

## **ANALISIS KEPUASAN TENAGA KESEHATAN TERHADAP REKAM REKAM MEDIS ELEKTRONIK PADA PELAYANAN RAWAT JALAN**

Fitria Rakhmawati<sup>1</sup>, Ika Puspita Sari<sup>2</sup>, Fitri Anafiah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: fna\_2007@yahoo.com

### **ABSTRAK**

Kepuasan tenaga kesehatan merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME), karena menunjukkan sejauh mana kinerja sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya. Di unit rawat jalan RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap RME belum optimal akibat kendala infrastruktur, keterbatasan pelatihan, serta adanya resistensi dalam penggunaan sistem. Situasi tersebut dapat berdampak signifikan pada mutu pekerjaan serta pengalaman para pengguna. Riset ini secara umum bertujuan mengkaji tingkat kepuasan nakes terkait penggunaan rekam medis elektronik di unit rawat jalan RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo pada 2025. Metode yang diterapkan adalah kuantitatif deskriptif berpendekatan cross-sectional. Populasi studi mencakup 73 tenaga kesehatan di instalasi rawat jalan. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, didapatkan sampel sebanyak 62 orang yang diseleksi lewat teknik purposive sampling, mencakup profesi dokter, perawat, petugas lab, apoteker, bagian kasir, serta radiologi. Instrumen kuesioner digunakan dalam proses pengambilan data. Temuan riset memperlihatkan bahwa kepuasan nakes masuk dalam klasifikasi baik, dengan persentase mencapai 83,9% berdasarkan analisis statistik deskriptif. Angka ini merefleksikan bahwa mayoritas responden merasa puas.

**Kata kunci: Implementasi RME, Kepuasan Tenaga Kesehatan, Rawat Jalan**

### **ABSTRACT**

*Healthcare worker satisfaction is a key indicator in assessing the success of Electronic Medical Records (EMR) implementation, as it demonstrates the extent to which the system's performance meets the needs and expectations of its users. In the outpatient unit of Aisyiyah Siti Fatimah Hospital, Tulangan, healthcare worker satisfaction with EMR is suboptimal due to infrastructure constraints, limited training, and resistance to system use. This situation can significantly impact the quality of work and user experience. This research generally aims to assess the level of healthcare worker satisfaction regarding the use of electronic medical records in the outpatient unit of Aisyiyah Siti Fatimah Hospital, Tulangan, Sidoarjo, in 2025. The method used was a quantitative descriptive cross-sectional approach. The study population included 73 healthcare workers in the outpatient unit. Based on the Slovin formula calculation, a sample of 62 people was selected through a purposive sampling technique, including doctors, nurses, lab staff, pharmacists, cashiers, and radiologists. A questionnaire instrument was used in the data collection process. The research findings showed that healthcare worker satisfaction was classified as good, with a percentage reaching 83.9% based on descriptive statistical analysis. This figure reflects that the majority of respondents were satisfied.*

**Keywords: Implementation RME, Health Worker Satisfaction, Outpatient Services**

## PENDAHULUAN

Kemajuan di bidang teknologi informasi memicu transformasi digital di berbagai lini, termasuk industri kesehatan. Salah satu terobosan krusial adalah implementasi Rekam Medis Elektronik (RME), yakni sistem komputasi untuk menghimpun, mengarsipkan, memproses, dan mengakses kembali data klinis pasien di fasyankes. Penggunaan RME berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, ketepatan data, dan aksesibilitas informasi pasien, yang pada akhirnya menunjang kualitas layanan (Izza et al., 2024).

Secara regulasi, penggunaan RME diatur dalam Permenkes No. 24 Tahun 2022 yang tentang rekam medis yang dapat diselenggarakan secara digital dan harus dilengkapi verifikasi elektronik sebagai bentuk keabsahan. Regulasi ini menegaskan pentingnya digitalisasi rekam medis dalam mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Meskipun menawarkan banyak manfaat, implementasi RME di lapangan masih menghadapi tantangan. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain kurangnya dukungan manajemen, keterbatasan pelatihan bagi pengguna, gangguan sistem seperti *downtime*, hambatan infrastruktur, serta keterlambatan adaptasi pengguna (Mulyana et al., 2023; Benge et al., 2024). Faktor-faktor tersebut dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna utama sistem.

