

### **KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *ELECTRONIC MEDICAL RECORD* “KHANZA” DI RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE KOTA GORONTALO MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**

Muhammad Rizki Asigari<sup>1</sup>, Herlina Jusuf<sup>2</sup>, Tri Septian Maksum<sup>3</sup>

Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Gorontalo

Email: [muhammad\\_S1kesmas@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:muhammad_S1kesmas@mahasiswa.ung.ac.id)<sup>1</sup>, [herlinajusuf@ung.ac.id](mailto:herlinajusuf@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [triseptian@ung.ac.id](mailto:triseptian@ung.ac.id)<sup>3</sup>

#### **ABSTRAK**

Sistem khanza merupakan salah satu aplikasi rekam medis elektronik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan mengurangi *medical errors*. Sebuah aplikasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Kepuasan pengguna sistem khanza dapat diukur dengan menggunakan metode TAM dan EUCS. Metode TAM terdiri atas tiga indikator penilaian meliputi persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan sikap terhadap penggunaan. Metode EUCS terdiri atas lima indikator penilaian meliputi akurasi, isi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem khanza dengan menggunakan metode TAM dan EUCS. Jenis penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian yaitu 123 pengguna sistem khanza yang terdistribusi 8 gedung dibagi atas 115 perawat, 1 koordinator IRJ dan 7 staff pendaftaran IRJ di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi yakni 123 responden, yang diperoleh menggunakan teknik *exhaustive sampling*. Data dianalisis secara deskriptif yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem EMR “khanza” dengan menggunakan metode TAM diperoleh paling banyak responden (75,6%) menyatakan sangat puas, sedangkan pada metode EUCS diperoleh paling banyak (87,0%) menyatakan puas. Disarankan kepada pihak RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo agar lebih meningkatkan kualitas sistem teknologi khanza dengan lebih fokus pada evaluasi rutin, peningkatan SDM dan mengadakan pelatihan kepada pengguna ketika ada perubahan system.

**Kata Kunci:** *Khanza, TAM, EUCS.*

#### **Article History**

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

#### **PENDAHULUAN**

Salah satu indikasi dari kesuksesan pengembangan sistem kepuasan para pengguna. Kesuksesan dari sistem informasi menggambarkan suatu keadaan multidimensional yang alami, termasuk kepuasan dari para pengguna. Kepuasan pengguna yaitu sebesar kepercayaan mereka terhadap kemampuan dari suatu sistem informasi untuk memuaskan mereka pada kebutuhan informasi [1]. Partisipasi dari para pengguna dalam mengembangkan sistem informasi akan menghasilkan ketersediaan untuk kebutuhan dan pengharapan para pengguna untuk melakukan

pekerjaan mereka secara maksimal dan menghasilkan kepuasan para pengguna.

Seiring dengan berjalannya waktu teknologi informasi saat ini perkembangan dan kemajuannya sudah sangat pesat berkembang khususnya di bidang kesehatan. Teknologi informasi di rumah sakit sangat penting bagi administrasi kesehatan, karena adanya perubahan teknologi yang semakin canggih dapat memberikan kemudahan pada semua pengguna untuk menyelesaikan segala urusannya. Terciptanya berbagai teknologi informasi difasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit harus memanfaatkan dan memberikan sistem pelayanan elektronik yang berkualitas efisien dan terstruktur [2]. Oleh karena itu, rekam medik elektronik di rumah sakit yang dulunya menerapkan sistem rekam medik manual sekarang beringan dengan teknologi yang semakin berkembang rekam medik di rumah sakit menjadi pelayanan elektronik dalam mengisi data pasien sampai riwayat sakit pasien.

Kementrian kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia melahirkan segala regulasi *Electronic Medical Record* atau Rekam Medik Elektronik (RME) yang ditetapkan dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 tentang rekam medik. Adapun regulasi yang disampaikan dalam mendukung peraturan tersebut yaitu upaya transformasi teknologi kesehatan sesuai dengan pilar ke-6 transformasi kesehatan. Di dalam pelayanan kesehatan harus melakukan pelayanan rekam medis, dikarenakan rekam medis sebagai bukti hukum secara hukum yang tertulis atas tindakan-tindakan yang dilakukan oleh dokter kepada pasiennya, hal ini untuk melindungi rumah sakit serta dokter dan tenaga kesehatan lainnya apabila dikemudian hari terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang menyebabkan keluarga pasien menuntut, dengan direkomendasikannya penggunaan rekam medis elektronik, banyak penyelenggara pelayanan kesehatan mengimplementasikan rekam medis elektronik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan mengurangi *medical errors* [3].

Rekam medik elektronik sudah digunakan di berbagai rumah sakit di dunia sebagai pengganti atau pelengkap rekam medik berbentuk kertas termasuk di Indonesia. RME sudah mulai digunakan di beberapa rumah sakit di Indonesia khususnya rumah sakit dengan penanam modal asing (PMA), namun demikian para tenaga kesehatan dan pengelola sarana pelayanan kesehatan masih ragu untuk menggunakannya karena belum ada peraturan perundangan yang secara khusus mengatur penggunaannya. Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008 telah memberikan jawaban atas keraguan yang ada. UU ITE telah memberikan peluang untuk implemetasi RME [4].

