

Tingkat Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Penggunaan Aplikasi Rekam Medis Elektronik Berbasis Web di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Nisa Nur Kusuma¹, I Gusti Agung Ngurah Pradyantara Putra², Nurul Dwi Andriani³

¹Health Information Management Study Program, Politeknik Assalaam Surakarta, Indonesia

²Diploma Three Program In Medical Records And Health Information Study Program, STIKES Wira Medika Bali, Indonesia

³Health Administration Study Program, Universitas Muhammadiyah Klaten, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jun 15, 2026

Revised Jul 10, 2026

Accepted Aug 26, 2026

Keywords:

Electronic Medical Record,
User Satisfaction,
Healthcare Workers,
Web-Based Application,
Health Information Systems.

ABSTRACT

Digital transformation in the healthcare sector has encouraged the implementation of web-based Electronic Medical Records (EMRs) to improve the efficiency and quality of healthcare services. The successful implementation of EMRs depends not only on technological aspects but also on user satisfaction, which serves as a key indicator of system acceptance. This study aimed to analyze healthcare workers' satisfaction with the use of a web-based EMR application in a healthcare facility. A quantitative approach with a descriptive cross-sectional design was employed. The study involved 27 healthcare workers selected using a total sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed descriptively using mean scores. The results showed that the overall level of user satisfaction was categorized as satisfied. The highest mean scores were obtained for the indicators of ease of learning the application (mean = 4.33), faster documentation process (mean = 4.33), and ease of patient data retrieval (mean = 4.26). In contrast, the indicator related to technical issues, such as system errors or slow performance, received the lowest mean score (mean = 2.78), indicating the need for improvements in technological infrastructure. In conclusion, the web-based EMR application improves work efficiency, facilitates access to patient information, and supports the quality of healthcare services. Continuous optimization of servers, network infrastructure, and user training is essential to enhance user satisfaction and ensure the successful implementation of the system.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Nisa Nur Kusuma,
Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan,
Politeknik Assalaam Surakarta,
Komplek PPMI Assalaam, Jl. Garuda Mas, Nilagraha, Gonilan, Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57169.
Email: nisankusuma@politeknikassalaam.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah

satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan efisiensi proses kerja, serta memperkuat aspek keselamatan pasien. Sebagai bagian dari transformasi tersebut, berbagai fasilitas pelayanan kesehatan mulai menerapkan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi untuk mendukung pengelolaan data secara lebih efektif. Salah satu implementasi yang banyak digunakan adalah Rekam Medis Elektronik (RME), yaitu sistem berbasis teknologi yang berfungsi untuk mendokumentasikan, menyimpan, mengolah, dan menyediakan informasi kesehatan pasien dalam format digital. Penerapan RME memungkinkan tenaga kesehatan memperoleh dan membagikan informasi pasien secara lebih cepat, tepat, serta aman sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan klinis dan meningkatkan kontinuitas pelayanan kesehatan [1].

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Indonesia mengalami perkembangan yang semakin pesat seiring dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Regulasi tersebut menjadi landasan hukum yang mengharuskan setiap fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyelenggarakan rekam medis dalam bentuk elektronik. Kebijakan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mempercepat transformasi digital sektor kesehatan melalui penguatan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan [2]. Pemberlakuan kebijakan tersebut diharapkan dapat memperkuat kualitas pelayanan kesehatan melalui penyediaan data pasien yang terdokumentasi secara lengkap, saling terintegrasi, serta dapat diakses oleh tenaga kesehatan sesuai dengan hak akses dan kewenangannya. Di samping itu, penerapan Rekam Medis Elektronik menjadi salah satu fondasi dalam mewujudkan interoperabilitas data kesehatan di tingkat nasional. Integrasi tersebut didukung melalui platform SATUSEHAT yang dikembangkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai sarana pertukaran dan sinkronisasi informasi kesehatan antarfasilitas pelayanan kesehatan [3].

Penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web semakin banyak diadopsi oleh berbagai fasilitas pelayanan kesehatan karena menawarkan sejumlah keunggulan dibandingkan sistem berbasis desktop. Aplikasi ini dapat diakses secara lebih fleksibel melalui berbagai perangkat yang terhubung ke jaringan, tidak memerlukan proses instalasi pada setiap komputer pengguna, serta memudahkan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara terpusat. Selain itu, biaya pengembangan dan operasionalnya cenderung lebih efisien. Dengan dukungan jaringan internet maupun intranet, tenaga kesehatan dapat memperoleh informasi pasien secara *real-time*, sehingga proses koordinasi antarprofesi menjadi lebih efektif, mempercepat pengambilan keputusan klinis, dan mendukung kontinuitas pelayanan kesehatan [4]. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh penerimaan dan kepuasan pengguna sebagai pengguna utama sistem [5].

Kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, mudah digunakan, memiliki kualitas informasi yang baik, serta mendukung penyelesaian tugas secara efektif. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan dapat berdampak pada penolakan penggunaan sistem, rendahnya produktivitas, meningkatnya beban kerja, hingga menurunnya kualitas dokumentasi pelayanan kesehatan [6].

Sejumlah penelitian terdahulu mengemukakan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan dipengaruhi oleh berbagai aspek, antara lain kemudahan dalam mengoperasikan sistem (*perceived ease of use*), manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem (*perceived usefulness*), kualitas sistem dan informasi yang dihasilkan, mutu layanan pendukung, kecepatan akses, keamanan data, serta dukungan yang diberikan oleh organisasi. Kombinasi faktor-faktor tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi

pengguna terhadap efektivitas dan keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan [7], [8]. Menurut *DeLone and McLean Information System Success Model*, keberhasilan suatu sistem informasi dapat dievaluasi melalui beberapa dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga aspek tersebut berkontribusi secara langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna, yang selanjutnya akan memengaruhi manfaat nyata (*net benefits*) yang diperoleh individu maupun organisasi dari penerapan sistem informasi. Dengan demikian, semakin baik kualitas sistem yang diimplementasikan, semakin besar pula peluang tercapainya keberhasilan implementasi dan peningkatan kinerja organisasi [9].

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan dan Rekam Medis Elektronik, masih terdapat ruang penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam mengevaluasi kepuasan tenaga kesehatan terhadap aplikasi RME berbasis web secara langsung pada konteks implementasi di fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada evaluasi penerimaan teknologi, kualitas sistem, atau keberhasilan sistem informasi secara umum, sedangkan penelitian ini memfokuskan kajian pada tingkat kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna langsung aplikasi RME berbasis web dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan sistem. Dengan demikian, novelty penelitian ini terletak pada penyediaan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi RME berbasis web pada konteks fasilitas pelayanan kesehatan yang menjadi lokasi penelitian, sehingga dapat diketahui aspek sistem yang telah memenuhi kebutuhan pengguna maupun aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Pendekatan tersebut diharapkan dapat melengkapi hasil penelitian terdahulu dengan memberikan bukti empiris yang lebih kontekstual mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna dalam implementasi RME.

Tenaga kesehatan merupakan pengguna utama aplikasi Rekam Medis Elektronik karena terlibat secara langsung dalam proses pencatatan, pengelolaan, hingga pemanfaatan informasi kesehatan pasien. Persepsi dan pengalaman tenaga kesehatan selama menggunakan aplikasi berbasis web menjadi sumber informasi yang sangat penting dalam mengidentifikasi kelebihan maupun kendala sistem yang masih memerlukan perbaikan. Evaluasi terhadap tingkat kepuasan tenaga kesehatan juga dapat menjadi dasar dalam penyusunan strategi pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan di berbagai tingkat fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan berbagai uraian yang telah dipaparkan, kajian mengenai tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web perlu dilakukan sebagai bagian dari evaluasi implementasi sistem informasi kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan penyempurnaan dalam penerapan sistem. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan bagi pengembang aplikasi, pengelola fasilitas pelayanan kesehatan, maupun pemangku kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan Rekam Medis Elektronik yang lebih efektif. Dengan demikian, pengembangan sistem tidak hanya berorientasi pada peningkatan kemampuan teknologi, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan pengguna, kemudahan operasional, serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web serta mengidentifikasi aspek-aspek penggunaan sistem yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna.

2. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif cross-sectional. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan mengukur tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web melalui data numerik yang diperoleh dari kuesioner. Penelitian ini menerapkan desain *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu titik waktu sehingga mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan kondisi yang sedang berlangsung selama penelitian [10], [11].

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di RSUD Soeratno Gemolong yang telah menerapkan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web untuk mendukung proses pencatatan dan pengelolaan informasi pelayanan pasien secara digital. Pengumpulan data dilakukan setelah sistem digunakan secara rutin oleh tenaga kesehatan sehingga responden telah memiliki pengalaman dalam mengoperasikan aplikasi.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang menggunakan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web pada fasilitas pelayanan kesehatan tempat penelitian dilaksanakan. Berdasarkan data pengguna aktif yang diperoleh dari fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, jumlah populasi tenaga kesehatan yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 27 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau oleh peneliti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan melibatkan seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi sebagai responden penelitian. Dengan demikian, jumlah populasi sekaligus jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 27 tenaga kesehatan. Oleh karena menggunakan total sampling, penelitian ini tidak menggunakan rumus perhitungan besar sampel, seperti rumus Slovin atau Lemeshow, karena seluruh anggota populasi dijadikan responden.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang (81,48%), berusia 25–34 tahun sebanyak 11 orang (40,74%), sebagian besar responden, yaitu 13 orang, memiliki pengalaman kerja yang telah mencapai lebih dari satu dekade (48,15%), serta hampir seluruh responden (96,3%) telah memiliki pengalaman menggunakan sistem informasi digital sebelum implementasi aplikasi RME. Karakteristik responden tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan telah memiliki pengalaman dalam memanfaatkan sistem informasi kesehatan, sehingga penilaian yang diberikan terhadap aplikasi Rekam Medis Elektronik didasarkan pada pengalaman penggunaan secara langsung.

D. Kriteria Inklusi

- Tenaga kesehatan yang secara aktif memanfaatkan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Bersedia menjadi responden penelitian.
- Telah menggunakan aplikasi RME minimal satu bulan.

E. Kriteria Eksklusi

- Responden yang sedang cuti atau tidak aktif selama proses pengumpulan data.
- Kuesioner yang diisi tidak lengkap.

F. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web.

Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu:

- kemudahan mempelajari aplikasi;
- kejelasan tampilan aplikasi;

- kecepatan proses pencatatan;
- kemudahan pencarian data pasien;
- kestabilan akses aplikasi;
- gangguan teknis (error atau loading);
- efisiensi kerja;
- kemudahan koordinasi antarunit; dan
- peningkatan kualitas pelayanan.

Penyusunan indikator penelitian mengacu pada kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *DeLone and McLean Information System Success Model*. Kedua model tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, mutu layanan pendukung, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan [13], [14].

G. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang dengan mengacu pada indikator kepuasan pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi kesehatan. Instrumen penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, meliputi:

- karakteristik responden (usia, lama bekerja, jenis kelamin, dan pengalaman menggunakan sistem digital); dan
- pernyataan mengenai tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web.

Setiap butir pernyataan dalam kuesioner dinilai menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Skor yang digunakan terdiri atas: 1 menunjukkan sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 cukup puas, 4 puas, dan 5 sangat puas. Selain pertanyaan tertutup, responden juga diberikan pertanyaan terbuka mengenai kendala yang dialami selama menggunakan aplikasi serta saran pengembangan sistem.

H. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yang memenuhi kriteria inklusi. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang diadaptasi dari instrumen penelitian terdahulu yang telah digunakan untuk mengukur, misalnya: penerimaan, kemudahan penggunaan, kepuasan, atau kebermanfaatan sistem Rekam Medis Elektronik. Adaptasi dilakukan dengan menyesuaikan beberapa pernyataan dan istilah pada kuesioner dengan konteks penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web pada fasilitas pelayanan kesehatan tempat penelitian dilaksanakan. Sumber dan referensi instrumen dicantumkan pada bagian daftar pustaka.

Sebelum kuesioner digunakan dalam pengumpulan data, instrumen dilakukan penyesuaian terhadap karakteristik responden dan konteks penelitian. Apabila terdapat perubahan atau penambahan butir pernyataan, instrumen selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Pengumpulan data dilakukan setelah memperoleh persetujuan dari responden. Sebelum pengisian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian, prosedur pengisian kuesioner, serta hak responden selama mengikuti penelitian. Responden juga diberikan informasi bahwa seluruh data dan identitas yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Setelah memahami informasi tersebut, responden yang bersedia berpartisipasi memberikan *informed consent* secara sukarela sebelum mengisi kuesioner.

I. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap butir pernyataan dengan skor total. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). [15].

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Reliabilitas kuesioner diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, yang menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen memiliki konsistensi internal yang dapat diterima.

Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis deskriptif terhadap data penelitian. Karakteristik responden disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase, meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pengalaman menggunakan sistem informasi digital. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Rekam Medis Elektronik dianalisis berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator yang diteliti. Nilai rata-rata selanjutnya digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Rekam Medis Elektronik.

Untuk mengetahui nilai rata-rata pada setiap indikator penelitian, digunakan rumus *mean* sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

dengan keterangan:

- ($\bar{x}$) merupakan nilai rata-rata;
- ($\sum X$) menyatakan akumulasi skor seluruh responden; dan
- (n) menunjukkan jumlah responden yang dianalisis.

Interpretasi hasil rata-rata mengacu pada kategori Skala Likert sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Interval Mean	Kategori Kepuasan
1,00–1,80	Sangat tidak puas
1,81–2,60	Tidak puas
2,61–3,40	Cukup puas
3,41–4,20	Puas
4,21–5,00	Sangat puas

Analisis hasil menunjukkan bahwa indikator kemudahan mempelajari aplikasi, kecepatan pencatatan, dan kemudahan pencarian data memperoleh kategori sangat puas, sedangkan sebagian besar indikator lainnya berada pada kategori puas. Indikator mengenai gangguan teknis aplikasi memperoleh nilai rata-rata paling rendah (2,78) dengan kategori cukup puas, yang menunjukkan masih perlunya peningkatan pada aspek infrastruktur teknologi dan performa aplikasi. Berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh, tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web dapat dikategorikan sebagai puas, yang menunjukkan bahwa sistem telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan.

J. Etika Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip etika penelitian yang meliputi penghormatan terhadap hak responden, kerahasiaan identitas, kerahasiaan data penelitian, serta partisipasi secara sukarela. Data yang diperoleh selama pelaksanaan

penelitian dimanfaatkan semata-mata untuk kepentingan akademik. Kerahasiaan identitas responden tetap dijaga dengan tidak menyajikan informasi yang dapat mengarah pada identifikasi individu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebanyak 27 tenaga kesehatan yang menggunakan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web dilibatkan sebagai responden dalam penelitian ini. Aplikasi tersebut dimanfaatkan sebagai media untuk mendukung proses pencatatan dan pengelolaan data pelayanan kesehatan. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, serta pengalaman dalam menggunakan sistem informasi digital sebelum implementasi RME, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai profil pengguna yang terlibat dalam penelitian.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas merupakan perempuan, yaitu sebanyak 22 orang (81,48%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 5 orang (18,52%). Dominasi responden perempuan mencerminkan kondisi umum tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya pada profesi perawat, bidan, dan tenaga rekam medis yang secara nasional memang didominasi oleh perempuan [16].

Karakteristik usia responden memperlihatkan bahwa mayoritas berada pada rentang usia 25–34 tahun, dengan jumlah 11 orang (40,74%). Kelompok usia 35–44 tahun terdiri atas 9 responden (33,33%), sedangkan kelompok usia ≥ 45 tahun mencakup 7 responden (25,93%). Kelompok usia produktif umumnya memiliki kemampuan adaptasi yang lebih baik terhadap perkembangan teknologi informasi sehingga lebih mudah menerima implementasi sistem informasi kesehatan berbasis digital [17].

Dilihat dari aspek pengalaman kerja, hampir setengah dari jumlah responden (48,15%) telah memiliki masa kerja lebih dari sepuluh tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa responden telah terbiasa dengan proses pelayanan kesehatan, baik pada sistem pencatatan manual maupun sistem Rekam Medis Elektronik, sehingga mampu memberikan penilaian yang didasarkan pada pengalaman praktisi [18].

