalasi Rekam Medis Bagian Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang

Kepuasan pengguna pada masing-masing aspek dalam metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) diperoleh melalui nilai harapan masing-masing aspek yang dibandingkan dengan nilai kenyataan masing-masing aspek pada setiap responden. Apabila kenyataan \geq harapan, maka responden dikategorikan puas namun jika kenyataan $<$ harapan maka pengguna dikategorikan tidak puas. Hasil kepuasan pengguna pada setiap aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14 Kepuasan Pengguna Pada Setiap Aspek

R	Content			Accuracy			Format			Ease of Use			Timeliness		
	H	K	Kepuasan	H	K	Kepuasan n	H	K	Kepuasan n	H	K	Kepuasan n	H	K	Kepuasan n
R1	3,00	2,75	Tidak Pua	3,00	3,00	Puas	2,67	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	2,6	Tidak Pua
R2	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R3	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	2,33	3,0	Puas	2,6	3,00	Puas	2,6	2,6	Puas
R4	4,00	3,00	Tidak Pua	4,00	3,00	Tidak Pua	4,00	3,0	Tidak Pua	4,0	3,00	Tidak Pua	4,0	3,0	Tidak Pua
R5	3,50	3,75	Puas	3,75	3,75	Puas	3,33	3,6	Puas	4,0	3,67	Tidak Pua	3,3	3,0	Tidak Pua
R6	4,00	3,00	Tidak Pua	4,00	3,00	Tidak Pua	3,00	3,3	Puas	4,0	3,33	Tidak Pua	3,6	2,6	Tidak Pua
R7	4,00	3,25	Tidak Pua	4,00	3,00	Tidak Pua	4,00	4,0	Puas	4,0	3,33	Tidak Pua	4,0	3,0	Tidak Pua
R8	3,25	3,50	Puas	3,00	3,25	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R9	2,50	2,50	Puas	2,75	2,25	Tidak Pua	2,00	1,6	Tidak Pua	2,6	2,67	Puas	2,3	2,0	Tidak Pua
R10	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	2,3	3,0	Puas
R11	3,00	3,00	Puas	3,00	2,75	Tidak Pua	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	2,6	3,0	Puas
R12	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R13	4,00	4,00	Puas	4,00	4,00	Puas	4,00	3,6	Tidak Pua	4,0	3,33	Tidak Pua	4,0	3,0	Tidak Pua
R14	4,00	3,00	Tidak Pua	4,00	3,00	Tidak Pua	4,00	3,0	Tidak Pua	4,0	3,00	Tidak Pua	4,0	3,0	Tidak Pua
R15	3,25	3,00	Tidak Pua	3,00	3,50	Puas	3,33	3,3	Puas	3,3	3,33	Puas	3,0	3,3	Puas
R16	3,25	3,25	Puas	3,50	3,00	Tidak Pua	3,33	3,0	Tidak Pua	3,0	3,00	Puas	3,6	3,0	Tidak Pua
R17	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R18	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R19	4,00	3,75	Tidak Pua	4,00	4,00	Puas	4,00	4,0	Puas	4,0	4,00	Puas	4,0	4,0	Puas
R20	3,50	3,25	Tidak Pua	2,50	2,75	Puas	3,00	3,3	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R21	4,00	4,00	Puas	4,00	4,00	Puas	4,00	4,0	Puas	4,0	4,00	Puas	4,0	4,0	Puas
R22	3,50	3,00	Tidak Pua	4,00	2,75	Tidak Pua	4,00	3,0	Tidak Pua	4,0	3,00	Tidak Pua	4,0	3,0	Tidak Pua
R23	3,50	3,00	Tidak Pua	3,75	2,50	Tidak Pua	3,33	2,6	Tidak Pua	4,0	2,67	Tidak Pua	4,0	2,6	Tidak Pua

