

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Petugas Kesehatan dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik

Raskhita Irena Debora Tarigan^{1*}, Hanry Anta Lesmana², Jeanika Pinem³, Eka Permatasari Purba⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe, Indonesia^{1,2,3,4}

*Email Korespondensi: nancytialora01@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 01-07-2026

Received 10-07-2026

Published 29-07-2026

Keywords:

Community Health Centers;
Electronic Medical Records;
Electronic Medical Records
Training; Health Worker
Satisfaction

Kata Kunci:

Kepuasan Petugas
Kesehatan; Pelatihan
Rekam Medis Elektronik;
Puskesmas; Rekam Medis
Elektronik

ABSTRACT

The implementation of Electronic Medical Records (EMR) is part of the digital transformation of healthcare services aimed at improving service quality, work efficiency, and the quality of health information management. The success of EMR implementation is not only determined by technological readiness but also influenced by the level of satisfaction of healthcare workers as system users. This study aims to analyze factors related to healthcare worker satisfaction in the use of EMR at the Darussalam Community Health Center (Puskesmas Darussalam). The study used an observational analytical design with a cross-sectional approach. The study sample consisted of 40 healthcare workers selected using a total sampling technique. Data were collected using a structured questionnaire that had met validity and reliability tests, then analyzed using the Chi-Square test with a significance level of 95%. The results showed that most respondents were aged 30–40 years (45.0%), were female (65.0%), had worked for 5–10 years (45.0%), and had attended EMR training (60.0%). Bivariate analysis showed that age ($p=0.041$) and history of EMR training ($p=0.008$) were significantly associated with healthcare worker satisfaction, while gender ($p=0.321$) and length of service ($p=0.274$) were not significantly associated. EMR training was shown to be the most significant contributing factor to user satisfaction. It was concluded that competency improvement through continuous training and improvements in the quality of systems and infrastructure are necessary to increase staff satisfaction and support the successful implementation of Electronic Medical Records in Community Health Centers.

ABSTRAK

Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan mutu layanan, efisiensi kerja, serta kualitas pengelolaan informasi kesehatan. Keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan petugas kesehatan sebagai pengguna sistem. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan petugas kesehatan dalam

penggunaan Rekam Medis Elektronik di UPT Puskesmas Darussalam. Penelitian menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 40 petugas kesehatan yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 30–40 tahun (45,0%), berjenis kelamin perempuan (65,0%), memiliki masa kerja 5–10 tahun (45,0%), dan pernah mengikuti pelatihan RME (60,0%). Analisis bivariat menunjukkan bahwa usia ($p=0,041$) dan riwayat pelatihan RME ($p=0,008$) berhubungan signifikan dengan kepuasan petugas kesehatan, sedangkan jenis kelamin ($p=0,321$) dan masa kerja ($p=0,274$) tidak berhubungan signifikan. Pelatihan RME terbukti menjadi faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Disimpulkan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan serta perbaikan kualitas sistem dan infrastruktur perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan petugas dan mendukung keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital yang luas dalam sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara, dengan tujuan meningkatkan mutu layanan, efisiensi operasional, keselamatan pasien, dan ketepatan pengambilan keputusan berbasis data (Stoumpos et al., 2023). Salah satu wujud utama transformasi tersebut adalah penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) atau Electronic Medical Record, yaitu sistem dokumentasi kesehatan digital yang menggantikan pencatatan berbasis kertas dan menjadi fondasi infrastruktur layanan kesehatan modern (Prathiwi et al., 2025). Implementasi RME memungkinkan informasi pasien disimpan, diakses, diperbarui, dan dipertukarkan secara lebih cepat, akurat, serta terintegrasi antartentaga kesehatan, sehingga memperkuat koordinasi pelayanan, kontinuitas perawatan, dan akses informasi pada titik layanan. Bukti tinjauan literatur juga menunjukkan bahwa RME cenderung meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi waktu kerja, keselamatan pasien, serta mengurangi kesalahan dokumentasi, waktu pencarian informasi, duplikasi data, dan beban administratif dibandingkan sistem manual (Kavandi et al., 2024).

