



---

## HUBUNGAN IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RUMAH SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON TAHUN 2025

Maudy Mirsanda<sup>1\*</sup>, Elfi<sup>2</sup>, Totok Subianto<sup>3</sup>, Fitria Dewi Rahmawati<sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup> Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya

Email koresponden : [mmirsanda@gmail.com](mailto:mmirsanda@gmail.com)

### Abstrak

**Pendahuluan.** Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan upaya digitalisasi layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, dan integrasi data pasien. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh kualitas informasi, sistem, dan layanan.

**Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara implementasi RME dan kepuasan pengguna tenaga kesehatan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon tahun 2025.

**Metode.** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analitik dengan analisis korelasi dan pendekatan *cross-sectional*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berdasarkan model *DeLone dan McLean*. Responden terdiri dari 79 tenaga kesehatan yang dipilih secara *disproportionate stratified random sampling*. Uji chi-square digunakan dengan signifikansi 0,05.

**Hasil.** Terdapat hubungan antara implementasi RME dan kepuasan pengguna ( $p\text{-value} = 0,001$ ). Mayoritas pengguna merasa tidak puas terhadap implementasi RME.

**Kesimpulan.** Implementasi RME di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025 belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan. Ketidaksihesuaian pada kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan menjadi sebab rendahnya kepuasan pengguna, dan terbukti terdapat hubungan antara implementasi RME dan kepuasan pengguna.

**Kata kunci :** *Rekam Medis Elektronik, Kepuasan Pengguna, Delone and McLean*

---

Received : 08 April 2025

Accepted : 09 Mei 2025

Published : 28 Juli 2025

How to cite : Mirsanda, M., Elfi, Subianto, T., Rahmawati, & Fitria, D. (2025). HUBUNGAN IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RUMAH SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON TAHUN 2025. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 13(2), 235–246.

(<https://doi.org/10.52236/ih.v13i2.749>)

OPEN ACCESS @ Copyright Politeknik Insan Husada Surakarta 2025

## ***THE RELATIONSHIP BETWEEN ELECTRONIC MEDICAL RECORDS IMPLEMENTATION AND USERS SATISFACTION AT CIREMAI HOSPITAL CIREBON CITY IN 2025***

**Maudy Mirsanda<sup>1\*</sup>, Elfi<sup>2</sup>, Totok Subianto<sup>3</sup>, Fitria Dewi Rahmawati<sup>4</sup>**

<sup>1, 2, 3, 4</sup> *Study Program of Medical Records and Health Information*

*Ministry of Health of Indonesian Republic*

*Health Polytechnic of Tasikmalaya*

*Correspondent email : [mmirsanda@gmail.com](mailto:mmirsanda@gmail.com)*

### **Abstract**

**Background.** *The implementation of Electronic Medical Records (EMR) is an effort to digitize health services that aims to improve the quality of service, efficiency, and integration of patient data. However, its success is highly dependent on the level of user satisfaction which is influenced by the quality of information, systems, and services.*

**Purpose.** *This study aims to analyze the relationship between the implementation of EMR and user satisfaction of health workers at Ciremai Hospital, Cirebon City in 2025.*

**Methods** *This study uses analytical quantitative methods with correlation analysis and a cross-sectional approach. Data were collected using a questionnaire based on the DeLone and McLean model. Respondents consisted of 79 health workers selected by disproportionate stratified random sampling. The chi-square test was used with a significance of 0.05.*

**Result.** *There is a relationship between the implementation of EMR and user satisfaction ( $p$ -value = 0,001). The majority of users are dissatisfied with the implementation of EMR.*

**Conclusion** *The implementation of EMR at Ciremai Hospital in 2025 has not fully met user needs, which has an impact on low levels of satisfaction. The inconsistency in information quality, system quality, and service quality is the cause of low user satisfaction, and there is a proven relationship between EMR implementation and user satisfaction..*

