

HUBUNGAN KUALITAS RME (SISTEM, INFORMASI DAN LAYANAN) DENGAN KEPUASAN TENAGA KESEHATAN SERTA SIGNIFIKANSI KEPATUHAN PENGGUNA DI RUMAH SAKIT: STUDI LITERATUR

THIS ARTICLE AVAILABLE IN:
<https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI>

E-ISSN: 3064-2353

Mariana Puspita^{1*}, Ignatius Agung Wisnuwardhana¹

¹STIKES RS Baptis Kediri

*Corresponding author's e-mail:

mariana.puspita.mp@gmail.com

CITATION:

Puspita, M., Wisnuwardhana, I. A. (2025). Hubungan Kualitas RME (Sistem, Informasi, dan Layanan) dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Serta Signifikansi Kepatuhan Pengguna di Rumah Sakit, Studi Literatur JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia, Vol. 2, No. 2, pp. 65-69.

ARTICLE HISTORY

Received:

[Dec 2, 2025](#)

Revised:

[Dec 4, 2025](#)

Accepted:

[Dec 5, 2025](#)

ABSTRACT

Electronic Medical Records (EMR) are a crucial element in the delivery of effective, efficient, and well-documented healthcare services. The quality of EMR, which encompasses the quality of systems, information, and services, is a key determinant of the successful use of information technology in healthcare facilities. This study aims to analyze the relationship between EMR quality and healthcare worker satisfaction and to examine the significance of user compliance in EMR use. This study uses a literature review method, drawn from five journal articles on Google Scholar using a data extraction table. This study emphasizes the importance of improving the overall quality of EMR.

Keywords: *Electronic Medical Records, Healthcare Professional Satisfaction, User Compliance.*

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan terdokumentasi dengan baik. Kualitas RME, yang mencakup kualitas sistem, informasi, dan layanan, menjadi faktor penentu keberhasilan pemanfaatan teknologi informasi di fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas RME dengan kepuasan tenaga kesehatan serta menguji signifikansi kepatuhan pengguna dalam penggunaan RME. Penelitian ini menggunakan metode literature review diambil dari 5 artikel jurnal di Google scholar menggunakan table ekstrasi data. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas RME secara menyeluruh.

Kata Kunci: Rekam Medis Elektronik, Kepuasan Tenaga Kesehatan, Kepatuhan Pengguna.

PENDAHULUAN

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan langkah strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan. RME bertujuan meningkatkan efisiensi alur pelayanan, mempercepat akses informasi, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memfasilitasi koordinasi pelayanan di fasilitas kesehatan. Implementasi RME semakin diakselerasi oleh kebijakan nasional yang menekankan ketersediaan data kesehatan terintegrasi dan terdigitalisasi (**Menteri Kesehatan RI**).

Keberhasilan penerapan RME tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga bergantung pada kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, dan kualitas layanan pendukung yang disediakan. Namun, kepuasan pengguna tidak sepenuhnya menjamin keberhasilan implementasi RME. Faktor kepatuhan pengguna menjadi salah satu variabel penting yang berperan dalam efektivitas penggunaan sistem. Tenaga kesehatan mungkin merasa puas, tetapi tidak selalu patuh menggunakan sistem sesuai standar operasional (SOP), mengisi data secara lengkap, atau menggunakan fitur sesuai fungsinya. Ketidakpatuhan tersebut dapat menyebabkan ketidakkonsistenan data, keterlambatan pelayanan, dan penurunan kualitas informasi (**Carissa Ayu, Nugraha, & Istiqlal, 2025**).

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis apakah kualitas sistem, informasi, dan layanan pada RME memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan tenaga kesehatan, sekaligus melihat apakah kepatuhan pengguna memiliki peran signifikan dalam hubungan tersebut. Meskipun kualitas sistem baik, efektivitas RME tidak akan optimal apabila tenaga kesehatan tidak patuh menggunakan fitur sistem sesuai standar operasional. Kepatuhan dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta dukungan organisasi (**Nurkharisma, Wahyudi, & Mulyani, 2025**).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran ilmiah yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi RME serta memberikan rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas sistem informasi di fasilitas kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode literature review dengan bidang keilmuan dan subjek penelitian dengan 5 artikel jurnal dari Google Scholar dengan rentan 5 tahun dan menganalisis menggunakan table ekstraksi.

