



PENGARUH EKSPEKTANSI USAHA DAN KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK

Silvani Bachtiar¹, Rahmat Bakhtiar²✉, Blego Sedionoto³

^{1,2,3} Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pasca Sarjana, Universitas Mulawarman, Kota Samarinda,
Indonesia

silvani.bachtiar84@gmail.com, bakhtiar_rahmat@yahoo.com.sg, blegosedionoto@fkm.unmul.ac.id

Abstrak

Transformasi dari rekam medis manual ke Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan bagian penting dari modernisasi layanan kesehatan berbasis teknologi informasi. Meskipun telah menjadi prioritas Kementerian Kesehatan, implementasi RME di sejumlah daerah, termasuk Kalimantan Timur, belum optimal. RS Siaga Al Munawwarah Samarinda mulai menerapkan RME sejak tahun 2023, namun aspek penerimaan pengguna belum sepenuhnya diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pengguna terhadap perilaku penggunaan RME berdasarkan model UTAUT 3, dengan fokus pada ekspektansi usaha dan kualitas sistem informasi. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif cross sectional dan dianalisis dengan SEM-PLS. Sampel terdiri dari 73 tenaga kesehatan yang dipilih dengan teknik disproportionate random sampling dan data dikumpulkan melalui kuesioner Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektansi usaha dan kualitas sistem informasi berpengaruh langsung terhadap perilaku pengguna. Ekspektansi usaha juga memengaruhi perilaku pengguna secara tidak langsung melalui niat perilaku. Namun, niat perilaku tidak memediasi pengaruh kualitas sistem informasi secara signifikan. Niat perilaku terbukti berpengaruh langsung terhadap perilaku pengguna. Kesimpulan pada penelitian ini adalah bahwa meningkatkan Perilaku Pengguna melalui Niat Pengguna, Rumah sakit perlu memastikan sistem yang mudah digunakan, berkualitas, dan didukung pelatihan serta komunikasi untuk memperkuat niat pengguna, agar implementasi RME lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem Informasi, UTAUT 3, Rekam Medis Elektronik.*

Abstract

The transition from manual medical records to Electronic Medical Records (EMR) is a vital part of modernizing healthcare services through information technology. Although EMR implementation has become a priority for the Indonesian Ministry of Health, its adoption in several regions, including East Kalimantan, remains suboptimal. RS Siaga Al Munawwarah Samarinda began implementing EMR in 2023, yet user acceptance has not been fully addressed. This study aims to analyze the influence of user perceptions on EMR usage behavior based on the UTAUT 3 model, focusing on effort expectancy and information system quality. A quantitative cross-sectional design was employed, with data analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). A total of 73 healthcare professionals were selected using disproportionate random sampling, and data were collected through a Likert-scale questionnaire. The results show that Effort expectancy and information system quality directly influenced EMR usage behavior. Effort expectancy also had an indirect effect on behavior through behavioral intention. However, behavioral intention did not significantly mediate the effect of information system quality. Behavioral intention itself had a direct positive effect on usage behavior. The findings of this research suggest that to enhance EMR usage behavior through behavioral intention, hospitals must ensure that EMR systems are user-friendly, high-quality, and supported by adequate training and effective communication to achieve optimal and sustainable implementation.

Keywords: *Effort Expectations, Information System Quality, UTAUT 3, Electronic Medical Records .*

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

✉Corresponding author :

Address : Perum bumi sempaja blok FM no 9
Email : bakhtiar_rahmat@yahoo.com.sg
Phone : +62 813-4721-3996

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan terus mengalami perkembangan seiring dengan era digitalisasi. Transformasi dari sistem manual ke digital sangat mendukung efisiensi pelayanan, penghematan biaya, serta mempercepat akses data pasien (Yulianingsih, 2023). Salah satu bentuk nyata dari pemanfaatan teknologi ini adalah Rekam Medis Elektronik (RME), yang sampai saat ini telah banyak digunakan di berbagai negara sebagai basis utama manajemen informasi kesehatan, meskipun penyebarannya di wilayah Indonesia masih belum merata Faida (2023).

Penerapan sistem teknologi informasi di bidang kesehatan, khususnya Rekam Medis Elektronik (RME), kini menjadi kebutuhan strategis bagi rumah sakit dalam rangka meningkatkan efisiensi, mutu, dan keamanan layanan kepada pasien (Afandi & Widiyanto, 2025). Menurut World Health Organization (2016), penggunaan RME mencapai 46% dari seluruh negara di dunia. Sistem RME dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan melalui kemudahan koordinasi antar penyedia layanan serta menjaga agar informasi pasien tetap tersusun secara sistematis dan mudah diakses (Setyaningrum & Ricky, 2025)

Di Indonesia sendiri, penerapan RME telah menjadi program prioritas Kementerian Kesehatan melalui Rencana Strategis 2020–2024, dengan target peningkatan penggunaan secara bertahap setiap tahun. Namun demikian, capaian di lapangan masih belum menunjukkan realisasi yang optimal. Pada Tahun 2023, terdapat 1993 RS (63,5%) dari 3138 RS yang dilaporkan telah menggunakan RME. Meskipun jumlah rumah sakit yang menerapkan RME meningkat setiap tahun, pencapaian ini belum merata di seluruh wilayah dan belum sepenuhnya mendukung optimalisasi mutu pelayanan melalui pengelolaan data pasien yang lebih tertib, cepat, dan akurat Kapitan et al. (2023).

Keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga sangat bergantung pada tingkat penerimaan dan kesiapan pengguna. Tanpa adanya penerimaan yang baik dari pengguna, RME berisiko tidak dimanfaatkan secara optimal meskipun fasilitas sudah tersedia. Beberapa penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa persepsi pengguna memiliki pengaruh penting terhadap tingkat pemanfaatan teknologi informasi di layanan Kesehatan (Kementerian Kesehatan, 2024)).

RS Siaga Al Munawwarah di Kota Samarinda merupakan salah satu rumah sakit yang telah menerapkan RME sejak awal 2023 pada beberapa unit pelayanan, seperti pendaftaran, IGD, poli rawat jalan, dan farmasi. Meski demikian, implementasi ini ditetapkan sepenuhnya oleh pihak

manajemen tanpa evaluasi mendalam terkait sejauh mana pengguna siap dan merasa sistem ini sesuai kebutuhan kerja mereka. Hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara khusus menilai sejauh mana pengguna merasakan kemudahan, manfaat, dan kualitas dari sistem RME yang digunakan.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan RME, dapat digunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 3. Model ini mengkaji berbagai elemen yang diyakini memengaruhi niat perilaku pengguna teknologi, salah satunya adalah Ekspektansi Usaha, yaitu keyakinan pengguna bahwa sistem mudah digunakan. Model UTAUT sampai sampai saat ini masih merupakan model yang terbaik dalam menentukan niat dan perilaku pengguna (Fardiansyah et al., 2023). Pada model UTAUT, variabel Ekspektansi Usaha merujuk pada berbagai konsep sebelumnya, seperti *Perceived Ease of Use* pada model TAM, *Complexity* pada model MPCU, dan *Ease of Use* pada model IDT (Wilda Faida & Angesti, 2023). Sejumlah penelitian menunjukkan variabel ini berpengaruh signifikan pada tahap awal penerapan, meskipun dampaknya dapat menurun seiring meningkatnya kebiasaan pengguna (Faida, Supriyanto, Haksama, Markam, et al., 2022)

Selain itu, variabel lainnya yaitu Kualitas Sistem Informasi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi dan keputusan pengguna dalam memanfaatkan RME. Pengguna secara kognitif akan menimbang manfaat yang dirasakan seperti kecepatan akses data dan akurasi informasi dengan persepsi mereka terhadap kualitas sistem yang mencakup keandalan, kemudahan navigasi, keamanan data, dan dukungan teknis. Jika kualitas sistem dinilai memadai, maka manfaatnya dianggap sepadan dengan usaha adaptasi yang diperlukan. Sebaliknya, kualitas sistem yang rendah akan mengurangi persepsi manfaat dan dapat menghambat optimalisasi RME di rumah sakit (Rachmawati & Budiarti, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh persepsi pengguna, khususnya dari aspek Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi, terhadap perilaku melalui Niat Pengguna dengan menggunakan pendekatan UTAUT 3 di RS Siaga Al Munawwarah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh langsung Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Niat Pengguna, apakah ada pengaruh tidak langsung Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Perilaku Pengguna, dan apakah ada pengaruh Langsung Niat Pengguna terhadap Perilaku Pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen agar implementasi RME di rumah sakit ini dapat berjalan lebih optimal,

berkelanjutan, dan mendukung pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

METODE

Jenis Penelitian dan Variabel Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan metode kuantitatif dan pendekatan *cross sectional study*. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis hubungan korelasi dan asosiasi antar variabel pada satu titik waktu yang sama. Penelitian ini mengkaji variabel eksogen, yaitu Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi, variabel intervening berupa Niat Pengguna, serta variabel endogen yaitu Perilaku Pengguna dalam konteks pemanfaatan Rekam Medis Elektronik.

Ekspektansi Usaha merujuk pada keyakinan pengguna bahwa sistem mudah digunakan, yang diukur melalui indikator persepsi kemudahan dan tingkat usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi. Sementara itu, Kualitas Sistem Informasi menggambarkan persepsi pengguna terhadap mutu sistem yang mendukung pelayanan, diukur melalui indikator keandalan, kemudahan akses, keamanan data, dan kesesuaian dengan kebutuhan kerja.

Niat Pengguna menunjukkan sejauh mana seseorang memiliki niat untuk menggunakan sistem, dengan indikator seperti berniat menggunakan, melanjutkan penggunaan, dan berencana terus menggunakan. Adapun Perilaku Pengguna diartikan sebagai seberapa sering dan konsisten pengguna benar-benar memanfaatkan sistem sesuai niat yang telah terbentuk.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada November 2024 hingga Februari 2025 di RS Siaga Al Munawwarah yang berlokasi di Jl. Ramania No. 03, Kelurahan Sidodadi, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. RS ini telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak awal 2023 pada empat unit layanan, yaitu pendaftaran, IGD, poli rawat jalan, dan farmasi. Namun hingga kini belum pernah dilakukan evaluasi penerimaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerimaan pengguna terhadap implementasi RME di RS Siaga Al Munawwarah, dengan menitikberatkan pada pengaruh Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi melalui Niat Perilaku Pengguna.

