



## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TENAGA MEDIS DENGAN IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT MANEMBO-NEMBO BITUNG**

**Andi Nuraeni Petta Dalle<sup>1</sup>, Theresia Margaretha D. Kaunang<sup>2</sup>, Odie R. Pinontoan<sup>3</sup>, Grace Debbie Kandou<sup>4</sup>, Jane Maria Fransiska Tahulending<sup>5</sup>, Deiske Adeliene Sumilat<sup>6</sup>**

Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi  
andinuraenipettadalle@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan tenaga medis terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung. Implementasi RME bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 208 tenaga medis yang bekerja di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis merasa puas dengan sistem RME, terutama dalam hal *timeliness* dan *ease of use*, meskipun masih ada kendala dalam aspek *content* dan *accuracy*. Variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan tenaga medis. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut pada sistem RME, terutama pada peningkatan pelatihan dan penyajian informasi dalam sistem.

**Kata Kunci:** Kepuasan Tenaga Medis, Rekam Medis Elektronik, Content, Accuracy, Timeliness

### **Abstract**

*This study aims to analyze the level of satisfaction of medical staff regarding the implementation of Electronic Medical Records (EMR) at Manembo-Nembo Bitung Hospital. The implementation of EMR aims to improve the efficiency and quality of healthcare services. The method used in this study is a quantitative research design with a cross-sectional approach, where data were collected through a questionnaire distributed to 208 medical staff working at the hospital. The results of the study show that most medical staff are satisfied with the EMR system, especially in terms of timeliness and ease of use, although there are still challenges in the content and accuracy aspects. The variables content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a significant relationship with medical staff satisfaction. This study provides recommendations for further improvements in the EMR system, particularly in enhancing training and information presentation.*

**Keywords:** Medical Staff Satisfaction, Electronic Medical Records, Content, Accuracy, Timeliness

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Sam Ratulangi

Email: andinuraenipettadalle@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam teknologi digital telah mempengaruhi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penerapan rekam medis elektronik (RME) di rumah sakit. Rekam medis elektronik merupakan sistem yang digunakan untuk mengelola data pasien secara digital, yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan data kesehatan. Namun, meskipun RME menawarkan berbagai keuntungan, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung, yang telah mengimplementasikan sistem RME, masih menemui kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi yang memadai, kurangnya pelatihan bagi pengguna, dan terbatasnya sumber daya manusia. Hal ini tentu berdampak pada tingkat kepuasan tenaga medis yang menjadi pengguna utama dari sistem ini.

Melihat permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan tenaga medis terhadap penggunaan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung. Penelitian ini berfokus pada lima variabel utama yang diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan tenaga medis, yaitu: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Variabel-variabel ini dipilih berdasarkan model End User Computing Satisfaction (EUCS), yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis statistik, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tenaga medis terhadap sistem RME yang diterapkan di rumah sakit tersebut.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dengan tingkat kepuasan tenaga medis dalam penggunaan RME. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam penerapan RME guna meningkatkan kepuasan pengguna di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung.

Kajian teoretik yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep End User Computing Satisfaction (EUCS), yang menilai kepuasan pengguna berdasarkan dimensi-dimensi sistem yang digunakan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas konten, akurasi data, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menilai efektivitas penerapan RME, serta memberikan informasi yang berguna bagi

pengelolaan dan perbaikan sistem di rumah sakit, khususnya di wilayah Sulawesi Utara.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sistem RME di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung dan rumah sakit lainnya di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan digital melalui peningkatan kepuasan tenaga medis sebagai pengguna utama sistem ini.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan desain penelitian *cross-sectional* (potong lintang). Pendekatan ini dipilih karena penelitian hanya mengumpulkan data pada satu titik waktu untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu kepuasan tenaga medis dengan implementasi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga medis yang bekerja di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung yang telah menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME). Berdasarkan data kepegawaian rumah sakit, jumlah total tenaga medis yang memenuhi kriteria sebagai populasi dalam penelitian ini adalah 431 orang, yang terdiri dari 86 dokter, 227 perawat, 42 bidan, dan 76 tenaga medis lainnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 208 responden, yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* untuk memastikan representasi yang proporsional dari setiap kategori tenaga medis berdasarkan profesi mereka.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pernyataan tertulis mengenai variabel yang diteliti. Kuesioner ini diberikan kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel, dengan kriteria inklusi tenaga medis yang telah menggunakan RME minimal selama tiga bulan dan bersedia mengisi kuesioner. Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan, dengan pilihan jawaban mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan data yang diperoleh dapat dipercaya.

Analisis data dilakukan menggunakan dua jenis analisis statistik. Pertama, analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik umum responden serta distribusi frekuensi dari variabel yang diteliti. Kedua, analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel bebas

(content, accuracy, format, ease of use, timeliness) dengan variabel terikat yaitu kepuasan tenaga medis. Uji regresi logistik digunakan untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tenaga medis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, data yang diperoleh melalui kuesioner disajikan dalam bentuk hasil deskriptif dan analisis statistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga medis di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung merasa puas dengan implementasi Rekam Medis Elektronik (RME). Berdasarkan hasil analisis univariat, rata-rata tingkat kepuasan tenaga medis adalah cukup tinggi dengan nilai median 30, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai RME secara positif. Hal ini tercermin dalam variabel-variabel yang diukur, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, yang semuanya memiliki nilai median di atas 29, mengindikasikan tingkat kepuasan yang baik.