**Key words :** *Electronic Medical Records, User Satisfaction, Delone and McLean*

### **Pendahuluan**

Kemajuan teknologi informasi di Indonesia telah mendorong transformasi kesehatan menuju digitalisasi, di mana digitalisasi menjadi landasan bagi pengembangan sistem kesehatan yang lebih modern dan efisien (Amin, Setyonugroho dan Hidayah 2021). Digitalisasi ini mencakup adopsi teknologi informasi untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pengelolaan data pasien dan integrasi antar fasilitas kesehatan (Ningsih *et al.* 2022). Salah satu elemen kunci dalam digitalisasi ini adalah implementasi RME, yang memungkinkan pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan data medis pasien secara digital (Herfiyanti dan Febriana 2023). Melalui (Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2022) ditetapkan bahwa paling lambat 31 Desember 2023, seluruh RME yang dimiliki oleh setiap fasyankes harus terhubung ke platform SATUSEHAT sesuai dengan standar data dan sistem yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan.

Penerapan RME memainkan peran penting dalam membantu manajemen rumah sakit mengatasi keterbatasan rekam medis berbasis kertas (Arnovita, Yuliaty dan Purwanda 2024). RME berfungsi untuk memastikan keakuratan dan keutuhan data, sekaligus menawarkan solusi untuk meningkatkan efisiensi biaya, aksesibilitas, serta kualitas layanan kesehatan (Ikawati 2024). RME mendukung pencatatan data pasien secara *real-time*, memungkinkan berbagi informasi antar instansi, dan mempercepat pengambilan keputusan medis berbasis data (Fida Pratama *et al.* 2024). Selain itu, RME juga membantu mengurangi risiko kehilangan data akibat kerusakan fisik atau pencurian dokumen, karena semua informasi tersimpan dalam sistem digital yang aman (Ningsih *et al.* 2022).

RME juga menghadirkan berbagai tantangan, yaitu dalam aspek teknis, biaya, dan budaya (Widiawati and Monica 2024). Selain itu, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada sejauh mana tenaga kesehatan dapat menerima, beradaptasi, dan terlibat dalam menguasai teknologi baru tersebut (Ikawati 2024). Tantangan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna sistem RME (Fahriati, Maulidah dan Haryanto 2024). Tingkat kepuasan pengguna terhadap RME merupakan salah satu tolak ukur penting dalam menilai efektivitas penggunaan sistem informasi (Nurhayati *et al.* 2024). Kepuasan pengguna merupakan suatu penentu bagi keberhasilan penerapan RME di rumah sakit (Fahriati, Maulidah dan Haryanto 2024). Sejumlah studi telah dilakukan untuk menentukan mengidentifikasi berbagai faktor yang mengarah pada keberhasilan sistem informasi, salah satunya studi yang dilakukan oleh *Delone and McLean* (Wara, Kalangi dan Gamaliel 2021).

Penelitian ini menggunakan model *Delone dan McLean* sebagai variabel penelitian untuk mencari hubungan implementasi RME terhadap kepuasan pengguna RME. Model ini dipilih karena model *Delone and McLean* memiliki enam dimensi utama untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Namun, pada penelitian ini tidak menyertakan dimensi penggunaan sistem karena implementasi RME telah diwajibkan oleh pemerintah sesuai dengan (Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2022). Regulasi ini mewajibkan seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia untuk menerapkan RME sebagai bagian dari standar operasional mereka. Karena penggunaan sistem RME yang bersifat mandatori, pengukuran terkait intensitas penggunaan sistem menjadi kurang relevan. Penelitian (Astuti dan Fahyudi 2023) di Rumah Sakit Tugurejo yang berfokus pada kepuasan pengguna menggunakan model *Delone and McLean* menunjukkan bahwa 74,8% kepuasan pengguna

---

RME dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sementara 25,2% dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya yang belum teridentifikasi.

Rumah Sakit Ciremai merupakan rumah sakit umum yang terletak di Kota Cirebon. Rumah Sakit Ciremai telah menerapkan RME untuk meningkatkan akses dan integrasi data pasien. Namun, sampai sekarang belum ada penelitian yang secara khusus meneliti hubungan antara implementasi RME dengan tingkat kepuasan pengguna, terutama bagi tenaga kesehatan, di rumah sakit tersebut. Penelitian ini akan difokuskan pada implementasi RME, kepuasan pengguna dan apakah terdapat hubungan antara implementasi RME dengan kepuasan pengguna yaitu tenaga kesehatan. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Apakah terdapat hubungan antara implementasi RME dan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon?"

