



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REKAM MEDIS ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN

Bina Luringga Andora¹, Kosasih², Rukhiyat Syahidin³, Farida Yuliaty⁴, Vip Paramarta⁵,
Taufan Nugroho⁶

¹²³⁴⁵⁶Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana, Bandung Indonesia
binalauringga@gmail.com, kosasih@usbykp.ac.id, srukhiyat@gmail.com, farida.yuliaty@usbykp.ac.id,
vip@usbykp.ac.id, ibr_nug@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Husada Kuningan Jawa Barat. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya peningkatan mutu pelayanan dan transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pengalaman pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif verifikatif. Sampel berjumlah 106 pasien yang dipilih menggunakan teknik consecutive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan RME berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 54% terhadap variasi kepuasan pasien. Penggunaan RME menunjukkan kontribusi pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi kualitas pelayanan dan sistem informasi kesehatan efektif menjadi faktor strategis peningkatan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, rekam medis elektronik, kepuasan pasien, transformasi digital kesehatan*

Abstract

This study aimed to analyze the effect of service quality and the use of Electronic Medical Records (EMR) on patient satisfaction at the Outpatient Installation of Mitra Husada Hospital, Kuningan, West Java. The study was motivated by the need to improve healthcare service quality and digital transformation to enhance patient experience. A quantitative approach with a descriptive-verify design was employed. A total of 106 patients were selected using consecutive sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results indicated that service quality and EMR utilization had a positive and significant effect on patient satisfaction ($p < 0.001$). Simultaneously, both variables explained 54% of the variance in patient satisfaction. EMR utilization demonstrated a more dominant contribution compared to service quality. These findings highlight that integrating human-based service quality and effective health information systems is a strategic factor in improving patient satisfaction in the era of digital healthcare transformation.

Keywords: *service quality, electronic medical records, patient satisfaction, digital health transformation*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024

* Corresponding author : Bina Luringga Andora

Address : Bandung

Email : binalauringga@gmail.com

Phone : +62 82215345513

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara paripurna meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021). Dalam penyelenggaraannya, setiap fasilitas kesehatan wajib melaksanakan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keselamatan dan kepuasan pasien (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan). Mutu pelayanan kesehatan menjadi indikator utama kinerja rumah sakit karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas layanan mendorong rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien (Herlambang, 2016). Kepuasan pasien dipandang sebagai outcome penting yang mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien (Vanchapo & Magfiroh, 2022; Eisenberg, 2020).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Najib et al., 2022; Susanti & Setianingsih, 2021), termasuk pada layanan rawat jalan rumah sakit (Rhaina Al Yasin et al., 2022). Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Sudirman et al., 2023). Penelitian Al-Damen (2017) dan Bentum-Micah et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Responsiveness dan empathy dilaporkan sebagai dimensi yang dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan (Vashti et al., 2022). Evaluasi mutu layanan menggunakan pendekatan Fuzzy juga menunjukkan bahwa kepedulian, akurasi, keterampilan, dan ketepatan waktu merupakan determinan utama persepsi mutu pelayanan (KhanMohammadi et al., 2023). Sintesis temuan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan pasien.

Selain aspek interpersonal dan proses pelayanan, transformasi digital kesehatan turut memengaruhi mutu layanan. Sejak 1 Januari 2024, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan diwajibkan menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022). RME didefinisikan sebagai rekam medis berbasis sistem elektronik yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2022). Implementasi RME bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi dokumentasi, kesinambungan pelayanan, serta integrasi data kesehatan nasional. Penelitian menunjukkan

bahwa penggunaan RME meningkatkan efektivitas kerja dan mutu pelayanan (Ariani, 2023), efisiensi layanan dan keselamatan pasien (Enahoro et al., 2023), serta mengurangi kesalahan medis dan duplikasi layanan (Neirat et al., 2023). RME juga dilaporkan meningkatkan kepuasan pengguna internal dan mempercepat pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien (Muhlizardy et al., 2024; Munggaran & Yunengsih, 2024; Setyadi & Nadjib, 2023).