| No | Peneliti / Tahun | Judul | Metode | Hasil | Tempat |
|----|------------------------------------|---|--|---|-----------------------------|
| 1 | Saleh <i>et al</i> (2024) | Analisis Tingkat Kepuasan Tenaga Medis Terhadap Implementasi Electronic Medical Record | Kuantitatif deskriptif, kuesioner, total sampling (189 tenaga medis), analisis regresi | Kepuasan dokter berada pada kategori puas, dipengaruhi content, accuracy, dan format. Perawat pada kategori sangat puas, dipengaruhi accuracy, ease of use, dan timeliness. Tenaga medis lain sangat puas, dipengaruhi timeliness. Secara keseluruhan seluruh variabel berpengaruh | RS Hermina |
| 2 | Muhlizardy <i>et al</i> (2024) | Analisis Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Petugas Kesehatan | Kuantitatif analitik, cross-sectional, total sampling 55 responden, uji Chi-square | Penggunaan RME kategori baik (80%), dan tingkat kepuasan kategori puas (76,4%). Terdapat hubungan kuat antara penggunaan RME dan kepuasan tenaga kesehatan ($p = 0,000$), terutama terkait kemudahan akses informasi dan pengurangan kesalahan pencatatan. | RS(Karanganyar) |
| 3 | Nurkharisma <i>et al</i> (2025) | Pengaruh Kualitas RME terhadap Kepuasan Tenaga Kesehatan dengan Kepatuhan sebagai Variabel Mediasi | Kuantitatif, <i>cross-sectional</i> , analisis mediasi (Sobel) | Kualitas RME, kepatuhan, dan kepuasan tenaga kesehatan berada pada kategori baik. Kepatuhan terbukti memediasi secara signifikan hubungan kualitas RME dengan kepuasan. Investasi kualitas sistem RME berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap mutu layanan dan kepuasan tenaga kesehatan. | RS Swasta |
| 4 | Simbolon <i>et al</i> (2023) | Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan | Kuantitatif analitik, cross-sectional, 40 responden, Chi-square | Penggunaan RME kategori baik (72,5%), dan kepuasan tenaga kesehatan kategori puas (65%). Terdapat hubungan signifikan antara penggunaan RME dan kepuasan ($p = 0,029$). | RS Santa Elisabeth Medan |
| 5 | Carissa Ayu ZR <i>et al</i> (2025) | Pengaruh Penggunaan Electronic Medical Record (Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan) Terhadap Kepuasan Pengguna | Cross-sectional, 62 responden, uji Chi-square dan regresi logistik | Kualitas sistem, informasi, dan layanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna ($p < 0,05$). Namun pada analisis multivariat, hanya kualitas informasi yang menjadi prediktor signifikan kepuasan pengguna ($p = 0,000$). | RSU Kasih Ibu Saba, Gianyar |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) memiliki peranan dalam meningkatkan kenyamanan sekaligus kepuasan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Sistem yang ada mampu mempercepat proses pelayanan, menurunkan kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, serta menyediakan akses informasi klinis yang lebih cepat dan terstruktur. Kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kecepatan sistem dalam

menampilkan data, serta tingkat keandalan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap RME. Beberapa penelitian juga menegaskan bahwa kepatuhan tenaga kesehatan dalam melakukan pengisian data memperkuat hubungan antara mutu sistem RME dan tingkat kepuasan kerja. Dengan demikian, keberadaan RME berperan penting dalam mendukung efisiensi dan mutu layanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Kajian terhadap lima artikel ilmiah mengenai pemanfaatan RME menunjukkan pola yang seragam, yaitu bahwa sistem ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan kerja tenaga kesehatan. Meskipun penelitian dilakukan pada lokasi, sampel, dan pendekatan yang berbeda-beda, hasil yang diperoleh tetap mengarah pada kesimpulan yang sama: semakin baik implementasi RME, semakin tinggi tingkat kepuasan petugas dalam menjalankan tugas mereka.

Penelitian yang dilakukan ([Saleh et al., 2024](#)) menguraikan tentang penelitian yang berlangsung di Rumah Sakit Hermina Manado menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kesehatan dipengaruhi oleh sejumlah aspek teknis seperti kelengkapan dan keakuratan informasi, kejelasan tampilan, kemudahan pengoperasian, serta ketepatan waktu dalam menampilkan data. Menariknya, masing-masing profesi menunjukkan sensitivitas yang berbeda terhadap fitur RME. Dokter lebih menitikberatkan pada kesempurnaan data dan akurasi informasi, sedangkan perawat lebih mengutamakan kemudahan penggunaan dan kecepatan akses sistem. Hal ini memperlihatkan bahwa peran dan beban kerja yang berbeda menimbulkan persepsi yang berbeda pula terhadap manfaat RME.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ([Muhlizardy et al., 2024](#)) di Rumah Sakit X juga memperlihatkan bahwa penggunaan RME yang sudah berjalan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan kerja petugas kesehatan. Sistem tersebut dinilai mempermudah proses pencarian data, mengurangi risiko kesalahan dokumentasi, serta memperjelas prosedur pencatatan. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas penggunaan RME dan tingkat kepuasan petugas.