### **Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran implementasi RME, gambaran kepuasan pengguna, dan hubungan antara implementasi RME terhadap kepuasan pengguna di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025.

### **Metode**

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dan analisis korelasi. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon pada Februari 2025, dengan sampel 79 tenaga kesehatan yang dipilih melalui teknik *disproportionate stratified random sampling*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan dari responden melalui lembar *informed consent*. Instrumen berupa kuesioner adaptasi dari penelitian (Mega Kumalasari 2022) berdasarkan model *DeLone dan McLean*, terdiri dari 14 pernyataan positif yaitu 12 pernyataan untuk implementasi RME (kualitas informasi, sistem, dan layanan) dan 2 pernyataan untuk kepuasan pengguna. Skala pengukuran menggunakan skala *likert* 1 sampai 5. Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dari Komite Etik Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya (No.DP.04.03/F.XVIII.20/KEPK/70/2025, 17 Maret 2025). Data dianalisis menggunakan uji *chi-square* pada tingkat signifikansi 0,05.

## Hasil

### Analisis Univariat

Hasil analisis univariat dalam penelitian ini menggambarkan distribusi frekuensi terkait implementasi RME yang mencakup tiga aspek utama, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pengguna. Berikut hasil distribusi frekuensi tanggapan responden yang disajikan dalam bentuk tabel:

#### 1. Implementasi Rekam Medis Elektronik

Melalui hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden dapat diketahui tanggapan pengguna RME terhadap implementasi RME di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Frekuensi Implementasi RME di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025

No	Implementasi RME	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sesuai	38	48,1
2.	Tidak Sesuai	41	51,9
	Total	79	100,0

Berdasarkan tabel 1.1, diketahui bahwa terdapat 38 responden (48,1%) menilai implementasi RME sudah sesuai kebutuhan pengguna. Sebaliknya, 41 responden (51,9%) menyatakan implementasi RME tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tanggapan pengguna RME terhadap implementasi RME dinilai dalam aspek kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan RME di Rumah Sakit Ciremai, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Frekuensi Kualitas Informasi RME di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025

No	Kualitas Informasi	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sesuai	39	49,4
2.	Tidak Sesuai	40	50,6
	Total	79	100,0

Berdasarkan tabel 1.2, diketahui bahwa 49,4% (39 responden) menilai kualitas informasi RME sudah sesuai kebutuhan pengguna. Sebaliknya, 50,6% (40 responden) menyatakan bahwa kualitas informasi RME tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tabel 1.3 Frekuensi Kualitas Sistem RME di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025

No	Kualitas Sistem	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sesuai	31	39,2
2.	Tidak Sesuai	48	60,8
	Total	79	100,0

Berdasarkan tabel 1.3, diketahui bahwa 39,2% (31 responden) menilai kualitas sistem RME sudah sesuai kebutuhan pengguna. Sebaliknya, 60,8% (48 responden) menyatakan bahwa kualitas sistem RME tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

Tabel 1.4 Frekuensi Kualitas Layanan RME di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025

No	Kualitas Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sesuai	33	41,8
2.	Tidak Sesuai	46	58,2
	Total	79	100,0

Berdasarkan tabel 1.4, diketahui bahwa 41,8% (33 responden) menilai kualitas layanan RME sudah sesuai kebutuhan pengguna. Sebaliknya, 58,2% (46 responden) menyatakan bahwa kualitas layanan RME tidak sesuai dengan kebutuhan mereka.

## 2. Kepuasan Pengguna

Melalui hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden dan sudah dianalisis univariat dapat diketahui tanggapan pengguna RME terhadap kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5 Frekuensi Kepuasan Pengguna RME di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025

No	Kepuasan Pengguna	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	33	41,8
2.	Kurang Puas	46	58,2
	Total	79	100,0

Berdasarkan tabel 1.5, dapat diketahui bahwa 41,8% (33 responden) merasa puas terhadap penggunaan RME. Sebaliknya, 58,2% (46 responden) merasa kurang puas terhadap penggunaan RME.