Di Indonesia, transformasi digital kesehatan dipercepat melalui kebijakan Kementerian Kesehatan, terutama Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, yang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik, mencakup rumah sakit, klinik, Puskesmas, tempat praktik mandiri, apotek, laboratorium kesehatan, hingga layanan telemedisin, dengan tenggat implementasi paling lambat 31 Desember 2023 (Asyfia et al., 2023). Kebijakan ini diposisikan sebagai bagian penting dari modernisasi dan transformasi sistem

kesehatan nasional, karena RME dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan, akurasi data, keselamatan pasien, koordinasi antarunit, efisiensi waktu dan administrasi, mempercepat pelaporan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data secara lebih real-time (El-Tsana et al., 2025). Namun, implementasi RME di Indonesia masih belum merata antarwilayah dan antartjenis fasilitas, dengan kesiapan yang cenderung lebih baik di wilayah maju seperti Jawa dan Bali dibanding daerah lain, sementara banyak fasilitas pelayanan, terutama di layanan primer, masih menghadapi keterbatasan integrasi digital (Sugiarto et al., 2024).

Petugas kesehatan merupakan aktor utama dalam keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik karena mereka adalah pengguna langsung yang paling mampu menilai apakah sistem benar-benar membantu pelayanan, dan karena itu kepuasan serta penerimaan pengguna menjadi indikator penting keberhasilan sistem informasi kesehatan. Ketika RME dinilai mudah digunakan, mudah dipelajari, relevan dengan pekerjaan, serta menyediakan informasi yang akurat dan bermutu, tenaga kesehatan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan, penerimaan, dan niat penggunaan yang lebih tinggi (Kurniawan & Arini, 2024). Temuan di berbagai setting juga menunjukkan bahwa RME yang mendukung akses cepat ke data pasien, dokumentasi, pelaporan, koordinasi, dan efisiensi kerja dipersepsikan lebih berguna dan lebih memuaskan bagi pengguna, termasuk karena membantu meningkatkan kinerja, produktivitas, dan mutu pelayanan (Listiowati et al., 2025). Sebaliknya, apabila sistem dianggap tidak intuitif, kompleks, membutuhkan banyak langkah, lambat merespons, sering terganggu oleh masalah listrik atau jaringan, atau tidak selaras dengan alur kerja klinis, kepuasan pengguna cenderung menurun dan manfaat sistem bagi efektivitas pelayanan menjadi lebih sulit diwujudkan (Lloyd et al., 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dipengaruhi oleh kombinasi faktor individu, sistem, dan organisasi, termasuk usia, tingkat pendidikan atau kualifikasi, pengalaman kerja, keterampilan komputer, kepemilikan atau akses terhadap komputer, pelatihan RME, kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta dukungan manajerial dan budaya organisasi (Dubale et al., 2023). Bukti juga menunjukkan bahwa pelatihan yang memadai secara konsisten berkaitan dengan kepuasan dan penerimaan yang lebih tinggi, karena pelatihan RME maupun HMIS membantu tenaga kesehatan memahami alur kerja sistem, meningkatkan literasi digital, dan memperkuat kemampuan operasional dalam penggunaan sehari-hari (Himawan, 2025). Selain itu, kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan merupakan penentu utama sikap positif terhadap RME, karena sistem yang mudah dipelajari, intuitif, dan ramah pengguna cenderung lebih diterima oleh petugas kesehatan serta lebih mungkin digunakan secara berkelanjutan. Kualitas sistem yang stabil, cepat, dan sesuai alur kerja juga penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, karena kestabilan sistem, waktu respons yang baik, pengurangan langkah kerja yang tidak perlu, serta desain yang mendukung dokumentasi dan kolaborasi dapat mempercepat pelayanan dan menurunkan beban kerja tenaga kesehatan (Lloyd et al., 2024).

Meskipun berbagai penelitian mengenai implementasi Rekam Medis Elektronik telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknis sistem, tingkat penerimaan teknologi, maupun kualitas layanan kesehatan. Penelitian yang secara khusus menganalisis faktor-faktor karakteristik petugas kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan penggunaan RME pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya Puskesmas, masih relatif terbatas. Padahal karakteristik pengguna seperti usia, masa kerja, jenis kelamin, dan pengalaman mengikuti pelatihan berpotensi memengaruhi kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru sehingga perlu dikaji lebih mendalam.