Khanza merupakan salah satu aplikasi rekam medis elektronik, yang dalam sistem informasi manajemen kesehatan rumah sakit (SIMRS) atau klinik sifatnya 100% gratis dan sudah digunakan lebih dari 800 rumah sakit dan klinik se-Indonesia. SIMRS ini bersifat gratis karena dari pemilik/pengembang SIMRS yaitu Windiarto Nugroho, S. Kom mengutarakan keprihatinan terhadap klinik atau rumah sakit yang telah membeli SIMRS dengan harga ratusan juta akan tetapi tidak terpakai, sehingga inisiatif dari pengembang membagikan kepada setiap klinik atau rumah sakit untuk memakainya [2].

Sebuah aplikasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat memenuhi kebutuhan penggunanya, kepuasan pengguna merupakan hal yang penting bagi setiap penyedia layanan baik itu dari sebuah perusahaan atau instansi. Kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa [5]. Tingkatan kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja, khususnya kinerja pelayanan di bawah harapan yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan memberikan ungkapan rasa kepuasannya, terlebih lagi apabila kinerja atau pelayanan yang didapat melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat terbentuk oleh cerita pengalaman dari kerabatnya, pengalaman

masa lalu, dan informasi dari berbagai media.

RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan salah satu pelayanan jasa kesehatan di Kota Gorontalo yang memiliki fasilitas dan SDM yang cukup memadai mulai dari perawat, bidan, dokter, dan pegawai yang profesional, kelengkapan fasilitas fisik yang lengkap yang memuaskan pasien serta pelayanan rawat inap dan rawat jalan yang tepat waktu [6]. RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan satu-satunya rumah sakit di Provinsi Gorontalo yang menggunakan sistem khanza sebagai *medical record*.

Hasil obsersevasi awal yang dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menunjukkan bahwa beberapa masalah atau kendala dalam proses menggunakan sistem khanza rekam medik elektronik yaitu dalam mengakses aplikasi tersebut butuh jaringan yang lancar untuk bisa login dalam aplikasi tersebut, masih kurang maksimal disebabkan karena kendala pada jaringan dan sistem khanza yang sering mengalami *error* sehingga petugas harus melapor pada tim IT untuk diperbaiki dan menunggu perbaikan tersebut. Selain itu, butuh waktu yang lama untuk menampilkan halaman awal dalam aplikasi tersebut. Menurut hasil wawancara dengan admin *medical record* di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, kemudahan dalam meningkatkan kinerja masih belum dirasakan oleh pengguna dikarenakan masih banyak kesalahan pengisian yang tidak sesuai. Adapun pengguna sistem khanza di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yaitu, dokter spesialis, dokter umum, perawat, instalasi rawat jalan.

Sistem informasi teknologi kesehatan diharapkan dapat membantu manajemen untuk tercapainya peningkatan pelayanan kesehatan. Keputusan pemanfaatan sistem informasi teknologi kesehatan berada di tangan manajemen, tetapi keberhasilan suatu penggunaan sistem informasi teknologi kesehatan bergantung pada penggunaan dan penerimaan setiap individu pemakainya. Untuk menghasilkan suatu evaluasi dalam sistem khanza yang maksimal, maka diperlukan suatu metode yaitu metode *technology acceptance model* (TAM) dan *end user computing satisfaction* (EUCS).

Metode TAM dan EUCS sering digunakan oleh beberapa peneliti untuk mengukur pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. EUCS mengukur kepuasan pengguna dan sistem teknologi sedangkan TAM lebih fokus pada faktor internal yang mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi.

Metode TAM merupakan model penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan minat atau keinginan individu terhadap penerimaan penggunaan teknologi dan terdiri dari variabel kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), sikap terhadap penggunaan sistem (*attitude toward using*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Metode EUCS adalah evaluasi pengguna terhadap aspek teknologi yang berfokus pada variabel isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [7].

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, yang terletak di Jl. Prof. Dr. H. Aloei Saboe No.92, Wongkaditi, Kota Utara, Kota Gorontalo. Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan yaitu pada bulan Desember 2024 - Januari 2025. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis univariat. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, serta untuk mengetahui karakteristik masing-masing subjek penelitian dengan menghitung distribusi frekuensi dan presentase masing-masing variabel penelitian.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Hasil****Karakteristik Responden**

## 1. Distribusi Karakteristik Reponden Berdasarkan Kelompok Umur

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur**

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah	
	n	%
17-25 (Remaja Akhir)	18	14,6
26-35 (Dewasa Awal)	50	40,7
36-45 (Dewasa Akhir)	28	22,8
46-55 (Lansia Awal)	10	6,1
56-65 (Lansia Akhir)	17	13,8
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 1 distribusi responden berdasarkan kelompok umur dari 123 responden, didapatkan bahwa umur responden paling banyak adalah kelompok umur 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 50 responden dengan presentase (40,7%), adapun untuk kelompok umur yang paling sedikit yaitu 46-55 tahun (lansia awal) sebanyak 10 responden dengan presentase (6,1%).

## 2. Distribusi Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	
	n	%
Perempuan	104	84,6
Laki-Laki	19	15,4
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 104 responden dengan presentase (84,6%) dan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 19 responden dengan presentase (15,4%).

## 3. Distribusi Karakteristik Reponden Berdasarkan Jabatan

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan**

Jabatan	Jumlah	
	n	%
Perawat	115	93,5
Koordinator Pendaftaran BPJS	1	0,8
Staff Pendaftaran BPJS	7	5,7
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 3 distribusi responden berdasarkan jabatan menunjukkan hasil responden terbanyak yaitu perawat dengan jumlah 115 responden (93,5%), kemudian jumlah responden staff pendaftaran BPJS yaitu 7 responden dengan presentase (5,7%), sedangkan responden yang paling sedikit yaitu Koordinator Pendaftaran BPJS sebanyak 1 responden dengan presentase (0,8%).