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Sistem yang tidak mudah digunakan, sering mengalami gangguan, atau tidak memenuhi kebutuhan kerja akan menurunkan tingkat kepuasan, sehingga berdampak pada efektivitas penggunaannya (Hadiyanto et al., 2020). Sebaliknya, kualitas sistem yang baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Hapsari.,(2024) dan Mulyana et al. (2023) yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas sistem RME dan kepuasan tenaga kesehatan.

Di tingkat nasional, implementasi RME masih perlu ditingkatkan. Pada tahun 2022, baru 11,23% dari total rumah sakit di Indonesia yang telah mengimplementasikan RME (Sadya, 2023). Namun, beberapa provinsi seperti Jawa

Timur menunjukkan capaian lebih tinggi, yaitu 425 dari 437 rumah sakit telah menggunakan RME (Izza et al., 2024). Meskipun demikian, penggunaan RME masih memerlukan evaluasi berkala untuk mengatasi berbagai permasalahan teknis dan operasional.

Hasil wawancara di RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo menunjukkan bahwa implementasi RME di unit rawat jalan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan fitur untuk klaim BPJS, frekuensi *downtime*, gangguan jaringan internet, kurangnya SDM IT, serta rendahnya kedisiplinan sebagian tenaga kesehatan dalam mengisi RME. Permasalahan-permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna sistem.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan tenaga kesehatan dalam penggunaan RME menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem ini benar-benar mendukung proses kerja dan meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penerapan RME serta mengidentifikasi perbaikan aspek-aspek guna optimalisasi sistem di masa mendatang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kuantitatif deskripsi dengan pendekatan *cross sectional* dipilih karena mampu menggambarkan secara sistematis dan objektif suatu fenomena atau karakteristik populasi tanpa memanipulasi variabel. Rancangan penelitian *cross sectional* mempelajari resiko dan efek dengan observasi dan tujuannya yaitu mengumpulkan datanya pada saat bersamaan atau satu waktu yang sama.

Dalam penelitian ini besar sampel yang dihitung dari jumlah populasi adalah sebanyak 62 sampel tenaga kesehatan unit rawat jalan meliputi dokter IGD, perawat, laboratorium, petugas RM, radiologi, dan front office. Metode seleksi sampel yang diterapkan dalam studi ini adalah purposive sampling. Adapun analisis data dilakukan memakai uji statistik deskriptif.

## HASIL

Tabel 1 Karakteristik berdasarkan kepuasan tenaga kesehatan unit rawat jalan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Tahun 2025

No	Kepuasan petugas	n	Persentase
1.	Kurang	0	0%
2.	Cukup	10	16,1 %
3.	Baik	52	83,9%
	Jumlah	62	100 %

Sumber : data primer Tahun 2025

Table 1 diatas memberitahu bahwasanya sebagian besar tenaga kesehatan unit rawat jalan menyatakan kepuasan tenaga kesehatan unit rawat jalan dengan baik sebanyak 52 responden (83,9%) dan sebagian kecil lainnya menyatakan kepuasan petugas unit rawat jalan sebanyak 10 responden (16,1%). Hal ini memunjukkan bahwa kepuasan tenaga kesehatan unit rawat jalan pada RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo menunjukkan kategori baik.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan unit rawat jalan menyatakan kepuasan tenaga kesehatan unit rawat jalan dengan baik sebanyak 52 responden (83,9%). Sementara sebagian kecil lainnya menyatakan kepuasan tenaga kesehatan unit rawat jalan sebanyak 10 responden (16,1%). Salah satu tolok ukur kunci dalam menilai efektivitas sistem informasi adalah level kepuasan pengguna pada Rekam Medis Elektronik (RME). Rasa puas tersebut menandakan sistem mampu menjawab kebutuhan serta sejalan dengan ekspektasi dan target pengguna (Wahyudi & Wahab, 2024).