Namun demikian, implementasi RME di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala. Nurfitriana et al. (2022) menyebutkan bahwa sebagian fasilitas kesehatan masih berada dalam tahap transisi dari sistem manual ke elektronik. Hambatan implementasi meliputi faktor finansial, teknis, keterbatasan waktu, dan dukungan kepemimpinan (Ogolla, 2017), termasuk resistensi pengguna dan kurangnya pelatihan (Neirat et al., 2023; Ariani, 2023). Keberhasilan implementasi juga dipengaruhi oleh faktor man, money, method, dan machine (Pamuji et al., 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan RME memerlukan evaluasi menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis tetapi juga dari dampaknya terhadap pengalaman pasien.

Rumah Sakit Mitra Husada Kuningan sebagai rumah sakit tipe D yang telah terakreditasi PARIPURNA dan mengimplementasikan RME melalui platform SATU SEHAT masih menghadapi beberapa tantangan pelayanan. Data internal menunjukkan bahwa rata-rata kunjungan rawat jalan tahun 2025 sebesar 1.792 pasien per bulan, belum mencapai target 2.000–3.000 pasien per bulan. Selain itu, 46,88% komplain pasien periode Januari–Juli 2025 berasal dari instalasi rawat jalan dengan dominasi keluhan terkait pelayanan dan sikap petugas. Capaian penggunaan RME pada periode yang sama masih berada pada kisaran 78–82% dan belum mencapai target optimal. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan pemanfaatan RME perlu dianalisis lebih lanjut dalam kaitannya dengan kepuasan pasien.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien telah banyak dilakukan (Imran et al., 2021; Mahfudhoh & Muslimin, 2020; Rahayu & Nasrawati, 2024), serta studi tentang implementasi RME juga telah berkembang (Ariani, 2023; Abdulrahman et al., 2024), penelitian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dan penggunaan RME sebagai faktor yang secara simultan memengaruhi kepuasan pasien pada layanan rawat jalan masih terbatas, khususnya pada rumah sakit tipe D di daerah. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang mampu memberikan gambaran empiris mengenai kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dirancang untuk menganalisis

pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan Rekam Medis Elektronik terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Husada Kuningan Jawa Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis berupa penguatan model integratif antara kualitas pelayanan dan sistem informasi kesehatan dalam menjelaskan kepuasan pasien, serta manfaat praktis sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan dan optimalisasi implementasi RME di rumah sakit.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, terutama pada dimensi keandalan dan daya tanggap tenaga kesehatan yang berkontribusi langsung terhadap persepsi mutu layanan (Karundeng, Manoppo & Kaunang, 2025). Selain itu, strategi peningkatan mutu pelayanan dan kinerja petugas kesehatan terbukti berdampak pada peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan (Andrian, Paramarta, Kosasih & Yuliaty, 2025). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek kualitas pelayanan berbasis interaksi manusia, sementara integrasi dengan sistem digital seperti Rekam Medis Elektronik (RME) belum banyak dianalisis secara simultan, sehingga diperlukan kajian yang menggabungkan kedua pendekatan tersebut dalam menjelaskan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Rancangan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan, penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME), dan kepuasan pasien, sedangkan pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan RME terhadap kepuasan pasien melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2022; Abdullah et al., 2022). Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Husada Kuningan Jawa Barat.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dengan rata-rata kunjungan 1.643 pasien per bulan berdasarkan data 18 bulan terakhir. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 106 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan consecutive sampling, yaitu pengambilan responden secara berurutan sesuai kriteria hingga jumlah sampel terpenuhi (Sembiring et al., 2024). Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi pasien dalam kondisi tidak stabil dan pasien dengan kunjungan berulang selama periode pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur sebagai instrumen utama

penelitian (Razali et al., 2023; Iba & Wardhana, 2023). Instrumen kualitas pelayanan dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Sudirman et al., 2023). Instrumen penggunaan RME dikembangkan berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang mencakup system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, dan net benefits (DeLone & McLean, 2003; 2016). Instrumen kepuasan pasien disusun berdasarkan indikator kepuasan terhadap mutu pelayanan, akses layanan, hubungan antar manusia, dan sistem pelayanan kesehatan (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Seluruh item menggunakan skala Likert 1–5. Kuesioner disebarikan secara daring menggunakan Google Form kepada pasien setelah menerima pelayanan. Data pendukung diperoleh melalui dokumentasi laporan kunjungan dan data komplain rumah sakit.