Populasi, Sampel dan Pengumpulan Data

Penelitian ini melibatkan tenaga medis di RS Siaga Al Munawwarah yang menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan populasi sebanyak 89 orang, terdiri dari dokter spesialis, dokter umum, dokter gigi, perawat, perawat gigi, dan bidan. Besar sampel ditentukan dengan rumus

Slovin pada tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh 73 responden, yang diambil menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling* agar semua profesi terwakili proporsional. Kriteria inklusi adalah tenaga medis yang memiliki akses RME dan bersedia menjadi responden, sedangkan tenaga medis yang sedang cuti melahirkan atau sakit dikecualikan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur dan kuesioner skala Likert untuk mengukur perilaku pengguna, niat, ekspektansi usaha, dan kualitas sistem informasi.

Analisis data meliputi menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS versi 4.1.0.3 for Mac OS. Sumber data yang digunakan adalah data primer dari kuesioner yang dibagikan. Kuesioner ini terdiri dari daftar pertanyaan menggunakan skala likert dengan nilai 1 : Sangat tidak setuju (STS) = Nilai 1, Tidak setuju (TS) = Nilai 2, Cukup setuju (CS) = Nilai 3, Setuju (S) = Nilai 4, Sangat setuju (SS) = Nilai 5 untuk pertanyaan positif dan untuk pertanyaan negatif, bernali sebaliknya.

Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS untuk analisis *univariat* dalam mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel. Untuk analisis multivariat, digunakan Smart-PLS untuk menguji hipotesis konseptual melalui metode *Structural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)*.

Pengujian dengan *SEM-PLS* dilakukan dalam 2 tahap, yaitu pengujian *outer-model* untuk memastikan indikator pembentuk konstruk laten memenuhi kriteria, serta pengujian *inner-model (model struktural)* untuk menilai hubungan antar variabel laten.

Pengujian *outer model* meliputi uji validitas dan reliabilitas dengan algoritma *PLS-SEM*. Validitas diuji melalui validitas konvergen dengan memeriksa nilai *outer loading* (syarat $> 0,7$) dan validitas diskriminan dengan melihat *cross loading* antar indikator (syarat $> 0,7$ dan lebih tinggi dibanding konstruk blok lain) serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dengan batas minimal 0,5. Uji reliabilitas menggunakan *Composite Reliability (CR)* dengan nilai minimum 0,7 untuk memastikan reliabilitas konstruk.

Pengujian *inner model* dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping two-tailed* dengan tingkat signifikansi 5% sehingga nilai *t-statistic* yang digunakan minimal 1,96 (Ghozali & Latan, 2020). Pengujian ini bertujuan menilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel eksogen dan endogen melalui mediator, serta menghitung koefisien determinasi (R^2) dan *effect size (f²)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada 73 responden tanpa pilot project, data terisi lengkap dan tidak terdapat data yang hilang ataupun tidak terbaca.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di RS Siaga Al Munawwarah Kota Samarinda Tahun 2025

Karakteristik Responden	n	Percentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	26	35.6
Perempuan	47	64.4
Total	73	100
Kelompok Umur		
20-30 tahun	36	49.3
>30-40 tahun	20	27.4
>40-50 tahun	15	20.5
>50-60 tahun	1	1.4
>60 tahun	1	1.4
Total	73	100
Lama Bekerja		
1-5 tahun	46	63
>5-10 tahun	14	19.2
>10-15 tahun	11	15.1
>15-20 tahun	0	0
>20 tahun	2	2.7
Total	73	100
Profesi		
Dokter Umum	6	8.2
Dokter Spesialis	2	2.7
Dokter Gigi	26	35.6
Perawat Gigi	1	1.4
Bidan	9	12.3
Perawat	26	35.6
Fisioterapis	2	2.7
Nutrisionis	1	1.4
Total	73	100

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang (64,4%). Rentang usia terbanyak adalah 20–30 tahun sebanyak 36 orang (49,3%). Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja 1–5 tahun yaitu 46 orang (63%). Dilihat dari profesi, mayoritas responden berprofesi sebagai Dokter Gigi dan Perawat, masing-masing sebanyak 26 orang (35,6%).

Pengujian Outer Model



Gambar 1. Pengujian dengan Outer Model

Sumber : Data Primer, 2025

Pada gambar 1, tidak terdapat indikator yang tidak memenuhi syarat karena seluruh nilai outer loading yang membangun konstruk > 0.7 (valid). Pada pengujian Validitas diskriminan menggunakan pengujian cross loading didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Cross loading