R24	3,50	3,00	Tidak Puas	4,00	3,00	Tidak Puas	3,33	3,0	Tidak Puas	3,0	3,00	Puas	4,0	3,0	Tidak Puas
R25	4,00	3,25	Tidak Puas	4,00	2,50	Tidak Puas	4,00	3,0	Tidak Puas	4,0	3,00	Tidak Puas	4,0	3,6	Tidak Puas
R26	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,0	Tidak Puas	4,0	3,00	Tidak Puas	4,0	3,0	Tidak Puas
R27	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R28	4,00	2,50	Tidak Puas	4,00	2,25	Tidak Puas	3,67	3,0	Tidak Puas	4,0	3,00	Tidak Puas	4,0	3,0	Tidak Puas
R29	4,00	3,25	Tidak Puas	3,00	3,00	Puas	3,33	3,0	Tidak Puas	3,3	3,00	Tidak Puas	3,0	3,0	Puas
R30	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,0	Tidak Puas	4,0	3,00	Tidak Puas	4,0	3,0	Tidak Puas
R31	4,00	3,75	Tidak Puas	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,0	Tidak Puas	4,0	4,00	Puas	4,0	2,6	Tidak Puas
R32	4,00	4,00	Puas	4,00	4,00	Puas	4,00	4,0	Puas	4,0	4,00	Puas	4,0	4,0	Puas
R33	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R34	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R35	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,00	Tidak Puas	3,67	2,6	Tidak Puas	4,0	3,00	Tidak Puas	4,0	3,0	Tidak Puas
R36	3,00	3,00	Puas	3,00	3,00	Puas	3,00	3,0	Puas	3,0	3,00	Puas	3,0	3,0	Puas
R37	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,00	Tidak Puas	4,00	3,0	Tidak Puas	4,0	3,00	Tidak Puas	4,0	3,0	Tidak Puas

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap lima indikator yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* bervariasi pada masing-masing responden. Meskipun sebagian besar nilai berada pada kisaran 3,00 hingga 4,00, terdapat ketidaksesuaian antara nilai harapan dan kenyataan yang berdampak pada penilaian kepuasan. Beberapa responden menyatakan puas ketika selisih antara harapan dan kenyataan kecil atau seimbang, namun tidak sedikit pula yang menyatakan tidak puas meskipun nilai kenyataan mendekati atau sama dengan nilai harapan, yang menunjukkan adanya persepsi subjektif. Selain itu, indikator *timeliness* cenderung memperoleh lebih banyak penilaian “Tidak Puas” dibanding indikator lainnya, mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek ketepatan waktu sistem. Berikut kepuasan pengguna pada masing – masing aspek.

Aspek *Content*

Tabel 14 Kepuasan Pengguna Aspek *Content*

No.	Kepuasan	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	19	51,35
2.	Puas	18	48,65
	Jumlah	37	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 51,35% responden menyatakan tidak puas terhadap aspek content SIMRS di Instalasi Rekam Medis Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang, sedangkan 48,65% menyatakan puas. Persentase ketidakpuasan yang lebih tinggi ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, khususnya terkait kelengkapan, ketepatangunaan, kemanfaatan, dan kemudahan pemahaman. SIMRS belum menyediakan fitur informasi selisih biaya secara otomatis, dan SMPK yang bisa menunjang pekerjaan pengguna. Sesuai teori EUCS dari Doll & Torkzadeh (1988), aspek *content* yang tidak memenuhi kebutuhan pengguna akan berdampak pada penurunan kepuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rohman (2024) dan Putri (2023), yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian informasi sistem dengan kebutuhan pengguna menurunkan tingkat kepuasan [12][15]. Penelitian Putra dan Darmawan (2021) juga menemukan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas *content* SIMRS sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas kerja pengguna [16].

Aspek Accuracy

Tabel 15 Kepuasan Pengguna Aspek Accuracy

No.	Kepuasan	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	17	45,95
2.	Puas	20	54,05
	Jumlah	37	100

Berdasarkan tabel 4.12, dari 37 responden pengguna SIMRS rawat inap di RSUP Dr. Kariadi Semarang, sebanyak 54,05% (20 responden) menyatakan puas terhadap aspek accuracy, sedangkan 45,95% (17 responden) menyatakan tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna menilai informasi SIMRS cukup akurat, masih ada hampir separuh responden yang merasa akurasi informasi belum sepenuhnya terpenuhi. Pengguna berharap pengembangan SIMRS bisa mengacu pada standar kodifikasi nasional yakni ICD-10 revisi tahun 2010 guna menghindari pencampuran dengan kode INA-*Group*. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi dalam sistem belum sepenuhnya bebas dari kesalahan dan belum mencerminkan data yang sebenarnya, sebagaimana dijelaskan oleh supiyanto (2005) bahwa akurasi menunjukkan sejauh mana informasi bebas dari kesalahan dan tidak bias, mengandung kebenaran, dan dapat diandalkan, yang berperan penting dalam menunjang efektivitas penggunaan sistem [17]. Temuan ini sejalan dengan Rohman (2024) yang melaporkan adanya ketidakpuasan akibat duplikasi data di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi [12] serta Putri (2023) yang menyoroti pentingnya kelengkapan data untuk memastikan akurasi informasi. Oleh karena itu, aspek accuracy dalam SIMRS perlu dievaluasi lebih lanjut guna menjamin keandalan informasi dalam mendukung pengambilan keputusan klinis dan administratif [15].