Pengembangan instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk menilai kesesuaian item dengan konstruk yang diukur, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai $\geq 0,70$ sebagai kriteria reliabel (Abdullah et al., 2022; Dawis et al., 2023).

Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 sebagai alat analisis statistik. Spesifikasi perangkat lunak ini mendukung analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik, serta pengujian reliabilitas instrumen. Karena data berskala ordinal, dilakukan transformasi menggunakan Metode Successive Interval (MSI) sebelum analisis regresi (Iba & Wardhana, 2023). Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov–Smirnov), uji multikolinearitas (Variance Inflation Factor), dan uji heteroskedastisitas (Glejser). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan tingkat signifikansi 5% untuk menguji pengaruh parsial (uji t) dan simultan (uji F) kualitas pelayanan dan penggunaan RME terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kedua variabel independen terhadap variasi kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Husada Kuningan Jawa Barat. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk temuan utama tanpa memaparkan proses perhitungan statistik.

Kualitas Pelayanan, Penggunaan Rekam Medis Elektronik, dan Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata skor 4,624. Aspek yang memperoleh skor tertinggi adalah interaksi tenaga medis yang sopan dan ramah. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi empati dan assurance menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kualitas interaksi interpersonal terbukti memperkuat pengalaman pelayanan pasien dan membangun kepercayaan terhadap institusi kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan Hasan dkk. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berkontribusi signifikan terhadap persepsi mutu layanan rumah sakit. Irmadewi dkk. (2025) juga menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi utama dalam mempertahankan daya saing fasilitas kesehatan.

Penggunaan RME berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4,462. Skor tertinggi berkaitan dengan persepsi keamanan dan kerahasiaan data pasien. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi RME telah memenuhi aspek kualitas sistem dan keamanan informasi. Secara teoritis, dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean, kualitas sistem dan kualitas informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna melalui efisiensi dan akurasi pelayanan.

Temuan ini didukung oleh penelitian Iman Wibowo dkk. (2025) yang menyebutkan bahwa RME meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, integrasi data lintas unit, dan koordinasi pelayanan. Namun, Demlinur Putri dkk. (2025) menemukan bahwa implementasi RME di beberapa rumah sakit masih berada pada kategori cukup. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RS Mitra Husada relatif berhasil dalam optimalisasi sistem digital pelayanan.

Kepuasan pasien berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 4,399. Aspek tertinggi berkaitan dengan koordinasi antarbagian rumah sakit. Hal ini mengindikasikan bahwa integrasi pelayanan, baik melalui interaksi langsung maupun dukungan sistem informasi, menghasilkan pengalaman pelayanan yang positif. Temuan ini konsisten dengan Solvina dkk. (2024) dan Fidyarningsih dan Puspitasari (2024) yang melaporkan tingkat kepuasan pasien di atas 90% pada rumah sakit yang memiliki sistem pelayanan terintegrasi.

Secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan RME di Instalasi Rawat Jalan RS Mitra Husada berada pada kategori baik dan mendukung terbentuknya kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Uji-t dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen individu terhadap interpretasi variabel dependen. Jika nilai t hitung memiliki tingkat signifikansi 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji T Parsial

Model	Coefficients ^a				t	Sig
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
	B	Std. error	Beta			
(Constant)	19,863	2,190			9.069	<.001
Kualitas Pelayanan	1,896	.354	.369		5.362	<.001
Penggunaan RME	3,591	.450	.550		7.978	<.001

dependent variabel: Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer yang diolah data SPSS 2025

Berdasarkan pada perolehan dari uji T parsial memperlihatkan bahwa nilai signifikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ialah <0,001 serta nilai T hitung yakni 5,362. Hal ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

Artinya, peningkatan kualitas pelayanan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menjawab rumusan masalah pertama bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien. Secara konseptual, kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Ketika dimensi tersebut terpenuhi, pasien merasakan pelayanan yang profesional, aman, dan manusiawi.

Najib (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator utama dalam evaluasi kepuasan pasien. Akhiari dkk. (2026) serta Langi dan Winarti (2024) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Temuan penelitian ini mengonfirmasi teori tersebut bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi fondasi utama mutu layanan kesehatan.