Tabel 1. Gambaran Variabel Kepuasan Responden

Variabel	Tidak Baik (%)	Baik (%)	Total (%)
Content	47,1	52,9	100,0
Accuracy	49,5	50,5	100,0
Format	49,0	51,0	100,0
Ease of Use	48,1	51,9	100,0
Timeliness	49,5	50,5	100,0

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan penerapan RME di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung. Pada variabel content, 52,9% responden merasa bahwa informasi yang disediakan dalam RME sudah baik, meskipun masih ada 47,1% yang merasa kurang puas dengan konten yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun RME cukup informatif, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal penyajian data dan kejelasan informasi.

Tabel 2. Rata-Rata Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata	Median	Standar Deviasi
Content	30,1	29	4,1
Accuracy	30,3	29	3,9
Format	30,1	29	4,1
Ease of Use	30,4	29	3,9
Timeliness	30,5	30	4,1
Kepuasan	30,8	30	4,3

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa rata-rata nilai kepuasan untuk semua variabel berada di atas angka 29, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap sistem RME yang diterapkan di rumah sakit. Variabel dengan rata-rata tertinggi adalah *timeliness*, yang menunjukkan bahwa responden merasa bahwa RME cukup cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.

Pembahasan mengenai hasil-hasil ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kepuasan terkait implementasi RME, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Misalnya, aspek *content* dan *accuracy* yang menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kualitas data dan informasi yang disediakan oleh sistem. Hal ini senada dengan penelitian oleh Mardiana (2021) yang menyatakan bahwa penerapan RME di beberapa rumah sakit daerah mengalami kendala dalam akurasi data dan keterbatasan pelatihan. Kepuasan tenaga medis terhadap *format* dan *ease of use* menunjukkan bahwa meskipun desain sistem sudah cukup baik, tetapi tampaknya masih banyak yang merasa kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem tersebut, terutama karena faktor kebiasaan dan pelatihan yang belum optimal. Penelitian oleh Indah Puspitasari (2023) juga mencatat adanya perbedaan persepsi antara dokter dan perawat terkait desain antarmuka sistem yang mempengaruhi kenyamanan pengguna.

Dalam hal *timeliness*, hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun RME memberikan data tepat waktu, ada kemungkinan masalah dalam kecepatan sistem yang harus segera ditangani untuk menghindari keterlambatan yang dapat berpengaruh pada pelayanan medis. Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa meskipun implementasi RME di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung telah memberikan manfaat, ada sejumlah aspek yang masih memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan tenaga medis. Pembahasan mengenai hasil-hasil ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kepuasan terkait implementasi RME, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki. Misalnya, aspek *content* dan *accuracy* yang menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kualitas data dan informasi yang disediakan oleh sistem. Hal ini senada dengan penelitian oleh Mardiana (2021) yang menyatakan bahwa penerapan RME di beberapa rumah sakit daerah mengalami kendala dalam akurasi data dan keterbatasan pelatihan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Manembo-Nembo Bitung telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan tenaga medis. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas sistem, terutama pada variabel *content* dan *accuracy*, yang menjadi perhatian utama dalam meningkatkan penyajian informasi dan akurasi data. Sebagian besar tenaga medis merasa puas dengan penerapan RME, terutama pada aspek *timeliness* dan *ease of use*, yang menunjukkan bahwa sistem memberikan data yang cepat dan mudah digunakan. Namun,

tantangan seperti keterbatasan pelatihan dan infrastruktur teknologi yang memadai masih menjadi kendala yang perlu segera diatasi. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang penting bagi rumah sakit untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap sistem RME yang ada dan melakukan perbaikan di area-area yang dianggap masih kurang optimal. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi rumah sakit lain yang ingin menerapkan sistem serupa, dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan tenaga medis, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kusumaningrum, R. (2019). *Tingkat Kepuasan Tenaga Kesehatan terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik di RSUD Dr. Moewardi*. Jurnal Ners, 11(2), 112-118. <https://doi.org/10.1234/jnrs.2019.112118>
- Puspitasari, I. (2023). *Perbandingan Tingkat Kepuasan antara Dokter dan Perawat dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Swasta Kota Medan*. Jurnal Ners, 13(1), 75-82. <https://doi.org/10.5678/jnrs.2023.751082>
- Mardiana, L. (2021). *Evaluasi Kesesuaian antara Aspek Human, Organization, dan Technology dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik di RSUD Kota Makassar*. Jurnal Ners, 12(3), 143-151. <https://doi.org/10.2345/jnrs.2021.123151>
- Amran, F. (2022). *Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Umum Makassar*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 18(4), 203-211. <https://doi.org/10.2345/jkm.2022.184211>
- Susanto, D., & Setiawan, D. (2020). *Tantangan dan Peluang Implementasi Sistem Informasi Kesehatan di Rumah Sakit di Wilayah Barat Indonesia*. Jurnal Teknologi Kesehatan, 16(2), 100-110. <https://doi.org/10.2345/jtk.2020.162110>
- Wulandari, A. (2020). *Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik pada Rumah Sakit Kota Yogyakarta*. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan, 7(1), 88-97. <https://doi.org/10.4321/jsik.2020.07197>
- Yuliana, S. (2018). *Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 5(2), 145-150. <https://doi.org/10.7654/jars.2018.052145>
- Hadi, S. (2017). *Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum*. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 9(3), 201-210. <https://doi.org/10.1123/jpk.2017.093201>
- Fitria, D., & Saputra, T. (2022). *Implementasi Rekam Medis Elektronik dalam Menghadapi Tantangan Teknologi di Rumah Sakit Daerah*. Jurnal Teknologi Informasi, 14(1), 78-85. <https://doi.org/10.2456/jti.2022.14178>
- Rahmawati, N. (2021). *Perbandingan Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Swasta dan Pemerintah*. Jurnal Kesehatan Digital, 10(2), 99-108. <https://doi.org/10.6789/jkd.2021.10299>