Aspek *Format***Tabel 16** Kepuasan Pengguna Aspek *Format*

No.	Kepuasan	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	16	43,24
2.	Puas	21	56,76
	Jumlah	37	100

Berdasarkan tabel 4.13, dari 37 responden pengguna SIMRS di Instalasi Rekam Medis Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang, sebanyak 56,76% (21 responden) menyatakan puas terhadap aspek *format*, sementara 43,24% (16 responden) menyatakan tidak puas. Persentase kepuasan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai penyajian format data dalam SIMRS cukup baik. Namun demikian, masih ada sebagian responden yang merasa format tampilan sistem belum optimal. *Format* yang dimaksud yakni membedakan menu grouping final dan simulasi melalui warna, ikon, label, atau notifikasi yang jelas. Menurut Doll & Torkzadeh (1988), aspek *format* mencakup kejelasan tampilan dan organisasi data, yang apabila tidak disajikan dengan baik dapat menyulitkan pemahaman informasi oleh pengguna [9]. DeLone & McLean (2003) juga menyebutkan kualitas informasi termasuk kejelasan, relevansi, dan keterbacaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan sistem [18]. Oleh karena itu, meskipun sebagian besar pengguna merasa puas, aspek *format* SIMRS perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal keterbacaan, penempatan informasi, dan konsistensi tampilan guna menunjang kemudahan akses dan pemahaman data oleh seluruh pengguna.

Aspek *Ease of Use***Tabel 17** Kepuasan Pengguna Aspek *Ease of Use*

No.	Kepuasan	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	15	40,54
2.	Puas	22	59,46
	Jumlah	37	100

Berdasarkan hasil perbandingan pada tabel di atas, aspek *ease of use* menunjukkan bahwa 59,46% (22 responden) merasa puas dengan kemudahan penggunaan SIMRS di Instalasi Rekam Medis Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang, sementara 40,54% (15 responden) merasa tidak puas. Persentase kepuasan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem cukup mudah digunakan, meskipun masih ada yang merasa penggunaan sistem belum optimal. SIMRS belum dilengkapi dengan menu bantuan yang terdiri dari *manual book*, *video tutorial*, *fitur live chat*, atau *FAQ Section* untuk memudahkan pengguna serta *notifikasi* otomatis saat terjadi kesalahan untuk membantu mengurangi ketergantungan pada tim IT. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini bisa dilihat melalui proses memasukkan data, mengolah data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan dengan kata lain tidak menimbulkan kebingungan bagi penggunanya [19]. Hal ini sejalan dengan penelitian Rohman (2024) yang menunjukkan keluhan terkait alur

navigasi dan kebutuhan pelatihan tambahan [12]. Penelitian Siregar (2021) juga mengingatkan bahwa kenyamanan penggunaan sehari-hari sangat memengaruhi keberhasilan sistem [8]. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek *ease of use* dalam SIMRS perlu peningkatan, terutama dalam hal kemudahan interaksi, penginputan data, serta kemudahan belajar bagi pengguna baru. Peningkatan pada aspek ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Aspek *Timeliness*

Tabel 18 Kepuasan Pengguna Aspek *Timeliness*

No.	Kepuasan	Responden	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	19	51,35
2.	Puas	18	48,65
	Jumlah	37	100

Berdasarkan hasil perbandingan pada tabel di atas, pada aspek *timeliness* diketahui bahwa sebanyak 48,65% (18 responden) menyatakan puas terhadap kecepatan dan ketepatan waktu SIMRS di Instalasi Rekam Medis Rawat Inap RSUP Dr. Kariadi Semarang. Namun, 51,35% (19 responden) menyatakan tidak puas. Persentase ketidakpuasan yang lebih tinggi menunjukkan adanya kendala dalam penyajian informasi secara tepat waktu. Masalah atau keluhan yang disampaikan petugas salah satunya terkait aspek *timeliness* yaitu SIMRS sering terjadi *error* atau gagal *grouping*. Petugas rekam medis rawat inap mengeluhkan bahwa *error grouping* ini menjadikan SIMRS tidak tepat waktu dalam menyediakan data atau informasi yang dibutuhkan oleh petugas, dimana hal ini berdampak pada terhambatnya proses pelaporan atau pelayanan rekam medis khususnya rekam medis rawat inap. Menurut Doll & Torkzadeh (1988), pada aspek *timeliness* adalah kemampuan sistem dalam menyediakan informasi secara tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan [9]. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rohman (2024) yang menunjukkan hambatan dalam kecepatan pemrosesan dan pembaruan data di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi berperan terhadap kepuasan pengguna [12]. Putri (2023) juga menemukan bahwa keterlambatan penyajian informasi menghambat koordinasi antar unit dan memperlambat pelayanan [15]. Sementara itu Siregar (2021) mencatat bahwa sistem yang lambat menyajikan laporan dapat menurunkan kepercayaan pengguna [8]. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek *timeliness* SIMRS melalui peningkatan performa *server*, optimasi waktu pemuatan sistem, serta pembaruan data yang lebih efisien.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memiliki harapan tinggi terhadap SIMRS, dengan kategori "sangat sesuai" terbanyak pada aspek *content* (56,76%) dan *accuracy* (54,05%). Kenyataan yang diterima juga cukup baik, di mana aspek *ease of use* dan *timeliness* dinilai "sesuai" oleh 86,49% responden. Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada aspek *ease of use* (59,46%) dan *format* (56,76%), sedangkan aspek *content* dan *timeliness*