## 4. Distribusi Karakteristik Reponden Berdasarkan Masa Kerja

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Jumlah	
	n	%
≤ 5 Tahun	102	82,9
> 5 Tahun	21	17,1
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 4 distribusi responden berdasarkan masa kerja menyatakan bahwa sebagian besar responden dengan masa kerja ≤ 5 tahun sebanyak 102 responden dengan presentase (82,9%), sedangkan responden dengan masa kerja > 5 tahun sejumlah 21 responden dengan presentase (17,1%).

## 5. Distribusi Karakteristik Reponden Berdasarkan Ke Lama Penggunaan Sistem Khanza

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Sistem Khanza**

Lama Penggunaan Khanza	Jumlah	
	n	%
≤ 1 Tahun	115	93,5
> 1 Tahun	8	6,5
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 5 distribusi berdasarkan lama penggunaan sistem khanza menyatakan bahwa sebagian besar responden dengan lama pengguna ≤ 1 Tahun sebanyak 115 responden dengan presentase (93,5%), sedangkan responden paling sedikit yaitu >1 Tahun sebanyak 8 responden dengan presentase (6,5%).

## 6. Distribusi Jawaban Responden

## a. Metode TAM

**Tabel 6. Daftar Pernyataan Dalam Kuesioner**

Pernyataan	Kode
Sistem Khanza mempercepat pekerjaan	PK1
Sistem Khanza meningkatkan efektivitas	PK2
Sistem Khanza bermanfaat	PK3
Sistem khanza mudah dipahami dan dimengerti	PKP1
Sistem khanza mudah digunakan	PKP2
Sistem khanza mudah dipelajari	PKP3
Sistem khanza menarik	STP1
Saya senang menggunakan sistem khanza	STP2
Saya merasa sistem dari khanza mudah digunakan	STP3

**Table 7. Distribusi Jawaban Responden Metode TAM**

Indikator	Jawaban Responden										Total	
	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
Persepsi Kemanfaatn												
PK1	0	0,0	2	1,6	21	17,1	62	50,4	38	30,9	123	100%
PK2	0	0,0	4	3,3	30	24,4	71	57,7	18	14,6	123	100%
PK3	0	0,0	6	4,9	7	5,7	87	70,7	23	18,7	123	100%
Persepsi Kemudahan Pengguna												
PKP1	0	0,0	1	0,8	17	13,8	83	67,5	22	17,9	123	100%
PKP2	0	0,0	0,0	0,0	20	16,3	78	63,4	25	20,3	123	100%
PKP3	0	0,0	2	1,6	19	15,4	81	65,9	21	17,1	123	100%
Sikap Terhadap Penggunaan												
STP1	0	0,0	1	0,8	44	35,8	63	51,2	15	12,2	123	100%
STP2	0	0,0	1	0,8	12	9,8	90	73,2	20	16,3	123	100%
STP3	0	0,0	1	0,8	7	5,7	91	74,0	24	19,5	123	100%

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa dari indikator persepsi kemanfaatan, responden paling banyak menyatakan setuju bahwa sistem khanza dapat mempercepat pekerjaan (50,4%), sistem khanza dapat meningkatkan efektivitas (57,7%) dan sistem khanza dapat bermanfaat (70,7%). Dari indikator persepsi kemudahan penggunaan, responden paling banyak menyatakan setuju bahwa sistem khanza mudah dipahami dan dimengerti (67,5%), sistem khanza mudah digunakan (63,4%) dan sistem khanza mudah dipelajari (65,9%). Dan dari indikator sikap terhadap penggunaan, responden paling banyak menyatakan setuju bahwa sistem khanza menarik (51,2%), responden senang menggunakan sistem khanza (73,2%) dan responden juga merasa sistem dari khanza mudah digunakan (74,0%).

#### b. Metode EUCS

**Tabel 8. Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner**

Pernyataan	Kode
Fitur yang di klik menampilkan halaman yang sesuai	A1
Jarang terjadi <i>error</i> atau kendala	A2
Informasi yang dihasilkan akurat	A3
Kelengkapan informasi petunjuk penggunaan aplikasi Khanza	I1
Informasi petunjuk penggunaan yang tepat	I2
Isi informasi dapat dipahami	I3
Desain/tampilan dari sistem Khanza memiliki warna yang menarik.	B1
Tata letak <i>fitur</i> konsisten	B2
Huruf dari sistem khanza jelas dan mudah terbaca	B3

Sistem mudah di akses	KP1
User friendly	KP2
Sistem khanza mudah di akses	KP3
Sistem khanza memberikan respon terhadap masukan secara cepat.	KW1
Sistem khanza memberikan tanggapan terhadap keluhan dan kendala.	KW2
Sistem memberikan layanan dengan tepat waktu.	KW3