Sebanyak 96,3% tenaga kesehatan yang menjadi responden telah memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi atau sistem digital sebelum penerapan Rekam Medis Elektronik berbasis web. Pengalaman tersebut berkontribusi terhadap kemudahan dalam memahami fitur dan alur kerja sistem baru, sehingga proses implementasi dapat berjalan dengan lebih efektif [19].

Analisis Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi Rekam Medis Elektronik Berbasis Web

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan terhadap sepuluh indikator yang menggambarkan kemudahan penggunaan, kualitas sistem, efisiensi kerja, kualitas informasi, serta manfaat aplikasi dalam mendukung pelayanan kesehatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum tenaga kesehatan memberikan penilaian puas terhadap penggunaan aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web.

Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Indikator yang berkaitan dengan kemudahan mempelajari aplikasi memperoleh skor rata-rata (mean) sebesar 4,33 dan termasuk kategori sangat puas. Adapun indikator mengenai kejelasan tampilan aplikasi menghasilkan nilai rata-rata 4,19 yang berada pada kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi dinilai ramah pengguna (*user-friendly*), sehingga tenaga kesehatan dapat mengoperasikan sistem dengan lebih mudah tanpa mengalami kendala berarti pada tahap adaptasi.

Interpretasi hasil penelitian ini selaras dengan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang menempatkan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagai salah satu determinan utama dalam proses penerimaan teknologi oleh pengguna [20]. Sistem yang mudah dipahami dan dioperasikan akan meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pengguna dalam menjalankan pekerjaannya, sehingga berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan terhadap sistem tersebut. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Rahimi *et al.*, yang menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan [21].

Efisiensi Proses Pencatatan dan Akses Informasi

Berdasarkan hasil pengukuran, aspek kemanfaatan aplikasi memperoleh penilaian yang sangat baik dari responden. Indikator yang berkaitan dengan kecepatan proses pencatatan dibandingkan sistem rekam medis konvensional mencatat nilai rata-rata (mean) sebesar 4,33. Selanjutnya, indikator mengenai kemudahan dalam memanfaatkan fitur pencarian data pasien memperoleh nilai 4,26, sedangkan indikator yang menilai kontribusi aplikasi terhadap peningkatan efisiensi kerja memperoleh nilai rata-rata 4,22. Seluruh indikator tersebut berada pada kategori sangat puas, yang mengindikasikan bahwa aplikasi mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan tenaga kesehatan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web memberikan dampak positif terhadap efisiensi pengelolaan dokumentasi pelayanan kesehatan. Pemanfaatan sistem berbasis digital memudahkan tenaga kesehatan memperoleh informasi pasien secara lebih cepat dan akurat, sehingga alur pelayanan menjadi lebih efektif serta waktu yang diperlukan untuk menemukan data rekam medis dapat dikurangi secara signifikan.

Hasil penelitian ini selaras dengan temuan Ayatollahi *et al.* yang melaporkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dokumentasi klinis, mempercepat akses terhadap informasi pasien, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan [22]. Selain itu, Walker *et al.* menjelaskan bahwa interoperabilitas sistem informasi kesehatan memungkinkan pertukaran data yang lebih efektif antarsistem, sehingga mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat koordinasi pelayanan di antara berbagai profesi kesehatan [23].

Kualitas Sistem dan Stabilitas Aplikasi

Meskipun sebagian besar indikator memperoleh nilai tinggi, indikator "aplikasi jarang mengalami error atau lambat" memperoleh nilai rata-rata 2,78, yang termasuk dalam kategori cukup puas. Sementara itu, indikator "aplikasi dapat diakses dengan stabil" memperoleh nilai rata-rata 3,93 dengan kategori puas.

Menunjukkan bahwa aspek teknis masih menjadi tantangan dalam implementasi aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web. Kendala berupa proses *loading* yang lambat, gangguan server, maupun ketidakstabilan jaringan internet dapat menghambat kelancaran pelayanan kesehatan.

Menurut DeLone dan McLean, kualitas sistem merupakan salah satu komponen utama yang menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Sistem dengan performa yang stabil, cepat, mudah diakses, dan minim kesalahan akan meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan [24]. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, kapasitas server, serta kualitas jaringan internet menjadi prioritas dalam pengembangan aplikasi.