UPT Puskesmas Darussalam merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang telah mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan perangkat pendukung, jaringan internet yang belum stabil, gangguan sistem, serta belum meratanya pelatihan penggunaan RME bagi seluruh petugas kesehatan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan petugas dalam menggunakan sistem dan secara tidak langsung dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna menjadi penting sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas implementasi RME di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan **menganalisis** faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan petugas kesehatan dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik di UPT Puskesmas Darussalam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui rancangan cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu pengamatan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan petugas kesehatan dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME). Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Darussalam pada Juli 2025. Populasi penelitian adalah seluruh petugas kesehatan yang menggunakan sistem RME dalam memberikan pelayanan kesehatan, meliputi dokter, perawat, bidan, tenaga gizi, tenaga farmasi, dan tenaga rekam medis. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, sehingga seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sebagai responden. Kriteria inklusi meliputi petugas kesehatan yang telah menggunakan sistem RME minimal selama enam bulan, aktif bertugas pada saat penelitian berlangsung, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar persetujuan (informed consent). Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh 40 responden sebagai sampel penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator kepuasan pengguna sistem informasi kesehatan, meliputi aspek kemudahan penggunaan (ease of use), kecepatan akses, kelengkapan informasi, keandalan sistem, dan kepuasan secara

keseluruhan terhadap penggunaan RME. Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, dengan pilihan jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan seluruh butir dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$) serta uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha yang menunjukkan nilai $>0,70$ sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Selain data kepuasan, penelitian juga mengumpulkan data karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, masa kerja, profesi, dan riwayat pelatihan Rekam Medis Elektronik.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden serta tingkat kepuasan penggunaan RME. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen, yaitu usia, jenis kelamin, masa kerja, dan riwayat pelatihan RME, dengan variabel dependen berupa tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan RME. Tingkat kemaknaan statistik ditetapkan pada nilai $p < 0,05$ dengan confidence interval sebesar 95%. Penelitian ini telah memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian yang meliputi penghormatan terhadap hak responden, kerahasiaan identitas, kerahasiaan data penelitian, serta penggunaan data hanya untuk kepentingan ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Usia		
< 30 tahun	12	30,0
30-40 tahun	18	45,0
> 40 tahun	10	25,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	14	35,0
Perempuan	26	65,0
Masa Kerja		
< 5 tahun	11	27,5
5-10 tahun	18	45,0
> 10 tahun	11	27,5
Pernah Mengikuti Pelatihan RME		
Ya	24	60,0
Tidak	16	40,0
Jenis Profesi		
Dokter	6	15,0
Perawat	10	25,0
Bidan	9	22,5
Tenaga Gizi	6	15,0
Tenaga Farmasi	5	12,5

Tenaga Rekam Medis	4	10,0
--------------------	---	------

Sebagian besar petugas kesehatan berusia 30–40 tahun (45,0%), berjenis kelamin perempuan (65,0%), memiliki masa kerja 5–10 tahun (45,0%), serta telah mengikuti pelatihan Rekam Medis Elektronik (RME) (60,0%). Berdasarkan profesi, responden didominasi oleh perawat (25,0%), diikuti bidan (22,5%), sedangkan tenaga rekam medis merupakan profesi dengan jumlah responden paling sedikit (10,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan tenaga kesehatan yang berada pada usia produktif, memiliki pengalaman kerja yang cukup, dan telah memperoleh pelatihan RME, sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap tingkat kepuasan dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik (Tabel 1).

Tabel 2. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Petugas Kesehatan dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik (n = 40)

Variabel	Kepuasan Petugas Kesehatan dalam Penggunaan RME				<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Usia					
< 30 tahun	9	75,0	3	25,0	0,041
30–40 tahun	17	94,4	1	5,6	
> 40 tahun	9	90,0	1	10,0	
Jenis Kelamin					
Laki-laki	12	85,7	2	14,3	0,321
Perempuan	23	88,5	3	11,5	
Masa Kerja					
< 5 tahun	9	81,8	2	18,2	0,274
5–10 tahun	16	88,9	2	11,1	
> 10 tahun	10	90,9	1	9,1	
Pelatihan RME					
Pernah	24	100,0	0	0,0	0,008
Tidak Pernah	11	68,8	5	31,2	