Indikator	Ekspektansi Usaha (EU)	Kualitas Sistem Informasi (KSI)	Niat Pengguna (NP)	Perilaku Pengguna (PP)
EU1	0.773	0.720	0.727	0.723
EU2	0.756	0.694	0.702	0.696
EU3	0.785	0.721	0.730	0.726
EU4	0.836	0.771	0.770	0.768
EU5	0.846	0.814	0.809	0.809
EU6	0.875	0.800	0.814	0.813
EU7	0.845	0.776	0.774	0.769
EU8	0.896	0.823	0.828	0.826
EU9	0.843	0.742	0.739	0.737
EU10	0.838	0.818	0.814	0.814
KSI1	0.716	0.803	0.794	0.795
KSI2	0.666	0.763	0.762	0.761
KSI3	0.825	0.860	0.862	0.859
KSI4	0.793	0.833	0.838	0.836
KSI5	0.761	0.835	0.827	0.828
KSI6	0.729	0.822	0.817	0.821
KSI7	0.777	0.772	0.772	0.768
NP1	0.769	0.815	0.823	0.823
NP2	0.833	0.886	0.887	0.888
NP3	0.796	0.862	0.864	0.863
NP4	0.843	0.845	0.848	0.846
NP5	0.756	0.820	0.829	0.829
NP6	0.719	0.792	0.796	0.796
NP7	0.639	0.709	0.706	0.699
NP8	0.781	0.812	0.816	0.819
NP9	0.706	0.770	0.770	0.772
NP10	0.758	0.846	0.840	0.839
PP1	0.741	0.783	0.781	0.779
PP2	0.739	0.794	0.796	0.792
PP3	0.706	0.779	0.774	0.768
PP4	0.702	0.771	0.779	0.786
PP5	0.636	0.716	0.720	0.722
PP6	0.804	0.758	0.760	0.750
PP7	0.790	0.866	0.874	0.879
PP8	0.649	0.734	0.735	0.740
PP9	0.721	0.800	0.792	0.801
PP10	0.692	0.718	0.731	0.727

Dari tabel 2, terdapat 13 indikator yang tidak memenuhi syarat yaitu KSI3, KSI4, KSI7, NP2, NP7, NP8, NP9, NP10, PP1, PP2, PP3, PP6, dan PP10 dengan nilai cross loading yang lebih rendah dibanding nilai loading dari konstruk variabel lainnya sehingga dapat dihapus dari model pengukuran. Pada pengujian Validitas

diskriminan menggunakan Average Variance Extracted (AVE) dan uji reliabilitas didapatkan hasil :

Tabel 3. Nilai Hasil Uji Reliabilitas dan *Average Variance Extracted (AVE)*

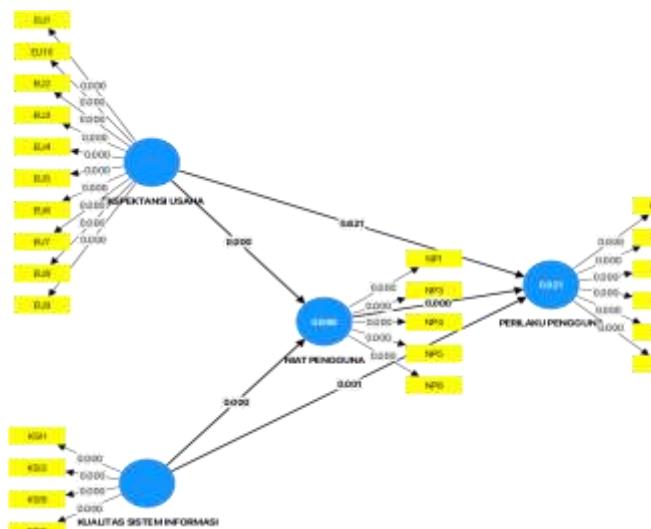
Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (CR)	Reliabilitas	Average Variance Extracted (AVE)	Validitas
Ekspektansi Usaha	0.950	0.957	Reliabel	0.690	Valid
Kualitas Sistem Informasi	0.914	0.932	Reliabel	0.661	Valid
Niat Pengguna	0.945	0.953	Reliabel	0.671	Valid
Perilaku Pengguna	0.926	0.938	Reliabel	0.602	Valid

Sumber : Data Primer, 2025

Pada tabel 3, seluruh variabel Reliabel dengan pengujian Cronbach's alpha dan Composite Reliability (>0.7) dan seluruh variabel valid dengan uji Average Variance Extracted (AVE) (>0.5).

Pengujian Inner Model

Berikut adalah hasil pengujian *inner model*, dengan menghilangkan indikator yang tidak memenuhi syarat didapatkan model pengukuran (Model Struktural).



Gambar 2. Pengujian dengan *Inner Model*

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan model pengukuran, dilakukan tes Koefisien determinan (R^2) dan efek size (f^2) sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai R-square dan F-Square

Variabel	f^2	Kriteria	$R\text{-square adjusted}$	Kriteria
Ekspektansi Usaha -> Niat Pengguna	0.048	Lemah		
Ekspektansi	0.050	Lemah		

Usaha -> Perilaku Pengguna Kualitas Sistem Informasi -> Niat Pengguna Kualitas Sistem Informasi -> Perilaku Pengguna Niat Pengguna -> Perilaku Pengguna Niat Pengguna	25.445	Kuat
	0.002	Tidak ada pengaruh
	5.109	Kuat
		0.886 Substansial
		0.921 Substansial

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 4, terdapat dua pengaruh variabel eksogen terhadap endogen yang tergolong kuat, dua pengaruh yang lemah, dan satu pengaruh yang tidak signifikan. Pengaruh yang masuk kategori kuat adalah pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Niat Pengguna ($f^2 = 25,445$) serta pengaruh Niat Pengguna terhadap Perilaku Pengguna ($f^2 = 5,019$). Pengaruh yang termasuk lemah yaitu pengaruh Ekspektansi Usaha terhadap Niat Pengguna ($f^2 = 0,048$) dan pengaruh Ekspektansi Usaha terhadap Perilaku Pengguna ($f^2 = 0,050$). Sementara itu, pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Perilaku Pengguna tidak menunjukkan pengaruh berarti ($f^2 = 0,002$). Tabel ini juga menunjukkan bahwa Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi secara bersama-sama dapat menjelaskan 88,6% varians Niat Pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar model. Selain itu, Ekspektansi Usaha, Kualitas Sistem Informasi, dan Niat Pengguna secara bersama-sama dapat menjelaskan 92,1% varians Perilaku Pengguna, dengan sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model pengukuran ini.

Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengarah Variabel	Path Coefficient β	T statistics ($t/STDEV$)	P-value	Keterangan
H1. Terdapat pengaruh langsung Ekspektansi Usaha terhadap Niat Pengguna	EU → NP	0.429	4.377	0.000	Diterima
H2. Terdapat pengaruh langsung Kualitas Sistem Informasi berpengaruh langsung terhadap Niat Pengguna	KSI → NP	0.555	5.500	0.000	Diterima
H3. Terdapat Pengaruh tidak langsung Ekspektansi Usaha terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat Pengguna	EU → PP EU → PP	0.208 0.002	2.676 0.015	0.988	Diterima
H4. Terdapat Pengaruh tidak langsung Kualitas Sistem Informasi sehadap Perilaku Pengguna melalui Niat Pengguna	KSI → NP → PP KSI → PP	0.274 0.479	2.858 3.800	0.004 0.000	Ditolak
H5. Niat Pengguna berpengaruh langsung terhadap Perilaku Pengguna	NP → PP	0.494	3.447	0.001	Diterima

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel Ekspektansi Usaha dan Kualitas Sistem Informasi memiliki pengaruh positif terhadap Niat

Pengguna, sedangkan Niat Pengguna sendiri memiliki pengaruh positif terhadap Perilaku Pengguna (nilai koefisien jalur semua variabel bernilai positif dengan nilai t-statistik > 1.96 dan p-value < 0.05). Dengan demikian Hipotesis 1, 2 dan 5 menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Pengaruh tidak langsung dari Ekspektansi Usaha terhadap Perilaku melalui Niat Pengguna menunjukkan pengaruh yang positif sehingga hipotesis 3 diterima. Pada hipotesis 4, Pengaruh tidak langsung dari Kualitas Sistem Informasi terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat Pengguna walaupun menunjukkan pengaruh yang positif, namun pada pengaruh langsung Kualitas Sistem Informasi terhadap Perilaku Pengguna menunjukkan koefisien jalur yang lebih besar. Hal ini menunjukkan bahwa Niat Pengguna tidak dominan sebagai mediator sehingga hipotesis 3 ditolak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ekspektansi Usaha terhadap Niat pengguna Rekam Medis Elektronik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektansi usaha memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap niat tenaga kesehatan dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME). Artinya, semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk memanfaatkannya dalam mendukung pelayanan kesehatan. Mayoritas responden menilai RME mudah dipelajari, jelas untuk digunakan, mendukung alur kerja, serta tidak menambah beban kerja. Temuan ini mendukung teori Davis dalam Suryatenggara & Dahlan (2022) dan sejalan dengan penelitian (Rohmawati et al., 2024), Muna et al. (2023), dan Tsani et al. (2021) yang menunjukkan bahwa desain sistem yang intuitif, tampilan ramah pengguna dan pelatihan yang memadai sangat mempengaruhi niat penggunaan teknologi kesehatan.

Sebaliknya, beberapa studi seperti Lulin et al. (2020) dan Ayukharisma & Santoso (2024) menemukan bahwa jika sistem sulit digunakan, antarmuka (interface) rumit dan pelatihan tidak memadai, maka persepsi kemudahan tidak terbentuk dengan baik. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu memastikan keterlibatan pengguna dalam pengembangan, menyediakan pelatihan rutin, serta melakukan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Upaya ini penting agar persepsi kemudahan tetap terjaga dan benar-benar dapat mendorong niat serta perilaku penggunaan RME secara optimal dan berkelanjutan dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Niat pengguna Rekam Medis Elektronik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *kualitas sistem informasi* berpengaruh langsung dan positif terhadap niat tenaga kesehatan dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME). Artinya, semakin tinggi keandalan, kemudahan akses, dan tampilan antarmuka sistem, semakin besar pula keinginan pengguna untuk terus memanfaatkan RME dalam mendukung tugas sehari-hari. Mayoritas responden menilai sistem sudah sesuai kemampuan kerja, layak digunakan, memenuhi standar kualitas, dan mendukung pekerjaan secara praktis. Temuan ini menguatkan bahwa kualitas sistem menjadi faktor penting yang membangun keyakinan dan kepercayaan pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Hasil ini sejalan dengan temuan Asyifa (2020), (Rachmawati & Budiarti, 2024), Nurkharisma et al. (2025), yang menekankan bahwa kualitas sistem menentukan kepuasan dan loyalitas pengguna teknologi kesehatan. Meski demikian, beberapa studi seperti Simbolon et al. (2024) dan Anafi & Winarno (2020) menunjukkan bahwa kualitas sistem saja tidak cukup tanpa dukungan teknis dan kebijakan yang mendukung keterlibatan aktif pengguna. Oleh karena itu, pengelola rumah sakit perlu memastikan sistem selalu diperbarui, stabil, mudah diakses, dan sesuai kebutuhan kerja, agar RME benar-benar diadopsi secara optimal untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif.

