



**Analisis Pengukuran Kepuasan E-Medical Records Untuk Pasien Rawat
Jalan Menggunakan Metode EUCS Pada RSUD Siti Fatimah**

**CLARISA TRIANA
201410051**

**Laporan penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
sarjana komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Pengukuran Kepuasan E-Medical Records Untuk Pasien Rawat
Jalan Menggunakan Metode Eucs Pada Rsud Siti Fatimah**

**CLARISA TRIANA
201410051**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 24 Februari 2025
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing,

 
Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul "Analisis Pengukuran Kepuasan E-Medical Records Untuk Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS Pada RSUD Siti Fatimah" oleh "CLARISA TRIANA" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Senin tanggal 24 Februari 2025.

Komisi Penguji

1. Ketua : Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM.

2. Anggota : Assoc. Prof. Leon A. Abdillah, S.Kom., M.M., MTA, CDM.

3. Anggota : Dr. H. Jemakman, M.Si.

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas
Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Clarisa Triana

NIM : 201410051

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 24 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Clarisa Triana

201410051

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto

“Hidup bukanlah perihal siapa yang paling cepat,
Karena kita juga akan mencapai impian sesuai dengan usaha dan di waktu
yang berbeda dengan mereka”

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang telah melewatkanmu
tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak
akan pernah melewatkanmu”

-Ummar Bin Khattab-

Persembahan

Alhamdulillah segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT.,
yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya atas izin-Nya telah
memperkenalkan penulis sehingga masih diberikan kesempatan untuk
mempersembahkan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Lilis Suryani dan Bapak Herman S, yang tidak henti-hentinya mendoakan, memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan memberikan motivasi. Tiada kata yang pantas selain terima kasih, terima kasih yang tak terhingga untuk semua doa dan dukungan ibu dan bapak saya bisa berada di titik ini.
2. Keluarga besar dan kedua kakak saya, Frans Lesmana dan Andre Wirando, terima kasih sudah memberikan semangat, dan memberikan dukungan moril maupun materi.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Sain Teknologi, dan Program Studi Sistem Informasi.
4. Almater Universitas Bina Darma Palembang.
5. Dan terakhir untuk seluruh sahabat dan teman-teman saya.

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi di sektor kesehatan, sistem Rekam Medis Elektronik (RME) diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data medis pasien. RSUD Siti Fatimah, yang telah menggunakan sistem RME, menghadapi tantangan terkait kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Siti Fatimah, dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, *Security*, dan *Speed of Response*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction* secara simultan, namun hanya variabel *Speed of Response* yang berpengaruh signifikan secara parsial. Peningkatan kecepatan respon sistem berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,346. Berdasarkan penelitian ini, disarankan agar ***Speed Of Response* sistem dipertahankan atau ditingkatkan** karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, variabel ***Format* perlu ditingkatkan** agar lebih *user friendly* dan Variabel lainnya juga perlu diperhatikan seperti *Content*, *Accuracy*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *Security* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di **RSUD Siti Fatimah**.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, EUCS, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

Along with the development of information technology in the health sector, the Electronic Medical Record (EMR) system is implemented to improve efficiency and accuracy in managing patient medical data. Siti Fatimah Hospital, which has used the EMR system, faces challenges related to user satisfaction and acceptance of this system. This study aims to analyze user satisfaction with the Electronic Medical Record (EMR) system at Siti Fatimah Hospital, using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. This study identifies variables that affect user satisfaction, such as Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness, Security, and Speed of Response. The results of the study indicate that all independent variables have a significant effect on End User Satisfaction simultaneously, but only the Speed of Response variable has a significant effect partially. Increasing the speed of system response has the potential to increase user satisfaction by 0.346. Based on this study, it is recommended that the Speed Of Response system be maintained or improved because it has a significant effect on user satisfaction. In addition, the Format variable needs to be improved to be more user friendly and other variables also need to be considered such as Content, Accuracy, Ease of Use, Timeliness, and Security to improve the quality of service at Siti Fatimah Hospital.

Keywords: *Electronic Medical Records, EUCS, User Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmanirrohim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini yang berjudul **“Analisis Pengukuran Kepuasan E-Medical Records Untuk Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS Pada RSUD Siti Fatimah”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM, selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma serta sebagai pembimbing saya dalam penyusunan penelitian ini.
3. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Kepada jajaran pimpinan dan seluruh staf RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan yang telah memberikan izin, dukungan, dan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Herman S dan Ibu Lilis Suryani, terima kasih karena telah banyak memberikan semangat, mendoakan, dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materi yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini
6. Kepada Keluarga Besar dan Saudara-Saudara penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Kepada seluruh teman-teman penulis, Umi Kalsum, Alia Qonita Julia Selin, Rahma Zahrani, Mayang Puspa indah, Tri Julianti, Rafli Bagus Aditya dan Adi Saputra. Terima kasih yang selalu memberikan semangat, bantuan serta kebersamaan yang berarti selama proses penelitian ini.
8. Kepada Khususnya anggota grup “Gabut” Umi Kalsum dan Rafli Bagus Aditya, terima kasih sudah menjadi teman yang baik, selalu memberikan semangat serta motivasi dalam hal apapun.
9. Terakhir, khususnya untuk teman-teman grup kopken, Hera Oktriani, Alia Qonita Julia Selin, Adel Handini, dan Sinta Herliza, terima kasih sudah memberikan semangat, berjuang bersama, tetap kuat, saling mendukung, dan selalu kebersamaan. **"Hidup lebih lama ya, best!"**