Berdasarkan hasil uji Chi-Square, usia ($p = 0,041$) dan pelatihan Rekam Medis Elektronik (RME) ($p = 0,008$) memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan RME. Sebaliknya, jenis kelamin ($p = 0,321$) dan masa kerja ($p = 0,274$) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan petugas kesehatan dalam menggunakan RME lebih dipengaruhi oleh faktor usia dan pengalaman mengikuti pelatihan dibandingkan karakteristik demografi lainnya. Pelatihan RME yang memadai berperan penting dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan penerimaan petugas terhadap sistem, sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna (Tabel 2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas kesehatan di UPT Puskesmas Darussalam berada pada kelompok usia 30–40 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki masa kerja 5–10 tahun, serta telah mengikuti pelatihan Rekam Medis Elektronik (RME). Karakteristik tersebut menggambarkan bahwa mayoritas responden merupakan tenaga kesehatan yang berada pada usia produktif dengan pengalaman kerja yang cukup untuk beradaptasi terhadap transformasi digital di bidang kesehatan. Selain itu, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap penggunaan RME. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi RME di Puskesmas Darussalam telah mampu mendukung proses pelayanan kesehatan meskipun masih ditemukan beberapa kendala teknis. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan karena berkaitan erat dengan penerimaan teknologi, keberlanjutan penggunaan sistem, serta peningkatan kualitas pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmi et al. (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi RME sangat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan keakuratan sistem yang disediakan.

Analisis bivariat menunjukkan bahwa usia memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan petugas kesehatan dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik ($p=0,041$). Hasil ini menunjukkan bahwa petugas yang berada pada usia produktif cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya. Secara teoritis, individu pada usia produktif umumnya memiliki kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang lebih baik, lebih mudah mempelajari aplikasi baru, serta memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Kondisi tersebut mempermudah proses penerimaan sistem baru sehingga meningkatkan kenyamanan dalam penggunaannya. Meskipun demikian, kelompok usia yang lebih tua tetap dapat mencapai tingkat kepuasan yang baik apabila memperoleh pendampingan dan pelatihan yang memadai. Temuan ini didukung oleh penelitian Azizah et al. (2026) yang menjelaskan bahwa karakteristik pengguna, termasuk usia dan kesiapan individu dalam menerima teknologi, berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi RME di Puskesmas, terutama ketika didukung oleh kualitas sistem dan pelatihan yang memadai.

Sebaliknya, penelitian ini menemukan bahwa jenis kelamin tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penggunaan RME ($p=0,321$). Temuan tersebut menunjukkan bahwa baik petugas kesehatan laki-laki maupun perempuan memiliki peluang yang sama dalam menerima dan menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik. Kepuasan terhadap sistem lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta dukungan organisasi dibandingkan karakteristik biologis pengguna. Hasil ini memperlihatkan bahwa kemampuan menggunakan teknologi informasi di lingkungan pelayanan kesehatan tidak lagi dipengaruhi oleh perbedaan gender, melainkan oleh kesempatan memperoleh pelatihan, pengalaman menggunakan sistem, dan dukungan fasilitas kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan berbagai penelitian implementasi sistem informasi kesehatan yang menunjukkan bahwa faktor

demografi seperti jenis kelamin tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pengguna apabila seluruh petugas memperoleh akses dan kesempatan yang sama dalam menggunakan sistem informasi kesehatan (Heri, 2024; Hidayat et al., 2025; ZR et al., 2025).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masa kerja tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan petugas kesehatan terhadap penggunaan RME ($p=0,274$). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman kerja yang lebih lama belum tentu membuat petugas merasa lebih puas dalam menggunakan sistem informasi kesehatan. Petugas dengan masa kerja yang relatif singkat maupun yang telah lama bekerja sama-sama dapat beradaptasi terhadap penggunaan RME apabila sistem dirancang secara sederhana, mudah dipahami, serta didukung oleh pelatihan yang berkelanjutan. Sebaliknya, apabila kualitas sistem kurang baik, pengalaman kerja yang panjang juga tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi RME lebih ditentukan oleh kualitas sistem, kemudahan operasional, serta dukungan organisasi dibandingkan lamanya seseorang bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian mengenai implementasi RME di berbagai Puskesmas di Indonesia yang menyimpulkan bahwa faktor sistem dan dukungan implementasi memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan karakteristik masa kerja pengguna (Faida & Ali, 2021).