Pengaruh Ekspektansi Usaha terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat pengguna Rekam Medis Elektronik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *ekspektansi usaha* berpengaruh tidak langsung secara positif terhadap perilaku pengguna melalui niat menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME). Artinya, semakin besar persepsi kemudahan penggunaan, semakin kuat pula niat pengguna untuk memanfaatkan sistem, yang kemudian mendorong perilaku penggunaan secara nyata. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan lebih dominan membentuk niat (fase kognitif) dibandingkan langsung memengaruhi tindakan pengguna.

Hasil ini diperkuat dengan jalur pengaruh langsung ke Perilaku Pengguna yang justru tidak signifikan, ditunjukkan oleh nilai koefisien yang mendekati nol. Dengan demikian, persepsi bahwa RME mudah digunakan tidak serta-merta membuat pengguna langsung bertindak tanpa niat yang kuat. Pola ini sesuai dengan teori UTAUT Venkatesh et al. (2012) dan UTAUT 3 Farooq et al. (2017) serta penelitian Maharani & Meiranto (2024) dan (Ajnura & Subhan, 2024) yang menemukan bahwa kemudahan sistem lebih dulu menguatkan minat, lalu diikuti perilaku. Namun, beberapa studi lain justru menemukan pola berbeda. Vania & Widjaja (2022), (Kurnia, 2020), dan (Asyifa, 2020) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dapat langsung memengaruhi perilaku pengguna,

khususnya pada sistem akademik, e-learning, atau pelayanan publik, di mana sistem sudah menjadi rutinitas dan pengguna telah terbiasa.

Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh konteks implementasi dan karakteristik pengguna. Pada fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, kebijakan top-down, alur kerja yang kompleks, dan kebutuhan penyesuaian membuat proses adopsi teknologi membutuhkan tahapan bertahap. Oleh karena itu, meskipun persepsi kemudahan penting, hal ini perlu diimbangi dengan pelatihan, desain antarmuka yang intuitif, dan dukungan teknis berkelanjutan agar niat terbentuk kuat dan mendorong perilaku nyata. Upaya menjaga kemudahan inilah yang menjadi kunci agar RME dapat diadopsi optimal dan mendukung pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat pengguna Rekam Medis Elektronik

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi justru tidak memberikan pengaruh tidak langsung terhadap perilaku pengguna melalui niat pengguna. Artinya, meskipun persepsi pengguna terhadap kualitas sistem RME seperti keandalan teknis, kemudahan navigasi, dan kecepatan akses dapat membentuk niat pengguna, dorongan perilaku ternyata lebih banyak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas sistem itu sendiri tanpa perlu dimediasi oleh niat pengguna.

Temuan ini terlihat dari nilai pengaruh langsung kualitas sistem terhadap perilaku yang lebih besar dibanding jalur tidak langsung melalui niat. Dengan kata lain, pengguna cenderung langsung bertindak memanfaatkan RME ketika merasa sistemnya stabil, cepat, dan mudah digunakan, tanpa harus melalui pertimbangan niat terlebih dahulu. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap kualitas teknis sistem cukup kuat untuk memicu tindakan nyata secara spontan, apalagi dalam konteks kerja di fasilitas kesehatan yang menuntut kecepatan dan keakuratan pelayanan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Mohd Salleh et al. (2016), Sari et al. (2023) serta Gharaibeh et al. (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dapat mendorong perilaku penggunaan secara langsung tanpa perlu jembatan niat. Hal ini menegaskan bahwa dalam di RS Siaga Al Munawwarah, kualitas teknis yang baik sudah cukup kuat menjadi faktor penentu perilaku, sehingga upaya peningkatan kualitas sistem harus tetap menjadi prioritas agar perilaku penggunaan RME dapat dipertahankan secara berkelanjutan, tanpa terlalu bergantung pada motivasi niat pribadi pengguna.

Pengaruh Niat Pengguna terhadap Perilaku Pengguna Rekam Medis Elektronik

Penelitian ini menunjukkan bahwa niat pengguna memiliki pengaruh langsung yang kuat dan positif terhadap perilaku penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Artinya, semakin besar tekad dan keyakinan pengguna, semakin konsisten pula sistem dimanfaatkan dalam praktik kerja sehari-hari. Hal ini diperkuat dengan data bahwa mayoritas responden pada kuesioner bahwa pengguna RME tetap berkomitmen menginput data meski menghadapi kendala jaringan (68%) dan yakin akan terus menggunakan RME di masa depan (67%). Tingginya persentase pengguna yang ingin meningkatkan frekuensi penggunaan dan menolak anggapan negatif menunjukkan bahwa niat telah melebur menjadi bagian dari kebiasaan kerja.

Temuan ini mendukung model *UTAUT 2* oleh Venkatesh et al. (2012) dan *UTAUT 3* oleh Farooq et al. (2017) yang menjelaskan niat sebagai prediktor utama perilaku aktual. Penelitian sebelumnya juga mendukung pola ini, seperti Vendramin et al. (2021), Faida, Supriyanto, Haksama, Suryaningtyas, et al. (2022) yang menemukan niat menjelaskan hingga 85% perilaku penggunaan teknologi kesehatan, serta studi Klappe et al. (2020), (Rohmawati et al., 2024), (Muchlis & Sulistiadi, 2023) (2023), dan (Muna et al., 2023), Rauf et al. (2024) yang menegaskan bahwa niat yang kuat memacu tindakan nyata dalam memanfaatkan teknologi informasi di fasilitas kesehatan.