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, dan oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang ada. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan yang lebih baik. Semua kebenaran datangnya dari Allah, dan segala kesalahan dari penulis. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Palembang, 24 Februari 2025

Clarisa Triana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2. 1 Analisis.....	5
2.2 Kepuasan Pengguna.....	5
2.3 Rekam Medis Elektronik	6
2.4 Pasien Rawat Jalan	6
2.5 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	7
2.6 RSUD Siti Fatimah.....	11
2.6.1 Visi Dan Misi.....	12
2.6.2 Susunan Pimpinan RSUD Siti Fatimah.....	13
2.7 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Tahapan Penelitian.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.4.1 Observasi.....	20

3.4.2 Kuesioner	20
3.4.3 Wawancara.....	21
3.5 Metode Penelitian.....	22
3.5.1 Variabel Penelitian	22
3.5.2 Populasi Dan Sampel	22
3.6 Hipotesis Penelitian	24
3.7 Instrumen Penelitian.....	25
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	26
3.8 Analisis Data	26
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.9.1 Uji Normalitas.....	27
3.9.2 Uji Multikolinieritas	27
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	27
3.9.4 Uji Autokorelasi	28
3.10 Uji Regresi Berganda.....	28
3.11 Uji Hipotesis	29
3.11.1 Uji F.....	29
3.11.2 Uji T.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Karakteristik Responden	30
4.1.2 Uji Validitas	34
4.1.3 Uji Reliabilitas	42
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.1 Uji Normalitas.....	43
4.2.2 Uji Multikolinieritas	45
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.2.4 Uji Autokorelasi	46
4.3 Uji Regresi Berganda	47
4.4 Uji Hipotesis	49
4.4.1 Uji F.....	49
4.4.2 Uji T	50
4.5 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Pertama EUCS	7
Gambar 2. 2 Model EUCS	10
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi RSUD Siti Fatimah	13
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian	18
Gambar 4. 1 Uji Normalitas p-p Plot.....	44
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	46



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Alternatif jawaban dan skor kuesioner	21
Tabel 3. 2 Hipotesis Penelitian	24
Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Jabatan/Posisi	32
Tabel 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Departemen/Bagian	32
Tabel 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Status Karyawan	33
Tabel 4. 6 Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	33
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel <i>Content</i> (X1).....	34
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel <i>Accuracy</i> (X2)	35
Tabel 4. 9 Uji Validitas <i>Format</i> (X3)	36
Tabel 4. 10 Uji Validitas <i>Ease Of Use</i> (X4)	37
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i> (X5)	38
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel <i>Security</i> (X6)	39
Tabel 4. 13 Uji Uji Validitas Variabel <i>Speed Of Response</i> (X7)	40
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel <i>End User Satisfaction</i> (Y).....	40
Tabel 4. 15 Uji Validasi Instrumen (X dan Y)	41
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Instrumen (X dan Y)	42
Tabel 4. 18 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	43
Tabel 4. 19 Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4. 20 Uji Autokorelasi	46
Tabel 4. 21 Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4. 22 Uji F.....	49
Tabel 4. 23 Uji T.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Artikel Jurnal.....	61
Lampiran 2 Loa Asli.....	75
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 4 Menu Login Sistem Rekam Medis Elektronik	79
Lampiran 5 Menu Utama Sistem Rekam Medis Elektronik.....	79
Lampiran 6 Menu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	80
Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil	81
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Proposal	82
Lampiran 9 Surat Keterangan Pembimbing.....	83
Lampiran 10 Form Pengajuan Judul	84
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Seminar Hasil	85
Lampiran 12 Lembar Konsultasi Seminar Proposal	86
Lampiran 13 Lembar Perbaikan Seminar Proposal.....	87
Lampiran 14 Lembar Perbaikan Seminar Hasil.....	88
Lampiran 15 Surat Izin Penelitian	89
Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian.....	90
Lampiran 17 LOA Jurnal	91
Lampiran 18 Hasil Turnitin	92
Lampiran 19 Lembar Verifikasi Format Penjilidan.....	93