**Table 9 Distribusi Jawaban Responden Metode EUCS**

Indikator	Jawaban Responden										Total	
	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Setuju		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Akurasi</b>												
A1	0	0,0	2	1,6	17	13,8	89	72,4	15	12,2	123	100
A2	5	4,1	17	13,8	56	45,5	33	26,8	12	9,8	123	100
A3	0	0,0	6	4,9	15	12,2	92	74,8	10	8,1	123	100
<b>Isi</b>												
I1	0	0,0	0	0,0	10	8,1	106	86,2	7	5,7	123	100
I2	0	0,0	0	0,0	10	8,1	107	87,0	6	4,9	123	100
I3	0	0,0	0	0,0	10	8,1	97	78,9	16	13,0	123	100
<b>Bentuk</b>												
B1	0	0,0	8	6,5	30	24,4	73	59,3	12	9,8	123	100
B2	0	0,0	5	4,1	27	22,0	81	65,9	10	8,1	123	100
B3	0	0,0	1	0,8	12	9,8	84	68,3	26	21,1	123	100
<b>Kemudahan Pengguna</b>												
KP1	1	0,8	37	30,2	13	10,6	55	44,7	7	5,7	123	100
KP2	0	0,0	14	11,4	19	15,4	80	65,0	10	8,1	123	100
KP3	3	2,4	26	21,1	34	27,6	50	40,7	10	8,1	123	100
<b>Ketepatan Waktu</b>												
KT1	10	8,1	85	69,1	17	13,8	8	6,5	3	2,4	123	100
KT2	8	6,5	71	57,7	29	23,6	11	8,9	4	3,3	123	100
KT3	19	15,4	69	56,1	21	17,1	11	8,9	3	2,4	123	100

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa dari indikator akurasi (*accuracy*), responden paling banyak menyatakan setuju bahwa fitur yang di klik menampilkan halaman yang sesuai (72,4%), informasi yang dihasilkan akurat (74,8%), akan tetapi responden paling banyak mengeluhkan sistem khanza sering mengalami *error* atau kendala saat diakses (45,5%). Dari indikator isi (*content*), responden paling banyak menyatakan setuju bahwa kelengkapan informasi petunjuk penggunaan sistem khanza (86,2%), informasi petunjuk penggunaan yang tepat (87,0%) dan isi informasi dapat dipahami (78,9%). Dari indikator bentuk (*format*), responden paling banyak menyatakan setuju bahwa desain/tampilan dari sistem khanza memiliki warna yang menarik (59,3%), tata letak *fitur* yang konsisten (65,9%) dan huruf dari sistem khanza jelas dan mudah

terbaca (68,3%). Dari indikator kemudahan penggunaan (*Easy Of Use*), responden paling banyak menyatakan setuju bahwa sistem mudah di akses (44,7%), *user friendly* (65,0%) dan sistem khanza mudah di akses (40,7%). Dan dari indikator ketepatan waktu (*timeliness*), responden paling banyak menyatakan tidak setuju bahwa sistem khanza dapat memberikan respon terhadap masukan secara cepat (69,1%), sistem khanza dapat memberikan tanggapan terhadap keluhan dan kendala (57,7%) dan sistem khanza dapat memberikan layanan dengan tepat waktu (56,1%).

#### 7. Kepuasan Pengguna Sistem *Electronic Medical Record* “Khanza” Menggunakan Metode (TAM)

**Tabel 10. Kepuasan Pengguna Sistem *Electronic Medical Record* “Khanza” Menggunakan Metode (TAM)**

Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Jumlah	
	n	%
Sangat Puas	93	75,6
Puas	30	24,4
Kurang Puas	0	0,0
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 4.10 bahwa dengan menggunakan metode TAM pada prinsipnya seluruh responden merasa puas terhadap penggunaan sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, yang terdistribusi pada kategori sangat puas sebanyak 93 responden (75,6%) dan kategori puas 30 responden (24,4%).

#### 8. Kepuasan Pengguna Sistem *Electronic Medical Record* “Khanza” Menggunakan Metode EUCS

**Tabel 11. Kepuasan Pengguna Sistem *Electronic Medical Record* “Khanza” Menggunakan Metode EUCS**

Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Jumlah	
	n	%
Sangat Puas	16	13,0
Puas	107	87,0
Kurang Puas	0	0,0
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, Januari 2025

Berdasarkan Tabel 4.11 bahwa dengan menggunakan metode EUCS pada prinsipnya seluruh responden merasa puas terhadap penggunaan sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, yang terdistribusi pada kategori puas sebanyak 107 responden (87,0%) dan kategori sangat puas 16 responden (13,0%).

## DISKUSI

### Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode TAM dengan jumlah responden 123 pengguna sistem khanza, yang dimana

bahwa seluruh responden merasa puas terhadap penggunaan sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, yang terdistribusi pada kategori sangat puas sebanyak 93 responden (75,6%) dan kategori puas 30 responden (24,4%).

Sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo sudah sangat puas dikarenakan para petugas sudah merasakan bagaimana kemudahan serta manfaat dari penerimaan sistem *electronic medical record* “Khanza”, dimana sistem khanza mudah digunakan, informasi yang terdapat pada sistem khanza dapat memenuhi kebutuhan petugas, selain itu juga sistem khanza ini menyediakan informasi yang jelas dan dapat menyediakan laporan yang diperlukan, serta sistem khanza mudah dipahami dan dipelajari bagi kelompok umur lansia awal dan lansia akhir. Metode *technology acceptance model* (TAM) adalah metode yang menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi baru [8]. Metode ini juga menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi tersebut. Berdasarkan penelitian ini dapat dilihat bahwa penerimaan sistem khanza memiliki dampak yang baik bagi para petugas yang ada di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Hal ini sejalan dengan penelitian intansari et al diperoleh presentase kemudahan penerimaan rekam medis elektronik sebesar 67,9%, manfaat penerimaan rekam medis elektronik sebesar 60,3% dan sikap penerimaan rekam medis elektronik sebesar 60,1%. Maka, rekam medis elektronik dikatakan baik dikarenakan penerimaan rekam medis dapat bermanfaat untuk menyediakan informasi dengan jelas [9]. Hal ini mendukung hasil penelitian yang menunjukkan tingginya kepuasan pengguna terhadap sistem Khanza di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, dimana sebagian besar responden merasakan manfaat kemudahan dalam penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian dari kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode *technology acceptance model* (TAM) dapat dilihat pada setiap indikator metode TAM, yaitu sebagai berikut:

- a) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator persepsi kemanfaatan

Berdasarkan indikator persepsi kemanfaatan didapatkan bahwa pengguna sistem khanza dalam pelayanan medis sudah meningkatkan kinerja petugas. Sistem ini mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keamanan dan keakuratan data, serta mendukung kolaborasi antar tenaga medis sehingga petugas lebih fokus pada pekerjaan utamanya.