Pengaruh Penggunaan Rekam Medis Elektronik terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan pada perolehan dari uji T parsial memperlihatkan bahwa nilai signifikan penggunaan rekam medis elektronik terhadap kepuasan pasien ialah $<0,001$ serta nilai T hitung yakni 7,978 . Hal ini memberikan bukti bahwa Penggunaan Rekam Medis Elektronik memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini menjawab rumusan masalah kedua bahwa transformasi digital pelayanan kesehatan memiliki dampak nyata terhadap pengalaman pasien. RME sebagai bagian dari sistem informasi kesehatan, sebagaimana diatur dalam Permenkes (2022), berfungsi meningkatkan akurasi data, mempercepat pelayanan, dan memperkuat integrasi antarunit layanan.

Hasil ini sejalan dengan Sartika Maulida Putri dkk. (2025) serta Kusuma Arnovita dkk. (2024) yang menemukan bahwa implementasi RME meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Secara teoritis, kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna melalui persepsi kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan.

Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa digitalisasi layanan kesehatan bukan sekadar kebutuhan administratif, tetapi menjadi faktor strategis dalam peningkatan mutu pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Rekam Medis Elektronik terhadap Kepuasan Pasien

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel terikat. Hasil uji simultan (Uji F) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji F Simultan

Model	Anova ^a				Sig
	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	
1 Regresi	699,394	2	349,695	61,767	$< .001^b$
Residual	583,144	10	5,662		
Total	1282,538	10			
		38			

dependent variabel: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil perolehan dari uji F simultan memperlihatkan bahwa nilai F hitung sebesar 61,767 dengan tingkat signifikan $<0,001 < 0,05$. Hal ini memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan Rekam Medis Elektronik memberikan pengaruh secara positif terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini menjawab rumusan masalah utama bahwa kepuasan pasien merupakan hasil integrasi antara kualitas pelayanan berbasis manusia dan dukungan sistem berbasis teknologi. Suhendri dkk. (2025) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Lampus dkk. (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama, sementara Ali Sopian dan Setiatin (2024) menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan turut memperkuat pengalaman pelayanan pasien.

Hasil penelitian ini mengonfirmasi teori bahwa dalam era transformasi digital, mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh interaksi tenaga kesehatan, tetapi juga oleh efektivitas sistem informasi yang mendukungnya. Dengan demikian, model pelayanan kesehatan modern harus mengintegrasikan pendekatan human service quality dan digital health system untuk meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Husada Kuningan Jawa Barat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan RME berada pada kategori baik dan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi pelayanan berbasis interaksi manusia seperti empati, responsivitas, dan jaminan profesionalitas tetap menjadi fondasi utama dalam membangun pengalaman pelayanan yang memuaskan. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dan seluruh unsur rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Penggunaan RME juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, bahkan menunjukkan kontribusi yang lebih kuat dalam model penelitian ini. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan kesehatan, khususnya melalui sistem informasi yang terintegrasi, aman, dan efisien, berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pasien. RME tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Secara simultan, kualitas pelayanan dan penggunaan RME memberikan kontribusi sebesar 54% terhadap variasi kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil integrasi antara kualitas pelayanan berbasis manusia (human service quality) dan dukungan

sistem berbasis teknologi (digital health system). Dengan demikian, peningkatan kepuasan pasien di era transformasi kesehatan menuntut pendekatan terpadu yang mengombinasikan peningkatan kompetensi pelayanan dan optimalisasi sistem informasi kesehatan.