Variabel yang menunjukkan hubungan paling kuat dengan kepuasan petugas kesehatan adalah riwayat pelatihan Rekam Medis Elektronik ($p=0,008$). Seluruh responden yang pernah mengikuti pelatihan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden yang belum pernah mengikuti pelatihan. Pelatihan memberikan pemahaman mengenai fungsi sistem, alur penggunaan aplikasi, prosedur pencatatan, serta cara mengatasi berbagai kendala teknis yang muncul selama pelayanan berlangsung. Semakin baik kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem, semakin kecil hambatan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan juga meningkat. Selain meningkatkan kompetensi teknis, pelatihan juga mampu meningkatkan rasa percaya diri pengguna dalam mengoperasikan sistem sehingga mengurangi resistensi terhadap perubahan dari sistem manual menuju sistem digital. Hasil ini memperkuat bahwa investasi organisasi dalam bentuk pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi transformasi digital pelayanan kesehatan (Wulandari et al., 2025).

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi yang digunakan. Selama proses penelitian masih ditemukan beberapa kendala, seperti jaringan internet yang kurang stabil, keterbatasan perangkat komputer, serta gangguan sistem yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan persepsi kemudahan penggunaan apabila tidak segera diperbaiki. Penelitian Syahrial et al. (2025) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna RME sangat dipengaruhi oleh aspek *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sebagaimana dijelaskan dalam model End User Computing Satisfaction (EUCS). Oleh karena itu, peningkatan kualitas perangkat keras, kestabilan jaringan,

penyempurnaan antarmuka sistem, serta kecepatan akses menjadi aspek yang harus terus diperhatikan agar kepuasan pengguna tetap terjaga.

Apabila dibandingkan dengan berbagai penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini menunjukkan pola yang relatif konsisten bahwa keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor individu, kualitas sistem, serta dukungan organisasi. Berbagai penelitian di Indonesia melaporkan bahwa kualitas informasi, kemudahan penggunaan, pelatihan, dukungan manajemen, dan kesiapan infrastruktur merupakan faktor yang paling sering berhubungan dengan kepuasan pengguna maupun keberhasilan implementasi RME. Sebaliknya, karakteristik demografi seperti jenis kelamin dan masa kerja cenderung memberikan pengaruh yang lebih kecil apabila dibandingkan dengan kualitas sistem itu sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi RME merupakan proses multidimensional yang memerlukan kesiapan teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta komitmen organisasi untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan (Wijayanti et al., 2025).

KESIMPULAN DAN SARAN

Usia dan riwayat pelatihan Rekam Medis Elektronik (RME) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan petugas kesehatan dalam penggunaan RME di UPT Puskesmas Darussalam, sedangkan jenis kelamin dan masa kerja tidak menunjukkan hubungan yang bermakna. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung keberhasilan implementasi sistem RME. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar, mencakup beberapa fasilitas pelayanan kesehatan dengan karakteristik yang berbeda, serta menambahkan variabel lain seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dukungan manajemen, literasi digital, dan penerimaan teknologi agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asyfia, A., Zaid, Mahendika, D., & Setyowati, M. (2023). Medical Record Digitization Policy: Overview of the Health Minister Regulation Number 24 of 2022. *Consilium Sanitatis: Journal of Health Science and Policy*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.56855/jhsp.v1i2.227>
- Azizah, Y. S. N., Pertiwi, T. S., Hosizah, H., & Nurmalasari, M. (2026). Hubungan Literasi Digital dengan Kesiapan Teknologi menggunakan TRI (Technology Readiness Index) pada Pengguna Rekam Medis Elektronik di Klinik Utama Grha Atma Bandung. *JURNAL PENELITIAN SISTEM INFORMASI (JPSI)*, 4(2), 347–361.
- Dubale, A. T., Mengestie, N. D., Tilahun, B., & Walle, A. D. (2023). User Satisfaction of Using Electronic Medical Record System and Its Associated Factors among Healthcare