Khanza tidak hanya memfasilitasi kelancaran alur tetapi juga meningkatkan koordinasi antar tenaga medis, yang akhirnya berdampak baik pada pelayanan yang diterima oleh pasien. Sebelum adanya sistem khanza, pencatatan dilakukan secara manual di atas kertas, yang tidak hanya memerlukan waktu lama tetapi juga berisiko hilang atau rusak. Dengan penerapan sistem khanza, tenaga medis mengungkapkan bahwa waktu yang dihabiskan untuk mencatat data pasien dapat dikurangi secara signifikan. Hal ini menguntungkan bagi tenaga medis untuk lebih fokus pada pasien dan memastikan bahwa semua data yang diperlukan tercatat dengan lengkap serta memberikan pelayanan dalam waktu yang lebih singkat. Sehingga dapat mempercepat waktu kerja, terlihat dari sistem secara efektif memberikan solusi bagi pekerjaannya dan sudah digunakan dengan baik dan maksimal.

Persepsi kemanfaatan penggunaan teknologi adalah konsep kegunaan yang dirasa memberikan manfaat yang menunjukkan suatu kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem informasi terhadap kinerja pengguna. Dengan adanya penerimaan sistem khanza membuat petugas lebih merasakan manfaat yang ada seperti dapat memenuhi kebutuhan bagi petugas, sistem khanza memadai, informasi yang jelas dan

cepat dan akurat [10].

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Purwandi (2018), diperoleh hasil pada indikator kemanfaatan dalam penerimaan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Elisabeth Medan tahun 2024 dinyatakan kategori baik sebanyak 47 responden (60,3%) [10]. Pada penerapan rekam medik elektronik dari segi kemanfaatan dapat manfaat dalam pekerjaan petugas yang menggunakannya, waktu bekerja petugas menjadi lebih efektif dengan adanya penerapan RME dapat meningkatkan produktivitas kerja petugas.

- b) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator persepsi kemudahan penggunaan

Aspek kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang mendukung suksesnya penerapan sistem khanza. Khanza dapat diakses dengan lancar oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang tidak memiliki latar belakang teknologi yang kuat. Selain itu mudah digunakan, sistem ini juga memberikan kinerja yang optimal yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama dari penggunaan sistem khanza ini telah tercapai, yang mempermudah proses kerja petugas kesehatan.

Sistem khanza tidak hanya mempermudah pekerjaan tenaga medis tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Sistem khanza dirancang untuk memudahkan pengguna dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang kurang paham teknologi, sehingga meminimalisir kesulitan dalam akses dan pencarian data medis. Persepsi kemudahan penggunaan teknologi adalah tingkatan keyakinan seseorang tentang penggunaan suatu sistem informasi akan menjadi lebih mudah serta tidak membutuhkan usaha keras untuk menggunakannya. Penggunaan Sistem khanza memberikan manfaat yang dapat membuat pekerjaan lebih cepat terselesaikan dengan peningkatkan kecepatan informasi yang di dapatkan dan dapat mengurangi waktu tunggu pasien. Dalam sistem khanza ini juga dapat memfasilitasi komunikasi antar petugas dan mengurangi penggunaan kertas yang mendukung pelayanan kesehatan [10].

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Rosalinda et al (2021), diperoleh hasil bahwa kemudahan pengguna dalam penerimaan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 bahwa pada aspek kemudahan penggunaan dikategorikan baik sebanyak 47 orang (60,3%). Dimana dari aspek kemudahan yaitu bahwa pengguna RME mempermudah pekerjaan petugas tenaga medis, mempercepat pencarian data, meningkatkan kualitas kerja di rumah sakit. Selain penggunaanya yang lebih mudah, data baru secara konsisten dan dapat diakses kembali untuk kepentingan pelayanan pasien jika berobat kembali [11].

- c) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator sikap terhadap penggunaan

Pelatihan khusus memang telah dilakukan bagi tenaga medis yang bertanggungjawab terhadap penggunaan sistem khanza. Pelatihan ini dirancang untuk memastikan bahwa semua pengguna sistem dapat memahami dan mengoperasikan sistem khanza dengan baik, sehingga sejalan dengan hasil yang didapatkan bahwa pengguna merasa sistem dari sistem khanza mudah digunakan. Aspek sikap terhadap pengguna diketahui bahwa pengguna senang dengan diterapkannya sistem khanza, serta sistem khanza memberikan kenyamanan saat berinteraksi sesama pengguna karena sistem khanza bisa diakses sesama pengguna jika sudah memiliki akun yang harus login terlebih dahulu dengan memiliki *Username* dan *Password*.

Hal ini dikarenakan menggunakan sistem khanza ini tidak mempunyai unsur keterpaksaan sehingga dapat bersedia untuk mengikuti pelatihan khusus tersebut. Mereka menyadari pentingnya akan pelatihan ini untuk meningkatkan pengetahuan

dalam menggunakan sistem khanza dan untuk memastikan bahwa transisi dari sistem manual ke digital dapat berjalan dengan lancar. Meskipun ada beberapa yang awalnya ragu dan merasa terbebani dengan tambahan tanggung jawab dalam menggunakan sistem khanza, banyak dari mereka kemudian mengakui bahwa pelatihan ini membantu meningkatkan kinerja yang baik dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan data pasien.