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara implementasi rekam medis elektronik dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, digunakan uji statistik *chi-square* dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05, dan pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil dari analisis tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.5 Tabulasi Silang Implementasi RME dengan Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025

Kepuasan Pengguna	Implementasi RME				Total	%	P Value
	Tidak Sesuai	%	Sesuai	%			
Kurang Puas	40	87,0	6	13,0	46	100,0	0,001
Puas	1	3,0	32	97,0	33	100,0	
Total	41	51,9	38	48,1	79	100,0	

Berdasarkan tabel 1.5, dianalisa menggunakan uji *chi-square* dapat diketahui responden di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025 menunjukkan bahwa dari kelompok responden yang kurang puas, sebanyak 87,0% (40 responden) menyatakan implementasi RME tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, sementara hanya 13,0% (6 responden) merasa implementasi RME sudah sesuai kebutuhan pengguna meskipun mereka merasa kurang puas. Di sisi lain, dari kelompok responden yang puas, sebanyak 97,0% (32 responden) menyatakan implementasi RME sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, sedangkan hanya 3,0% (1 responden) merasa puas

meskipun implementasi RME tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,001 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Artinya, terdapat hubungan antara implementasi RME dan tingkat kepuasan pengguna di Rumah Sakit Ciremai pada tahun 2025.

## **Pembahasan**

### **1. Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025**

Penelitian ini mengkaji implementasi RME melalui tiga dimensi utama menurut model *Delone and McLean*, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Berdasarkan hasil analisis terhadap implementasi RME di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025, dalam tabel 1.1 terlihat bahwa mayoritas responden menilai implementasi RME belum sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini mencerminkan adanya tantangan dalam proses implementasi RME, meskipun secara regulasi telah diwajibkan melalui Permenkes No. 24 Tahun 2022.

Pada dimensi kualitas informasi dari tabel 1.2, sebagian besar responden merasa bahwa informasi yang disediakan oleh RME belum sesuai kebutuhan. Sejalan dengan penelitian (Mega Kumalasari 2022), kualitas informasi seharusnya mencakup kelengkapan, ketepatan, keandalan, dan pembaharuan data. Ketidaksesuaian ini bisa mencerminkan bahwa RME di Rumah Sakit Ciremai belum mampu menyajikan data yang lengkap atau mutakhir, yang pada gilirannya dapat menghambat proses klinis dan pengambilan keputusan oleh tenaga kesehatan. Dalam teori *Information System Success* oleh *DeLone dan McLean*, rendahnya persepsi terhadap kualitas informasi berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan (Mega Kumalasari 2022) yang menemukan bahwa kualitas informasi yang rendah berdampak langsung pada berkurangnya kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi rumah sakit.

Sebagaimana terlihat dalam tabel 1.3, responden terbagi hampir merata dalam menilai kualitas sistem, namun masih lebih banyak yang menyatakan ketidaksesuaian. Berdasarkan teori J,Livari dalam penelitian yang dilakukan (Mega Kumalasari 2022), kualitas sistem seharusnya memenuhi aspek fleksibilitas, integrasi, waktu respons, bahasa, kenyamanan akses, dan pemulihan kesalahan. Ketidakpuasan terhadap sistem bisa

mengindikasikan bahwa RME belum *user-friendly* atau belum optimal dari segi performa teknis. Misalnya, sistem yang lambat atau tidak responsif dapat mengganggu alur kerja tenaga kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Astuti dan Fahyudi 2023) di RSUD Tugurejo yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Dari tabel 1.4, mayoritas responden merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang atau tim teknis pendukung RME belum memadai. Menurut *Delone and McLean* dalam (Mega Kumalasari 2022), kualitas layanan mencakup *empathy* dan *responsiveness* terhadap pengguna. Kurangnya empati atau bantuan teknis yang lambat dapat menyebabkan frustrasi pengguna, khususnya jika masalah teknis tidak segera diatasi. Ini menunjukkan bahwa pelayanan teknis dan dukungan pengguna merupakan aspek kritis dalam keberhasilan implementasi RME. Penelitian oleh (Widiawati dan Monica 2024) juga menunjukkan bahwa rumah sakit dengan dukungan teknis yang responsif cenderung mendapatkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih baik, menandakan bahwa kualitas layanan harus dijadikan fokus utama dalam peningkatan implementasi RME.