Manfaat Aplikasi terhadap Pelayanan Kesehatan

Indikator "aplikasi memudahkan koordinasi antarunit" memperoleh nilai rata-rata 4,11, sedangkan indikator "aplikasi meningkatkan kualitas pelayanan" memperoleh nilai 4,15, yang keduanya berada pada kategori puas.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web memberikan manfaat yang lebih luas dibandingkan sekadar digitalisasi pencatatan pasien. Sistem ini memungkinkan setiap unit pelayanan memperoleh akses terhadap informasi pasien secara *real-time*, sehingga komunikasi antartanaga kesehatan menjadi lebih baik, proses pengambilan keputusan klinis berlangsung lebih tepat, dan keselamatan pasien dapat lebih terjamin.

Kendala Penggunaan Aplikasi

Selain menilai tingkat kepuasan, responden juga memberikan informasi mengenai kendala yang masih dihadapi selama menggunakan aplikasi Rekam Medis Elektronik berbasis web. Kendala yang paling sering disampaikan adalah proses *loading* aplikasi yang lambat pada jam pelayanan yang padat, akses internet yang kurang stabil, serta perlunya penyederhanaan beberapa menu aplikasi agar lebih mudah digunakan.

Beberapa tenaga kesehatan baru juga mengusulkan adanya pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kemampuan penggunaan aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik tidak hanya bergantung pada kualitas perangkat lunak, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas jaringan, serta kompetensi pengguna [25].

Implikasi Penelitian

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berbasis web telah diterima dengan baik oleh tenaga kesehatan dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Sistem ini dinilai memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumentasi, mempercepat akses terhadap data pasien, memperkuat koordinasi antarunit pelayanan, serta mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi jangka panjang memerlukan upaya pengembangan secara berkelanjutan, terutama melalui peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi, optimalisasi kualitas jaringan, penyempurnaan antarmuka pengguna (*user interface*) agar lebih mudah digunakan, serta penyediaan pelatihan yang berkesinambungan guna meningkatkan kompetensi pengguna dalam memanfaatkan sistem secara optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan aplikasi RME berbasis web berada pada kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan dokumentasi dan pengelolaan informasi kesehatan. Meskipun demikian, aspek teknis sistem masih perlu ditingkatkan untuk mendukung penggunaan aplikasi yang lebih optimal dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan *support* selama proses penelitian ini. Peneliti juga menyampaikan terimakasih kepada pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan beserta seluruh tenaga kesehatan yang telah meluangkan waktu, izin, dan berpartisipasi sebagai responden pengumpulan data penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pengembangan

implementasi Rekam Medis Elektronik berbasis web, dan bisa menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam unit manajemen informasi kesehatan dan transformasi digital pelayanan kesehatan.

REFERENCES

- [1] World Health Organization, "WHO guideline: Recommendations on digital interventions for health system strengthening," Geneva, Switzerland, 2019.
- [2] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan RI, 2022
- [3] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "SATUSEHAT Platform," Jakarta, Indonesia, 2023.
- [4] J. Walker, E. Pan, D. Johnston, J. Adler-Milstein, D. W. Bates, and B. Middleton, "The value of health care information exchange and interoperability," *Health Affairs*, vol. 24, no. Suppl1, pp. W5-10–W5-18, 2005.
- [5] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [6] C. G. McDonald, J. M. Callaghan, and D. Weissman, "Physician satisfaction with electronic medical records systems: A systematic review," *Journal of the American Medical Informatics Association*, vol. 28, no. 7, pp. 1463–1475, 2021
- [7] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [8] M. M. Rahimi, A. Nadri, H. Afshar, and T. Timpka, "A systematic review of the technology acceptance model in health informatics," *Applied Clinical Informatics*, vol. 9, no. 3, pp. 604–634, 2018.
- [9] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [10] J. W. Creswell and J. D. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th ed. Thousand Oaks, CA, USA: SAGE Publications, 2018
- [11] D. F. Polit and C. T. Beck, *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice*, 11th ed. Philadelphia, PA, USA: Wolters Kluwer, 2021.
- [12] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi. Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta, 2019.
- [13] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [14] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [15] U. Sekaran and R. Bougie, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 8th ed. Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons, 2020.
- [16] M. Sari, et al., "Evaluasi Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan," *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, vol. 9, no. 2, pp. 120–129, 2021.
- [17] A. Setiawan, et al., "Dampak Implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap Efisiensi Dokumentasi Pelayanan Kesehatan," *Journal of Healthcare Informatics*, vol. 6, no. 1, pp. 45–53, 2022.
- [18] H. Ayatollahi, et al., "Factors influencing the acceptance of electronic health records," *Journal of Medical Systems*, vol. 43, no. 9, pp. 1–11, 2019.