Sikap terhadap pengguna teknologi adalah suatu minat perilaku yang baik tentang penggunaan teknologi oleh pengguna sistem. Seseorang berperilaku sesuai dengan niat sadar mereka, yang didasarkan pada perhitungan rasional tentang efek potensial dari perilaku mereka, serta tentang bagaimana orang lain akan memandang perilaku tersebut [10].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hilmi et al (2018) yang diperoleh bahwa hasil analisis gambaran penerimaan rekam medis elektronik pada indikator sikap terhadap penggunaan bahwa ada sebanyak 67 responden dikategorikan setuju (85,8%) dan sebanyak 11 responden (14,1%) dikategorikan kurang setuju [12].

### **Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) dengan jumlah responden 123 dapat diketahui bahwa dengan menggunakan metode EUCS pada prinsipnya seluruh responden merasa puas terhadap penggunaan sistem khanza, yang terdistribusi pada kategori puas sebanyak 107 responden (87,0%) dan kategori sangat puas 16 responden (13,0%). Hal ini dilihat dari masing-masing indikator yang dinilai meliputi keakuratan, isi, tampilan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu, maka responden menilai bahwa puas dengan hasil yang diterima dari sistem khanza.

Hal ini dikarenakan bahwa teknologi yang mereka gunakan mampu mendukung pekerjaan mereka secara efektif, memberikan informasi yang relevan, dan memberikan dukungan teknis yang memadai. Selain itu juga dikarenakan responden telah memahami bagian isi sistem khanza sebagai sumber informasi yang membantu pengisian data pasien di sistem khanza, dan hasil wawancara dengan beberapa responden bahwa penggunaan sistem khanza memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada pasien tidak perlu lagi membutuhkan waktu lama untuk mengisi rekam medis pasien seperti identitas lengkap untuk pasien baru ataupun pasien lama cukup dengan mencari nomor BPJS di sistem sehingga petugas dapat mengakses semua data yang berkaitan dengan pasien tersebut.

EUCS ini menunjukkan signifikan yang lebih menonjol pada kepuasan pengguna akhir dengan teknologi ketika mengevaluasi akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem. Salah satu aspek utama dari model ini adalah fokusnya pada kualitas sistem, yang mencakup seberapa baik sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna, serta performanya dalam menjalankan fungsi yang diharapkan. Kualitas informasi juga menjadi fokus utama, di mana pengguna menilai sejauh mana informasi yang diberikan oleh sistem yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Selain itu, kualitas layanan mencakup dukungan yang diberikan kepada pengguna, seperti kecepatan respons tim IT dan tingkat bantuan yang diterima ketika menghadapi masalah teknis [13].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rokhmah (2024) yang dilakukan di Rumah Sakit Rumah Sakit Mitra Medika Amplas bahwa pendapat responden pada kepuasan pengguna rekam medis elektronik dari 82 responden. Responden pada kepuasan penggunaan rekam medis elektronik dengan kategori puas sebanyak 68 orang (82.9%) [14].

Berdasarkan hasil penelitian dari kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dapat dilihat dari setiap indikator metode EUCS, yaitu sebagai berikut:

- a) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator akurasi

Hal ini disebabkan setiap hari petugas mengoperasikan sistem khanza sehingga dinilai sangat akurat, output data yang ditampilkan sesuai dengan data yang diinput dan juga laporan yang dihasilkan akurat sehingga dapat membantu dalam mengambil keputusan yang tepat oleh tanga kesehatan, mulai dari input data harus lengkap sehingga dapat menghasilkan output sistem khanza yang menjadi sumber informasi benar dan terpercaya untuk digunakan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Meski demikian masih ada beberapa responden yang sangat tidak setuju terhadap keakuratan sistem khanza disebabkan karena kurang akurat dan masih terdapat jaringan yang kurang maksimal agar bisa akses kedalam sistem khanza sehingga muncul kendala yang timbul dalam penggunaan sistem khanza yaitu dapat mengganggu pelayanan, tetapi kendala yang muncul tersebut memiliki solusi dalam pelaksanaannya dengan menghubungi pihak IT RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Keakuratan merupakan kepuasan pengguna dievaluasi dalam hal kebenaran petunjuk saat metode penginputan tepat dan membentuk sebuah keterangan yang benar. Aspek pengukuran dimensi keakuratan mencakup ketepatan sistem dalam menampilkan data, dapat menyajikan informasi yang akurat, kelengkapan data terhadap apa yang diminta dan keterbatasan masing-masing user dalam memiliki akses sistem [15].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Daniati et al (2022) tentang kepuasan tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam implementasi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Solo, bahwa hasil penelitian yang diperoleh kepuasan diukur berdasarkan dimensi keakuratan menyatakan 86% responden merasa puas. Hal tersebut dikarenakan bahwa informasi yang dihasilkan rekam medis elektronik benar, tepat dan jelas sehingga membantu pengguna terhindar dari kesalahan dalam melakukan pendokumentasian [16].