## **2. Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025**

Berdasarkan hasil analisis univariat yang terdapat Tabel 1.5, diketahui bahwa mayoritas responden merasa kurang puas terhadap penggunaan RME di Rumah Sakit Ciremai tahun 2025. Temuan ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara sistem yang diterapkan dengan ekspektasi atau kebutuhan nyata tenaga kesehatan sebagai pengguna sistem. Dalam model *Information System Success* oleh *Delone and McLean*, kepuasan pengguna merupakan dimensi penting yang merefleksikan efektivitas sistem dari sudut pandang pengalaman langsung pengguna. Kepuasan tersebut tidak muncul secara terpisah, tetapi dibentuk oleh pandangan terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, sebagaimana telah dianalisis dalam dimensi implementasi sebelumnya.

Ketidakpuasan responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh hasil pada dimensi lain, khususnya kualitas sistem yang paling banyak dinilai tidak sesuai (60,8%), diikuti oleh kualitas layanan dan informasi yang juga menunjukkan persentase ketidaksesuaian lebih dari 50%. Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Sri Warianti dan Tata Sutabri 2024) di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain yang menunjukkan bahwa meskipun RME telah diterapkan, kepuasan pengguna masih rendah karena adanya gangguan sistem, kurangnya pelatihan, dan ketidaksesuaian fitur dengan alur kerja tenaga

kesehatan. Penelitian tersebut menggarisbawahi pentingnya evaluasi sistem secara berkelanjutan dan partisipasi aktif pengguna dalam pengembangan sistem informasi.

Dengan demikian, rendahnya kepuasan pengguna dalam penelitian ini tidak bisa dilepaskan dari kualitas implementasi sistem yang masih menghadapi berbagai kendala. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan RME tidak hanya bergantung pada adanya sistem tersebut, melainkan juga pada bagaimana sistem itu dijalankan, didukung, dan diadaptasi terhadap kebutuhan spesifik pengguna di lapangan.

### **3. Hubungan Implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna di Rumah Sakit Ciremai Tahun 2025**

Hasil dari analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelaksanaan RME dan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Ciremai pada tahun 2025, yang dibuktikan oleh uji *chi-square* dengan nilai *p-value* 0,001 ( $< \alpha = 0,05$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin sesuai implementasi RME dengan kebutuhan pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, apabila sistem dinilai tidak sesuai, maka kepuasan pengguna pun cenderung rendah. Dalam hal ini, implementasi RME tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi semata, melainkan sebagai proses menyeluruh yang mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sebagaimana dijelaskan dalam model *Information System Success* oleh *Delone and McLean*. Model ini menekankan bahwa ketiga dimensi tersebut secara langsung membentuk persepsi pengguna dan pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap sistem.

Lebih lanjut, data menunjukkan bahwa mayoritas responden yang merasa puas (97,0%) menyatakan implementasi RME sesuai, sedangkan dari responden yang kurang puas, 87,0% menyatakan implementasi tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pengguna terhadap kualitas implementasi RME sangat berhubungan dengan pengalaman mereka saat menggunakan sistem tersebut. Ketidaksesuaian bisa berasal dari sistem yang tidak responsif, informasi yang tidak akurat atau tidak mutakhir, serta dukungan teknis yang belum optimal, semuanya telah teridentifikasi dalam analisis univariat sebelumnya.