Riset membuktikan bahwa pengguna yang puas terhadap sistem cenderung memiliki motivasi kerja lebih tinggi dan performa lebih unggul. Mereka merasa sangat terbantu oleh sistem yang mengakomodasi kebutuhan secara optimal, yang berujung pada naiknya efisiensi serta efektivitas kerja. Maka dari itu, pemahaman serta peningkatan kepuasan pengguna RME sangat krusial dalam evaluasi sistem (Nurhayati et al., 2024).

Adapun dari tabulasi silang variabel jenis kelamin dan kepuasan tenaga kesehatan didapatkan sebagian besar yang menilai kategori baik adalah perempuan

sebanyak 37 responden (71,2 %) dan sebagian kecil yaitu responden laki laki menilai kategori baik sebanyak 15 responden ( 28,8 %). Penelitian Rika Jufriazia Manita (2020) menunjukkan bahwa perempuan lebih dipengaruhi minat dan kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi dibandingkan laki laki.

Berdasarkan hasil tabulasi silang variabel pendidikan terakhir dengan kepuasan tenaga kesehatan menghasilkan sebagian besar menilai pada kategori baik adalah diploma sebanyak 24 responden ( 38,7 % ) dan sebagian kecil SLTA sederajat sebanyak 11 responden ( 17,1 % ). Beriringan dengan hasil Gagnon et al., (2021) tingkat pendidikan terakhir berperan dalam membentuk pengetahuan dasar, keterampilan kognitif, serta kemampuan adaptasi terhadap teknologi informasi. Nakes yang mempunyai latar belakang akademis lebih tinggi biasanya memperlihatkan penguasaan yang lebih mumpuni terkait sistem informasi, termasuk rekam medis elektronik (RME), sehingga lebih mudah dalam mengoperasikan, memahami fitur, serta menyadari manfaat dari penggunaannya.

Berdasarkan hasil tabulasi silang variabel usia dengan kepuasan tenaga kesehatan menghasilkan bahwa sebagian besar usia yang menilai pada kategori baik adalah 20-30 tahun sebanyak 29 ( 46,8 % ) dan sebagian kecil pada usia 41-50 tahun sebanyak 3 ( 4,8 % ). Hal ini sejalan dengan penelitian Orien, (2024) bahwa usia 25-26 (dewasa awal) merasa puas dengan hasil pekerjaan pada penggunaan RME yang dianggap mudah untuk digunakan. Temuan ini juga memaparkan klasifikasi usia menjadi dua kategori, yakni kelompok muda untuk usia di bawah 30 tahun, serta kelompok tua bagi mereka yang berusia di atas 30 tahun.

Penelitian yang dilakukan oleh Niko Santoso Pambudi & Putu Mahyuni, (2024) dengan menyebutkan bahwa kepuasan tenaga kesehatan dipengaruhi oleh kualitas sistem. Jika mutu sistem rendah, misalnya sering terjadi gangguan teknis, infrastruktur tidak mendukung, atau sering error, maka kepuasan pengguna akan merosot. Fakta ini mengindikasikan bahwa kenyamanan akses memegang peranan paling dominan dalam kualitas sistem, yang berdampak pada minat pakai serta kepuasan user. Di samping itu, mutu informasi yang dihasilkan sistem juga turut menentukan tingkat kepuasan. Hal ini terjadi apabila informasi yang dihasilkan dapat menghasilkan informasi yang relevan dan tidak bias. Sarana dan prasarana yang baik

mampu memberikan kepuasan dengan tidak terjadinya eror, black screen, dan jaringan yang lemot (Benge et al., 2024).