- b) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator isi

Hal tersebut dikarenakan telah memahami bagian isi sistem khanza sebagai sumber informasi yang membantu pengisian rekam medis pasien di sistem khanza. Petugas kesehatan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo memahami bahwa sistem khanza sebagai informasi yang tepat, lengkap, membantu menyelesaikan tugas dan mempercepat koordinasi dengan unit yang lain. Menurut Utama et al (2023) isi (*content*) yaitu melakukan pengukuran kepuasan pengguna terkait isi pada sistem. *Content* menjadi bagian terpenting dalam sistem informasi. Dimensi yang digunakan untuk mengukur dilihat dari fitur-fitur dan model pendukung proses pelayanan bagi pengguna. Sementara itu masih ada petugas yang kurang setuju (masih kurang paham) dengan fitur sistem khanza.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rizqulloh (2024) mengenai kepuasan tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam implementasi RME di rumah sakit Solo dengan perolehan hasil penelitian dalam dimensi isi (*content*) sebesar 89% responden merasa puas terhadap rekam medis elektronik. Responden merasa puas terhadap indikator isi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Solo tersebut karena tersedianya sistem informasi yang tepat dan sesuai kebutuhan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien berjalan dengan lancar.

- c) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator bentuk (*format*)

Hal ini dikarenakan tata letak tampilan sistem khanza menarik, panduan warna yang serasi sehingga tidak membuat mata lelah dalam menggunakan sistem khanza, bentuk laporan yang dihasilkan sistem khanza itu juga mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna. Namun masih ada responden tidak setuju terhadap tampilan sistem khanza terhadap tampilan sistem khanza bahwa tata letak tampilan masih kurang menarik, panduan warna membuat mata lelah dan juga tata letak kurang rapi. Tampilan bentuk (*format*) yaitu mengukur seberapa puas pengguna dengan tampilan sistem. Untuk mempermudah kerja petugas, format setiap item untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sesuai dengan peraturan dinas kesehatan, format laporan dibuat menyeluruh dan mencakup laporan harian, mingguan, bulanan, periode, dan tahunan. Tampilan warna pada komputer dibuat menarik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak bosan saat menggunakan sistem [15].

Penelitian ini didukung oleh penelitian Alfiansyah et al (2020) bahwa mayoritas petugas 63,6% puas dengan tampilan rekam medis elektronik di unit rekam medis pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. Hal tersebut menunjukkan bahwa tampilan (*interface*) menarik dan *user friendly*, warna yang digunakan dalam tampilan juga tidak monoton, sedangkan informasi yang dihasilkan dalam EMR jelas dan membantu dalam pelayanan. Tampilan (*format*) dari SIMRS memiliki peranan yang penting karena berkaitan dengan apa yang pengguna lihat saat menggunakan sistem informasi [18].

- d) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Hal ini dikarenakan sistem khanza mudah digunakan, efisien dalam penggunaannya dan tidak butuh waktu yang sangat lama untuk dapat mempelajari penggunaan sistem khanza, ada petunjuk yang jelas diberikan untuk mempermudah penggunaan aplikasi khanza, dan juga mudah mengajarkannya kepada petugas yang baru serta sistem khanza ini mudah diakses ketika jaringan lancar. Sebagian kecil responden tidak setuju bahwa sistem khanza masih dinilai butuh waktu yang lama untuk mempelajarinya dan juga belum ada petunjuk yang tepat untuk membantu pengguna dan ketika jaringan internet gangguan maka sistem khanza tidak bisa di akses.

Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) yaitu mengukur seberapa mudah bagi pemakai untuk menavigasi sistem, dimulai dengan input data dan berlanjut melalui proses data dan pengambilan informasi. Sistem RME menawarkan kemudahan pengoperasian dan fleksibilitas penggunaan, sehingga nyaman dan mudah untuk digunakan. Maka dari itu pengguna tidak kesulitan dalam mengakses informasi yang ada dalam sistem elektronik [19].

Penelitian ini didukung oleh penelitian Elisabeth (2024) bahwa kepuasan pengguna dari dimensi kemudahan dalam penggunaan yang mana perolehan hasilnya dari 76 responden sebesar 50% responden mengatakan puas dan 50% mengatakan tidak puas. Hal ini terjadi karena sebagian merasa petunjuk yang disediakan rekam medis elektronik sudah jelas tetapi sebagian lagi mengatakan pengguna merasa hasil kurangnya petunjuk yang jelas dalam penggunaan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan [20].

- e) Kepuasan pengguna sistem *electronic medical record* “Khanza” RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo dilihat dari indikator ketepatan waktu (*timeliness*)

Hal ini karena terhadap ketepatan waktu bahwa informasi yang dihasilkan belum tepat waktu, respon yang lambat dan tidak ada *reminder* sebagai pengingat. Namun masih ada responden merasa puasa bahwa sistem khanza tepat waktu dapat diperoleh ketika dibutuhkan oleh petugas, informasi yang disajikan selalu *up to date* sesuai dengan

kebutuhan, respon yang diperoleh cepat, ada pesan reminder yang tersedia tepat waktu membantu pengguna sebagai pemberitahuan. Menurut Utama et al (2023) ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari ketepatan waktu suatu sistem penerapan rekam medis elektronik dan perubahan yang terjadi dari sistem manual ke sistem elektronik dapat mempermudah pekerjaan petugas. Sehingga dengan demikian rekam medis elektronik menjadi pendukung penyediaan informasi yang dapat mengambil keputusan yang cepat.

Kepuasan pengguna rekam medis elektronik dilihat dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) diperoleh hasil dari 63 responden (82,9%) merasa puas. Hal ini dikarenakan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan dapat menyediakan informasi yang terkini (*up to date*) dengan cepat dan tepat, yang artinya sistem dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu [20].