Hasil ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh (Nurhayati *et al.* 2024) yang juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara penggunaan RME dan kepuasan pengguna, di mana sistem yang tidak ramah pengguna atau tidak stabil cenderung menurunkan kepuasan kerja tenaga kesehatan. Temuan serupa juga dikemukakan dalam

penelitian (Astuti dan Fahyudi 2023) di RSUD Tugurejo yang menunjukkan bahwa 74,8% kepuasan pengguna RME dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan, memperkuat hubungan antara implementasi teknis dan pengalaman pengguna di lapangan. Meskipun penelitian ini hanya mengkaji hubungan antara penerapan RME dan kepuasan pengguna tanpa mengukur sejauh mana pengaruhnya secara langsung, temuan ini tetap sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa keberhasilan penerapan RME sangat tergantung pada kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sifat penelitian yang *cross-sectional* sehingga tidak dapat mengamati perubahan kepuasan pengguna dari waktu ke waktu.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait implementasi serta kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon tahun 2025, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Rekam Medis Elektronik belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pengguna (51,2%). Hal ini terlihat dari hasil analisis univariat yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas informasi (50,6%), kualitas sistem (60,8%), dan kualitas layanan (58,2%) dari RME masih belum memadai.
2. Kepuasan pengguna terhadap sistem RME cenderung rendah. Sebagian besar responden menyatakan kurang puas terhadap implementasi RME (58,2%).
3. Terdapat hubungan antara implementasi RME dan kepuasan pengguna ( $p\text{-value} = 0,001$ ). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa semakin baik kualitas implementasi RME, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

## Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pihak rumah sakit melakukan evaluasi berkala terhadap sistem RME, khususnya pada aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan. Evaluasi ini penting untuk memastikan sistem yang digunakan benar-benar mendukung efektivitas kerja dan sesuai dengan kebutuhan tenaga kesehatan sebagai pengguna utama.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, serta dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan variabel atau pendekatan lainnya.

### Daftar Pustaka

- Amin, M., Setyonugroho, W. dan Hidayah, N. (2021) ‘Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif’, *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(1), pp. 430–442.
- Arnovita, D.K., Yuliaty, F. dan Purwanda, E. (2024) ‘Peranan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Waktu Tunggu Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien’, *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan*, 5(4).
- Astuti, N.D. and Fahyudi, A. (2023) ‘Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo’, *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(3), pp. 289–297.
- Fahriati, A.R., Maulidah, K.N. dan Haryanto, S. (2024) ‘Tinjauan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) Pada Petugas Rekam Medis Dengan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Rumah Sakit PMI Bogor’, *EDU RMIK Journal*, 3(2).
- Fida Pratama, A.A. *et al.* (2024) ‘Gambaran Penggunaan Aplikasi Rekam Medis Elektronik Pasien di Salah Satu Puskesmas Kota Batam’, *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(09), pp. 3773–3780.
- Herfiyanti, L. dan Febriana, C. (2023) ‘Pelatihan Digitalisasi Rekam Medis Dalam Persiapan Implementasi RME Di RSGM Maranatha’, *Jurnal Abdi Masyarakat*, 9(1), p. 41.
- Ikawati, F.R. (2024) ‘Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit’, *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), pp. 282–292.
- Mega Kumalasari (2022) *Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Delone Dan Mclean*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*.

- Ningsih, K.P. *et al.* (2022) ‘Upaya Mendukung Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Melalui Digitalisasi Rekam Medis’, *Jurnal Empathy Pengabdian Kepada Masyarakat*, pp. 61–70.
- Nurhayati, A. *et al.* (2024) ‘Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Kesehatan Di Rumah Sakit X’, *Inovasi Kesehatan Global*, 1.
- Sri Warianti dan Tata Sutabri (2024) ‘Analisis Pengukuran Kualitas Pengelolaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode *Delone and McLean* pada RSUD Dr. H. Mohamad Rabain’, *Uranus : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains dan Informatika*, 2(4), pp. 192–204.
- Wara, L.S., Kalangi, L. dan Gamaliel, H. (2021) ‘Penguujian Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone Dan Mclean* Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (Siap) Di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara’, *Jurnal riset Akuntansi dan Auditing*, 12.
- Widiawati, A. dan Monica, R.D. (2024) ‘Evaluasi Tingkat Kesiapan Implementasi Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode *Doctor’s Office Quality-Information Teknologi (Doq-It)* Di RSUD Cililin Kabupaten Bandung Barat’, *Jurnal Medika Malahayati*, 8(3), pp. 617–625.