menunjukkan tingkat ketidakpuasan lebih tinggi, masing-masing sebesar 51,35%. Disarankan agar rumah sakit menambahkan fitur selisih biaya otomatis, integrasi SMPK, penerapan standar kodefikasi ICD nasional, pembaruan tampilan yang lebih intuitif, serta penyediaan menu bantuan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] Kementerian Kesehatan RI, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan RI, 2022.
- [2] R. D. Muchtar and N. Yulia, "Tinjauan pengembalian rekam medis rawat jalan dan kecepatan pendistribusian rekam medis ke poliklinik di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang," *Indonesian Health Information Management Journal*, vol. 5, no. 1, pp. 109–113, 2017.
- [3] Departemen Kesehatan RI, Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II. Jakarta, Indonesia: Departemen Kesehatan RI, 2006.
- [4] S. Notoatmodjo, *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta, 2014.
- [5] A. S. Wijianto, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Banyuanyar Sampang," Undergraduate Thesis, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia, 2022.
- [6] P. Fathurrohman and S. Sobri, *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung, Indonesia: PT Refika Aditama, 2007.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2018.
- [8] W. D. Sari, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di Puskesmas Purwoharjo," Undergraduate Thesis, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia, 2022.
- [9] I. Mahbubillah, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap di Puskesmas Jambesari Bondowoso," Undergraduate Thesis, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia, 2022.
- [10] S. Mirfat, N. Andadari, and Y. N. N. Indah, "Faktor penyebab keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis di RS X Kabupaten Kediri," *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, vol. 6, no. 2, pp. 174–186, 2017. doi: 10.18196/jmmr.6140.
- [11] R. N. K. Rohman, "Analisa faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis pasien rawat inap ke unit kerja rekam medis di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Ponorogo," *Cakra Buana Kesehatan*, vol. 7, no. 2, pp. 27–44, 2017.
- [12] Erlindai, "Faktor penyebab keterlambatan waktu pengembalian berkas rekam medis rawat inap di RS Estomihi Medan Tahun 2019," *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, vol. 4, no. 2, pp. 626–636, 2019. doi: 10.52943/jipiki.v4i2.86.

-
- [13] I. R. Suryawiyanto, "Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis Rawat Inap di Puskesmas Ambunten Tahun 2021," Undergraduate Thesis, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia, 2022.
- [14] M. I. Lutfiah, E. T. Ardianto, A. Deharja, and S. Juwitaswari, "Analisis penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat III Baladhika Husada Jember," *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 3, pp. 403–413, 2021. doi: 10.25047/j-remi.v2i3.2248.
- [15] G. Alfiansyah et al., "Faktor penyebab keterlambatan pengembalian rekam medis rawat inap di rumah sakit," *Jengjala: Jurnal Riset Pengembangan dan Pelayanan Kesehatan*, vol. 2, no. 1, pp. 54–63, 2023.
- [16] D. S. H. Putra and M. A. Darmawan, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi administrasi rumah sakit (SIARS) dengan model DeLone and McLean," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 11, no. 1, pp. 78–85, 2021. doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- [17] Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset, 2005.
- [18] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [19] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di IAIN Bukittinggi menggunakan metode EUCS," *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, 2019. doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [20] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [21] V. Venkatesh and F. D. Davis, "A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies," *Management Science*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204, 2000, doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- [22] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [23] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Information Systems Research*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.
- [24] A. Bhattacherjee, "Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model," *MIS Quarterly*, vol. 25, no. 3, pp. 351–370, 2001, doi: 10.2307/3250921.
- [25] J. Y. L. Thong, W. H. Hong, and K. Y. Tam, "The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance," *International Journal of Human-Computer Studies*, vol. 64, no. 9, pp. 799–810, 2006, doi: 10.1016/j.ijhcs.2006.05.001.