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang kepuasan pengguna sistem *elektronik medical record* “Khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode *technology acceptance model* (TAM) dan *end user computing satisfaction* (EUCS), maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan pengguna sistem *elektronik medical record* “khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode *technology acceptance model* (TAM) diperoleh hasil bahwa seluruh responden merasa puas terhadap penggunaan sistem *elektronik medical record* “Khanza”, yang terdistribusi pada kategori sangat puas sebanyak 93 responden (75,6%) dan kategori puas 30 responden (24,4%).
2. Kepuasan pengguna sistem *elektronik medical record* “khanza” di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) diperoleh hasil bahwa seluruh responden merasa puas terhadap penggunaan sistem *elektronik medical record* “Khanza”, yang terdistribusi pada kategori puas sebanyak 107 responden (87,0%) dan kategori sangat puas 16 responden (13,0%).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Pratomo, “Analisa Pengaruh Partisipasi Dan Kepuasan Pemakai Terhadap Kinerja Dalam Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web Di P3m Poliban,” *J. Positif*, Vol. 3, No. 2, Pp. 63-73, 2017.
- [2] S. Kamali, Y. Mardi, And Regina, “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Khanza Menggunakan Metode Hot-Fit Di Rumah Sakit Tentara Reksodiwiryo Kota Padang,” *J. Ilm. Perekam Dan Inf. Kesehat. Iimelda*, Vol. 9, No. 1, Pp. 1-11, 2024.
- [3] A. Putra And R. Sidi, “Tanggungjawab Hukum Pihak Ketiga Dan Rumah Sakit Terhadap Penyelenggaraan Electronic Medical Record,” *Jiip (Jurnal Ilm. Ilmu Pendidikan)*, Vol. 6, P. (6280-6289), 2023.
- [4] K. Dwiysusilo And Sarni, “Peranan Rekam Medis Elektronik Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya,” Universitas Dr. Soetomo, 2018.
- [5] R. D. Fauzan, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Pelayanan Pelanggan Telekomunikasi Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs),” *Braz Dent J.*, Vol. 33, No. 1, Pp. 1-12, 2022.
- [6] K. Muslimin, T. Udango, And F. Bone, “Analisis Kinerja Pelayanan Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, Vol. 4, No. 1, Pp. 673-681, 2021.
- [7] J. Putra, D. R. Indah, And A. Firdaus, “Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sma Xaverius 1 Palembang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Sisfokom (Sistem*

- Inf. Dan Komputer*), Vol. 12, No. 01, Pp. 45-51, 2023.
- [8] F. Nadhya, "Analisis Pengukuran Tingkat Penerimaan Pengguna Mobile Banking Bri Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Uta-Ut)," Perbedaan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Dan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dalam Menganalisis Kepuasan Pengguna Sistem Electronic Medical Record "Khanza" Di Rsd Aloe Saboe Proposal Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam, 2020.
- [9] I. Intansari, M. Rahmaniati, And D. F. Hapsari, "Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit X Di Kota Surabaya," *J-Remi J. Rekam Med. Dan Inf. Kesehat.*, Vol. 4, No. 3, Pp. 108-117, 2023, Doi: 10.25047/J-Remi.V4i3.3914.
- [10] I. D. Purwandi, "Evaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik Dengan Pendekatan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit," Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2018.
- [11] R. Rosalinda, S. Setiatin, And A. Susanto, "Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021," *J. Ilm. Indones.*, Vol. 1, No. 8, Pp. 1045-1056, 2021.
- [12] R. Z. Hilmi, R. Hurriyati, And Lisnawati, "Gambaran Efektivitas Dan Kepuasan Pasien Pada Unit Rekam Medis Di Rsu Kota Tangerang Selatan Dan Rsia Kemang Medical Care Tahun 2017," Vol. 3, No. 2, Pp. 91-102, 2018.
- [13] P. Utama, "Strategi Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Kampar Kiri Tengah," Vol. 5, Pp. 1-14, 2023, [Online]. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/nbk558907/>
- [14] M. H. N. Rokhmah, "Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rsd Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Metode Technology Acceptance Model," Universitas Widya Husadah Semarang, 2024.
- [15] T. Utama, R. Andrianti, And J. R. Aristyo, "Tinjauan Penerapan Rekam Medis Elektronik Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Di Rumah Sakit Alia Hospital Depok," *Edu Rmik J.*, Vol. 3, No. 1, 2023.
- [16] E. Daniati, H. Octaria, R. Amarta, And R. Aprianto, "Evaluation Of Simrs Implementation Using Eucs (End User Computing Satisfaction) Method In Medical Record Installation Of Petala Bumi Hospital, Riau Province In 2021," *Community Engagem. Emerg. J.*, Vol. 3, No. 2, Pp. 207-212, 2022.
- [17] L. Rizqulloh, "Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan Eucs Di Rsi Sultan Agung," *J. Rekam Medis Dan Inf. Kesehat.*, Vol. 5, No. 4, 2024.
- [18] G. Alfiansyah, A. S. Fajeri, M. W. Santi, And S. J. Swari, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (Ehr) Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction) Di Unit Rekam Medis Pusat Rsupn Dr. Ciptomangunkusumo," *J. Penelit. Kesehat. Suara Forikes*, Vol. 11, No. 1, Pp. 258-263, 2020.
- [19] U. Kholili, "Pengenalan Ilmu Rekam Medis Pada Masyarakat Serta Kewajiban Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit," *J. Kesehat. Komunitas*, Vol. 1, No. 2, Pp. 60-72, 2011, Doi: 10.25311/Keskom.Vol1.Iss2.12.
- [20] S. Elisabeth, "Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction Di Rumah Sakit Santa Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction Di Rumah Sakit Santa," 2024.