Berdasarkan hasil tabulasi silang variabel jabatan dengan variabel kepuasan tenaga kesehatan unit rawat jalan sebagian besar yang menilai pada kategori baik pada jabatan perawat RJ dan front office dengan masing masing berjumlah 9 responden ( 17,3%) sementara sebagian kecil pada jabatan dokter IGD dan radiologi dengan masing masing berjumlah 3 responden (5,8%). Temuan ini selaras dengan studi Simbolon et al. (2023) di RS Santa Elisabeth Medan, yang melaporkan bahwa nakes, termasuk perawat dan bagian pendaftaran, mayoritas merasa puas (65% atau 26 responden). Alasannya, RME dinilai mampu menghemat energi karena petugas tak perlu lagi memobilisasi berkas fisik antarruangan. Selain itu, responden menilai RME memiliki tingkat keamanan tinggi, baik dari sisi data maupun otorisasi akses aplikasinya.

Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi rasa puas nakes di rawat jalan, salah satunya ialah mutu sistem itu sendiri. Hal ini dapat menghambat petugas dalam melakukan pekerjaan sehari hari. Sistem yang baik dapat memengaruhi minat guna dan kepuasan pengguna. Selain itu pengetahuan juga berpengaruh dalam kepuasan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan sosialisasi kepada petugas dapat membantu petugas untuk memahami penggunaan RME. Pengadaan kualitas teknologi yang baik seperti upgrade komputer dapat meningkatkan dan mempermudah penggunaan RME. Upaya ini menuntut perhatian ekstra agar kualitas dari segi sistem, pengetahuan dan teknologi agar dapat ditingkatkan

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kepuasan tenaga kesehatan di unit rawat jalan berada pada kategori baik yaitu sejumlah 52 responden (83,9%) di RS Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2025. RS disarankan untuk secara aktif menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan merancang pengembangan program rekam medis elektronik yang berkelanjutan, serta melakukan evaluasi berkala untuk memastikan agar rekam medis elektronik dapat berjalan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Benge, S. S. M. A., Rayne, K., Patut, I. A., Sunartini, ini made, & Wasita, rai riska resti. (2024). *Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode HOT- FIT di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar*. 7, 269–276
- Gagnon, marie pierre, Simonyan, D., Ghandour, el kebir, & Godin, G. (2021). Factors influencing electronic health record adoption by physicians: A multilevel analysis. *International Journal of Information Management*, 36(3), 258–270.
- Hadiyanto, M., Purnami, cahya tri, & Mawarni, A. (2020). Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(November), 739–745.
- Hapsari, K. A. (2024). *Hubungan Kualitas Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang*.
- Izza, A. Al, Lailiyah, S., & Izza, A. Al. (2024). Kajian Literatur: Gambaran Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Indonesia berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Literature review: Overview of the Implementation of Electronic Medical Records in Indonesian Hospitals. *Media Gizi Kesmas*, 13(1), 549–562.
- Mulyana, Situmorang, M., & Fatikasari, S. (2023). *Evaluasi Sistem Informasi ( Electronic Medical Record ) Dengan Metode Hot-Fit Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Tahun 2023*. 17(4), 1580–1599.
- Niko Santoso Pambudi, Y., & Putu Mahyuni, L. (2024). Hospital Electronic Medical Record: Satisfaction, Use, and Perceived Benefit With Computer Literacy As Mediator in Sumba. *Damianus Journal of Medicine*, 23(2), 145
- Nurhayati, A., Meisari, W. A., Rochani, D., Kesehatan, F. I., & Surakarta, U. A. (2024). Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan PKU Muhammadiyah Karanganyar , Indonesia dan selaras dengan tujuan dan harapan pengguna ( Wahyudi & Wahab , 2024 ). Ternyata. *Inovasi Kesehatan Global*, 1(3), 191–199.
- Orien, C. (2024). 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. In *Jurnal Kesehatan*.
- Rika Jufriazia Manita. (2020). Peran Instrumen EUCS (End User Computing Satisfaction) Sebagai Assesment Tools System Informasi Dari Perpektif Gender Pengguna Perpustakaan. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 2, 173–186 <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna/article/view/3004>
- Simbolon, P., Saragih, P., & Pardede, I. B. Y. (2023). Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Promotif Preventif*, 6(4), 558–563. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>

Wahyudi, A., & Wahab, S. (2024). Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Rekam Medis Di Rs X. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 2893–2899. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i2.29118>