Meski demikian, beberapa penelitian menunjukkan hasil berbeda. Tzeng et al. (2022), menemukan bahwa niat tidak selalu berujung pada perilaku nyata jika terhambat keterbatasan infrastruktur, tekanan administratif, atau kebijakan yang kaku. Konteks penelitian ini membuktikan sebaliknya: integrasi RME dalam rutinitas kerja mendukung transformasi niat menjadi perilaku nyata. Oleh karena itu, penguatan niat perlu diikuti dukungan teknis dan kebijakan agar keberlanjutan penggunaan RME tetap terjaga secara optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ekspektansi Usaha memberikan pengaruh langsung dan positif terhadap Niat Pengguna. Semakin Mudah aplikasi digunakan oleh Pengguna, maka semakin tinggi pula Niat Pengguna Rekam Medis Elektronik.
2. Kualitas Sistem Informasi memberikan pengaruh langsung dan positif terhadap Niat Pengguna. Semakin baik aplikasi yang digunakan oleh Pengguna, maka semakin tinggi pula Niat Pengguna Rekam Medis Elektronik.
3. Ekspektansi Usaha memberikan pengaruh positif terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat

- Pengguna. Semakin mudah aplikasi Rekam Medis Elektronik, maka semakin baik pula Perilaku Pengguna atas dorongan dari Niat Pengguna Rekam Medis Elektronik.
4. Kualitas Sistem Informasi tidak memberikan pengaruh positif terhadap Perilaku Pengguna melalui Niat Pengguna. Meskipun persepsi pengguna terhadap kualitas sistem RME dapat membentuk niat penggunaan aplikasi, dorongan perilaku ternyata lebih banyak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas sistem itu sendiri tanpa perlu dimediasi oleh Niat Pengguna.
5. Niat Pengguna memberikan pengaruh langsung dan positif terhadap Perilaku Pengguna. Semakin tinggi Niat Pengguna menggunakan aplikasi, maka semakin baik pula Perilaku Pengguna Rekam Medis Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., & Widiyanto, W. W. (2025). Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Rawat Inap di RSUD Merah Putih Model HOT-FIT. *JURNAL NERS Research & Learning in Nursing Science*, 9(3), 5094–5099.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.47860>
- Ajnura, U., & Subhan, M. (2024). Pengaruh Faktor Pendorong Belanja Online Terhadap Niat Perilaku Konsumen di Kota Lhokseumawe dengan Metode Pembayaran Cash-On-Delivery Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Pemasaran published by Institute of Research and Community Outreach, Petra Christian University*, 18(1), 25–39.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.18.1.25-39>
- Anafi, N., & Winarno, W. W. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online Pada Simkah Web di Sleman. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(2), 105–114.
<https://doi.org/10.34010/komputika.v9i2.2929>
- Asyifa, N. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya*. Universitas Brawijaya.
- Ayukharisma, M., & Santoso, D. B. (2024). Examining Healthcare Professional's Acceptance of Electronic Medical Records System using Extended UTAUT2. *Buana Information Technology and Computer Sciences (BIT and CS)*, 5(1).
https://doi.org/https://doi.org/10.48009/2_iis_2008_396-401
- Faida, E. W. (2023). *Perilaku Penggunaan Teknologi Informasi Rekam Medis Elektronik dengan Pendekatan UTAUT* (A. Ruhardi, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Faida, E. W., Supriyanto, S., Haksama, S., Markam, H., & Ali, A. (2022). The Acceptance and Use of Electronic Medical Records in Developing Countries within the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Framework. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), 326–336.
<https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8409>
- Faida, E. W., Supriyanto, S., Haksama, S., Suryaningtyas, W., Astuti, W., Nudji, B., & Hasina, S. N. (2022). The effect of performance expectancy and behavioral intention on the use of electronic medical record (EMR) in tertier hospital in Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 1195–1205.
<https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns9.12729>
- Fardiansyah, Arief., Peristiawati, Yuly., & Alamudi, M. Yusuf. (2023). Evaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Kesehatan dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 843–848.
<https://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/view/1566>
- Farooq, M. S., Salam, M., Jaafar, N., Fayolle, A., Ayupp, K., Radovic Markovic, M., & Sajid, A. (2017). Acceptance and use of lecture capture system (LCS) in executive business studies: Extending UTAUT2. *Interactive Technology and Smart Education*, 14(4), 329–348.
- Gharaibeh, N., Gharaibeh, M., Gharaibeh, O., Khlaif Gharaibeh, M., & Bdour, W. (2020). Exploring Intention to Adopt Mobile Commerce: Integrating UTAUT2 with Social Media. *Article in International Journal of Scientific & Technology Research*, 9, 3826–3833. www.ijstr.org
- Kapitan, R., Farich, A., & Aji, A. (2023). Analisis Kesiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik di RSUD Bandar Negara Husada Provinsi Lampung Tahun 2023 Analysis of Readiness to Implement Electronic Medical Records at RSUD Bandar Negara Husada Lampung Province in 2023. In *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI* (Vol. 12, Issue 04).
<https://doi.org/DOI:10.22146/jisph.6536>
- Kementerian Kesehatan. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. <http://www.kemkes.go.id>
- Klappe, E. S., De Keizer, N. F., & Cornet, R. (2020). Factors Influencing Problem List Use in Electronic Health Records-Application of the Unified Theory of Acceptance and Use of