Menurut penelitian ([Carissa Ayu et al., 2025](#)) menyoroti tiga aspek kualitas sistem, yaitu kualitas teknis, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Meskipun ketiganya berhubungan dengan kepuasan pengguna, hasil analisis lanjutan menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling berpengaruh. Hal ini menekankan bahwa keberhasilan RME sangat ditentukan oleh bagaimana sistem menyajikan data yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami.

Selanjutnya pada penelitian ([Nurkharisemma et al., 2025](#)) menghadirkan sudut pandang baru dengan memasukkan kepatuhan tenaga kesehatan sebagai variabel perantara. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kualitas RME tidak hanya berdampak langsung pada tingkat kepuasan, tetapi juga memengaruhi kepatuhan dalam pengisian data. Kepatuhan tersebut pada akhirnya berdampak terhadap pengalaman kerja yang lebih baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem RME yang baik turut membangun kebiasaan pencatatan yang lebih tertib dan konsisten.

Penelitian oleh ([Simbolon et al., 2023](#)) di RS Santa Elisabeth Medan kembali memperkuat temuan sebelumnya. Mayoritas tenaga kesehatan menilai bahwa sistem RME telah mempermudah pekerjaan mereka dan memberikan rasa puas dalam proses pencatatan serta pencarian informasi.

Secara keseluruhan, kelima penelitian tersebut menegaskan bahwa RME memiliki pengaruh strategis dalam memperbaiki alur kerja dan kualitas layanan kesehatan. Bukan hanya aspek administratif yang terbantu, tetapi juga mutu pelayanan melalui dokumentasi yang lebih akurat, cepat, dan tersusun dengan baik. Variasi temuan di setiap penelitian menunjukkan perlunya penyesuaian implementasi RME dengan karakteristik pengguna dan kebutuhan tiap fasilitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan rangkuman berbagai penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan. Sistem ini mendukung kelancaran proses kerja, mengurangi potensi kesalahan pencatatan, serta memudahkan akses terhadap data medis. Faktor-faktor seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan kestabilan perangkat lunak terbukti menjadi komponen utama yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa RME meningkatkan kepuasan tidak hanya secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepatuhan tenaga kesehatan dalam melakukan pencatatan. Secara keseluruhan, RME memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas kerja dan mutu layanan kesehatan.

SARAN

Melihat berbagai temuan penelitian, fasilitas pelayanan kesehatan dianjurkan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem RME yang digunakan. Perbaikan tersebut terutama perlu difokuskan pada peningkatan mutu informasi, kecepatan akses, dan kestabilan sistem agar tenaga kesehatan dapat bekerja tanpa hambatan teknis. Pelatihan rutin juga diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh tenaga kesehatan memahami cara pemakaian RME dengan baik sehingga sistem dapat dimanfaatkan secara optimal.

Selain itu, evaluasi berkala terhadap performa sistem dan pengalaman pengguna perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin muncul dan memastikan bahwa setiap perbaikan dapat segera dilakukan. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi juga menjadi faktor penting untuk menjamin kelancaran penggunaan RME. Sistem sebaiknya dikembangkan dengan mempertimbangkan kebutuhan masing-masing profesi kesehatan agar fitur yang tersedia benar-benar sesuai dengan alur kerja pengguna. Dengan adanya kolaborasi antara tenaga kesehatan, pengembang aplikasi, dan pihak manajemen, implementasi RME dapat berlangsung lebih efektif dan memberikan hasil yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Carissa Ayu, Z., 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 (MARS)*, 9(4), 571–577.
- Muhlizardy, M., Nurhayati, A., Meisari, W., & Rochani, D. (2024). Analisis penggunaan rekam medis elektronik terhadap kepuasan petugas kesehatan di Rumah Sakit X. *Inovasi Kesehatan Global*, 1(3), 191–199.
- Nurkharisma, I., Wahyudi, B., & Mulyani, K. (2025). Pengaruh kualitas rekam medis elektronik terhadap kepuasan tenaga kesehatan dengan kepatuhan sebagai variabel mediasi. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 5(2), 1277–1281.
- Saleh, M., Korompis, G., & Mantjoro, E. (2024). Analisis tingkat kepuasan tenaga medis terhadap implementasi Electronic Medical Record di Rumah Sakit Hermina Manado. *Intisari Sains Medis*, 15(3), 1333–1340.
- Simbolon, P., Saragih, P., & Pardede, I. (2023). Hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 558–563.