- [19] H. Kim and E. Park, "Usability factors influencing acceptance of health information systems," *International Journal of Medical Informatics*, vol. 138, pp. 104144, 2020.
- [20] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989.
- [21] B. Rahimi, A. Nadri, H. Afshar, and T. Timpka, "A systematic review of the technology acceptance model in health informatics," *Applied Clinical Informatics*, vol. 9, no. 3, pp. 604–634, 2018.
- [22] H. Ayatollahi, et al., "Electronic Health Records: Benefits, barriers and success factors," *Journal of Medical Systems*, vol. 43, no. 9, 2019.
- [23] J. Walker, E. Pan, D. Johnston, J. Adler-Milstein, D. W. Bates, and B. Middleton, "The value of health care information exchange and interoperability," *Health Affairs*, vol. 24, no. Suppl. 1, pp. W5-10–W5-18, 2005.
- [24] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [25] World Health Organization, WHO Guideline: Recommendations on Digital Interventions for Health System Strengthening. Geneva, Switzerland: WHO, 2019.
- [26] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.

BIOGRAPHIES OF AUTHORS

	Nisa Nur Kusuma, Penulis lahir di Sukoharjo, 15 Juli 1995. Sebagai seorang akademisi dalam bidang Kesehatan, tepatnya dalam program studi Diploma Empat Manajemen Informasi Kesehatan di Politeknik Assalaam Surakarta. Mengawali karir sebagai seorang Safety Officer di bidang Kontruksi kemudian melanjutkan jenjang Pendidikan dengan tujuan berkarir menjadi seorang Dosen. yang berlatar belakang Pendidikan Diploma Tiga Kesehatan dan Keselamatan Kerja Universitas Sebelas Maret Surakarta, kemudian melanjutkan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kesehatan Universitas Veteran Bangun Nusantara sukoharjo dan telah menyelesaikan Pendidikan magister bidang Ilmu Kesehatan Masyarakat di Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis sudah menciptakan karya-karya nya yang sudah dipublikasikan baik jurnal Nasional dan Internasional.
	I Gusti Agung Ngurah Putra Pradnyantara, Ketertarikan penulis terhadap ilmu kesehatan dimulai sejak tahun 2015 silam. Hal tersebut membuat penulis memilih untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi kesehatan. Penulis mengawali pendidikan dengan menempuh program diploma tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan pada tahun 2015-2018 di Poltekkes Permata Indonesia Yogyakarta, kemudian pada tahun 2020 melanjutkan ke jenjang S1 Kesehatan Masyarakat di Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo dengan mengambil minat Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK), kemudian di tahun 2022, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang S2 Kesehatan Masyarakat di Universitas Sebelas Maret (UNS) dengan mengambil minat Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan (KMPK).
	Nurul Dwi Andriani, lahir di Sukoharjo pada 19 Mei 1992. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dan saat ini berdomisili di Gebyok RT 002 RW 005, Ngemplak, Kartasura, Sukoharjo. Dalam kehidupan keluarga, penulis telah berkeluarga serta dikaruniai seorang suami dan dua orang anak yang menjadi sumber semangat dalam perjalanan hidup dan kariernya. Perjalanan pendidikan tinggi penulis dimulai di Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro (UNDIP), dengan peminatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), dan berhasil menyelesaikan studi pada tahun 2014. Setelah menyelesaikan pendidikan sarjana, penulis mengawali karier profesional sebagai praktisi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Rumah Sakit di Semarang pada periode tahun 2014–2020. Pengalaman tersebut memberikan wawasan serta pengalaman nyata dalam implementasi sistem K3 di fasilitas pelayanan kesehatan.