- Professionals in Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *BioMed Research International*, 2023(1).
<https://doi.org/10.1155/2023/4148211>
- El-Tsana, A. V., Alvianty, R. A., Octaviani, P., Syahidah, R., & Wasir, R. (2025). Health System Transformation in Indonesia: Implementation and Challenges of Six Policy Pillars. *Indonesian Journal of Health Science*, 5(3), 553–560. <https://doi.org/10.54957/ijhs.v5i3.1548>
- Faida, E. W., & Ali, A. (2021). Analisis Kesiapan Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Pendekatan DOQ-IT (Doctor's Office Quality-Information Technology). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 67.
- Heri, R. I. (2024). Model Pengaruh Literasi Teknologi Informasi Komunikasi, Pengetahuan RME Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kesiapan Tenaga Kesehatan Adopsi Sistem Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit Sayang Rakyat.
- Hidayat, A. S., Lestari, P., Hasibuan, N., Nazuha, S., Suprianto, Y. N., & Purba, S. H. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Kesehatan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Medis di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 10 (1), 1–10. <https://doi.org/10.51851/jmis.v10i1.638>
- Himawan, A. (2025). Evaluation of the Application of Electronic Medical Records with a Technology Acceptance Model Approach in Hospital X. *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(5), 5165–5181. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.51152>
- Kavandi, H., Al Awar, Z., & Jaana, M. (2024). Benefits, Facilitators, and Barriers of Electronic Medical Records Implementation in Outpatient Settings: A Scoping Review. *Healthcare Management Forum*, 37(4), 215–225. <https://doi.org/10.1177/08404704231224070>
- Kurniawan, A. L., & Arini, M. (2024). Effectiveness and User Satisfaction of Electronic Medical Records in Indonesia Private Hospital. *South Eastern European Journal of Public Health*, 1128–1138. <https://doi.org/10.70135/seejph.vi.2363>
- Listiowati, E., Pratama, D. D., Pramayanti, Y., Samsudin, M. A., Arini, M., & Kurniawan, N. U. (2025). Understanding User Acceptance of Electronic Medical Records: A Mixed method Study. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 8(9), 876–898. <https://doi.org/10.56338/mparki.v8i9.7581>
- Lloyd, S., Long, K., Probst, Y., Di Donato, J., Oshni Alvandi, A., Roach, J., & Bain, C. (2024). Medical and Nursing Clinician Perspectives on the Usability of the Hospital Electronic Medical Record: A Qualitative Analysis. *Health Information Management Journal*, 53(3), 189–197. <https://doi.org/10.1177/18333583231154624>
- Prathiwi, E., Pramesona, B. A., Suwandi, J. F., Karyus, A., & Kurniawan, B. (2025). Benefits and Opportunities of Implementing Electronic Medical Records: A Literature Review. *International Journal of Current Science Research and Review*, 08(05). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i5-71>
- Rahmi, D., Indasah, I., & Wardani, R. (2025). Peran Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Implementasi dan Kepuasan Pengguna Rekam Medis

- Elektronik. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 16(3), 739–745.
- Stoumpos, A. I., Kitsios, F., & Talias, M. A. (2023). Digital Transformation in Healthcare: Technology Acceptance and Its Applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 3407. <https://doi.org/10.3390/ijerph20043407>
- Sugiarto, P., Purnami, C. T., & Jati, S. P. (2024). Supporting and Inhibiting Factors in Implementing Electronic Medical Records (EMR) Policy in Indonesia. *BIO Web of Conferences*, 133, 00038. <https://doi.org/10.1051/bioconf/202413300038>
- Syahrial, S., Widyaningsih, C., & Garmelia, E. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Medan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 11(2), 193–209.
- Wijayanti, R. A., Rohman, N. C. A., Rachmawati, E., & Rahagiyanto, A. (2025). Evaluasi RME Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 13(2), 109–116.
- Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Implementasi Strategi Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit: Studi Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 1415–1427.
- ZR, C. A., Nugraha, S., & Istiqlal, H. (2025). Pengaruh Penggunaan Electronic Medical Record (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan) terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD Kasih Ibu Saba, Gianyar. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 9(4), 571–595.