Esensi temuan penelitian ini menegaskan bahwa model pelayanan rumah sakit modern tidak lagi cukup bertumpu pada kualitas interpersonal semata, tetapi harus diperkuat dengan infrastruktur digital yang efektif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., et al. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Al-Damen, R. (2017). Service quality and its impact on customer satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–146. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>
- Alshahrani, A., Stewart, D., & MacLure, K. (2022). Electronic health records and patient satisfaction: A systematic review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 22, 117. <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01845-7>
- Andrian, H., Paramarta, V., Kosasih, K., & Yuliaty, F. (2025). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja petugas kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien di layanan kesehatan: Systematic literature review. *Jurnal Ners*, 9(3), 5457–5464.
- Ariani, S. (2023). Analisis keberhasilan implementasi rekam medis elektronik di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(2), 145–153.
- Bentum-Micah, G., et al. (2020). Service quality and customer satisfaction in healthcare organizations. *Asian Institute of Research Journal of Economics and Business*, 3(2), 215–223. <https://doi.org/10.31014/aior.1994.03.02.114>
- Dawis, A. M., et al. (2023). Pengantar metodologi penelitian. PT RajaGrafindo Persada.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. Now Publishers Inc. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Enahoro, Q. E., et al. (2023). Electronic medical records adoption in healthcare: Benefits and challenges. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 21(2), 552–560. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.21.2.0478>
- Fidyaningsih, R., & Puspitasari, S. C. (2024). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53.
- Hasan, A., et al. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Riset Kesehatan*, 4(3), 210–218. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v4i3.6954>
- Herlambang, S. (2016). Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Gosyen Publishing.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). Metode penelitian kuantitatif dan aplikasinya. Deepublish.
- Iman Wibowo, T., et al. (2025). Pengaruh penggunaan rekam medis elektronik terhadap efektivitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 33–41.
- Irmadewi, A., et al. (2025). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan berbasis manajemen mutu. *Journal of Environmental Science and Infrastructure*, 5(2), 89–97. <https://doi.org/10.11594/jesi.05.02.14>
- Karundeng, A. H., Manoppo, J. I. C., & Kaunang, D. E. (2025). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Ners*, 9(3), 5209–5212.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis. Kementerian Kesehatan RI.
- Kruse, C. S., Kothman, K., Anerobi, K., & Abanaka, L. (2021). Adoption factors of the electronic health record: A systematic review. *JMIR Medical Informatics*, 9(3), e19714. <https://doi.org/10.2196/19714>
- Kusuma Arnovita, D., et al. (2024). Implementasi rekam medis elektronik dan kepuasan pasien. *Nusantara Research Journal*, 5(4), 112–120. <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i4.3433>
- Lampus, C. S. V., et al. (2023). Analisis kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Medical Scope Journal*, 4(2), 98–105. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Manajemen Indonesia*, 3(1), 22–31. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Munggaran, R. S., & Yuningsih, Y. (2024). Efektivitas rekam medis elektronik dalam percepatan pelayanan kesehatan. *Jurnal*

- Informatika Kesehatan Indonesia, 9(2), 87–95.
- Najib, K., et al. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 12–20.
- Neirat, D., et al. (2023). Digital health systems and service quality: Implications for patient satisfaction. *Journal of Health Management*, 25(4), 512–526. <https://doi.org/10.1177/22799036231217795>
- Nguyen, H., & Nguyen, T. (2023). Digital health transformation and patient satisfaction in hospital services. *Healthcare*, 11(5), 684. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050684>
- Nurfitria, B., et al. (2022). Literature review implementasi rekam medis elektronik di rumah sakit Indonesia. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 13(2), 115–124.
- Ogolla, J. A. (2017). Challenges affecting adoption of electronic medical records systems in healthcare facilities. *International Journal of Health Informatics*, 6(1), 22–30.
- Pamuji, A., et al. (2024). Faktor keberhasilan implementasi rekam medis elektronik: Systematic literature review. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 10(1), 1–10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Razali, G., et al. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi. Alfabeta.
- Rhaina Al Yasin, et al. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Digital Bisnis Journal*, 1(4), 145–154. <https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.338>
- Sartika Maulida Putri, et al. (2025). Transformasi digital dan kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Riset Kesehatan*, 4(3), 245–253. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v4i3.7048>
- Setyadi, D., & Nadjib, M. (2023). Implementasi sistem informasi kesehatan dan kepuasan pasien. *JRSSEM Journal*, 2(12), 2234–2243. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i12.500>
- Solvina, M., et al. (2024). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(2), 101–110.
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, F., & Widihastuti, S. K. (2023). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Deepublish.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Susanti, A. S., & Setianingsih, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 75–84.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. CV Media Sains Indonesia.
- Vashti, M., et al. (2022). Service quality and patient satisfaction analysis in healthcare sector. *Budapest International Research and Critics Institute Journal*, 5(1), 2332–2342. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.4389>