- Technology. *Applied Clinical Informatics*, 11(3), 415–426. <https://doi.org/10.1055/s-0040-1712466>
- Kurnia, D. (2020). Penerimaan dan Penggunaan E-Learning pada Masa Pandemi Covid-19: Aplikasi Model UTAUT2. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3(4), 435–447. <https://doi.org/10.17977/um038v3i42020p435>
- Lulin, Z., Antwi, H. A., & Xu, X. (2020). *The Contributing Factors to Nurses Behavioral Intenttion to Use Hospital Informastions Technologies in Ghana*.
- Maharani, N., & Meiranto, W. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Penggunaan e-Wallet Terhadap Perilaku Pengguna Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT 3) Pada Mahasiswa di Kota Semarang. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 13(4), 1–15. <http://ejournals.s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Mohd Salleh, M. I., Zakaria, N., & Abdullah, R. (2016). The influence of system quality characteristics on health care providers' performance: Empirical evidence from Malaysia. *Journal of Infection and Public Health*, 9(6), 698–707. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2016.09.002>
- Muchlis, H. A., & Sulistiadi, W. (2023). Evaluasi Rekam Medis Elektronik Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMKI)*, 11(1). <https://doi.org/10.33560/jmki.v11i1.451>
- Muna, I., Yoki Sanjaya, G., Pascasarjana Kebijakan dan Manajemen Kesehatan, P., Kedokteran, F., Masyarakat, K., Keperawatan, dan, Gadjah Mada, U., & Kebijakan dan Manajemen Kesehatan, D. (2023). Strategi peningkatan penerimaan pengguna Rekam Medis Elektronik strategies to increase user acceptance of electronic medical records. *JURNAL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN*, 26, 124–131.
- Nurkharisma, I. N., 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), 1277–1289. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/10603>
- Rachmawati, I., & Budiarti, L. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Kualitas Sistem Terhadap Niat Untuk Menggunakan Sistem Informasi Pendapatan. *Artikel Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi (AKASIA)*, 4, 16–21. <https://doi.org/10.61227/arji.v6i4.276>
- Rauf, R., Prihatin Idris, F., Baharuddin, A., Rizki Amelia, A. A., & Aril Ahri, R. (2024). Pengaruh Motivasi Hedonis dan Kebiasaan Terhadap Perilaku Pengguna Melalui Niat Pengguna Rekam Medis Elektronik Berbasis Model UTAUT 2 di RSUD Lamaddukkelleng. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2025, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1896>
- Rohmawati, S., Ellina, A. D., & Prasetyo, Joko. (2024). Evaluasi Penerimaan Penggunaan Rekam Medis Elektronik oleh Petugas dengan Menggunakan Teori UTAUT 2. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6(1), 262–270.
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS "X" Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
- Setyaningrum, E., & Ricky, A. V. (2025). Analisis Keamanan Data Pasien Dalam Rekam Medis Elektronik Berdasarkan CIA TRIAD di RSUD X Jawa Tengah. *JURNAL NERS Research & Learning in Nursing Science*, 9(3), 4216–4221. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i3.46352>
- Simbolon, P., Ginting, A., Boris, J., & Simbolon, N. (2024). Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Santa Elisabeth. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9, 112–116.
- Suryatenggara, G., & Dahlan, K. (2022). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Price on Customer Loyalty in Gojek Through Customer Satisfaction (Study on Gojek Apps Users in Jabodetabek). *Journal of Business & Applied Management*.
- Tsani, R. M., Adawiyah, W. R., & Aji, B. (2021). Analysis Of Application Of The UTAUT Model On Behavior Of Use Of Electronic Medical Records In RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto. *International Sustainable Competitiveness Advantage*, 425–436. <http://www.jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/scs-1/article/viewFile/2810/1878>
- Tzeng, S. Y., Lin, K. Y., & Lee, C. Y. (2022). Predicting College Students' Adoption of Technology for Self-Directed Learning: A Model Based on the Theory of Planned Behavior With Self-Evaluation as an Intermediate Variable. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.865803>
- Vania, E., & Widjaja, L. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan

- Sistem Rekam Medik Elektronik Menggunakan Metode UTAUT. In *Journal of Hospital Management ISSN* (Vol. 5, Issue 02).
- Vendramin, N., Nardelli, G., & Ipsen, C. (2021). Task-Technology Fit Theory: An Approach For Mitigating Technostress. In *A Handbook of Theories on Designing Alignment Between People and the Office Environment* (pp. 39–53). CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9781003128830-4>
- Venkatesh, V., Walton, S. M., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance of Information Technology: Extending the UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <http://ssrn.com/abstract=2002388>
- World Health Organization. (2016). *Atlas of eHealth country profiles : the use of eHealth in support of universal health coverage : based on the findings of the third global survey on eHealth, 2015* (Vol. 1).
- Yulianingsih, V. (2023, November 10). Menelusuri Sejarah Rekam Medis di Indonesia. <https://www.Eclinic.Id/Menelusuri-Sejarah-Rekam-Medis-Di-Indonesia/>, 1–1.