

## **PENGARUH PENGGUNAAN ELECTRONIC MEDICAL RECORD (KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI RSU KASIH IBU SABA, GIANYAR**

Carissa Ayu ZR<sup>1</sup>, Susiana Nugraha<sup>2</sup>, Haidar Istiqlal<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Indonesia

carissaayuzebadiahrau@gmail.com

### **Abstrak**

Implementasi EMR bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pencatatan medis dan pelayanan kesehatan, namun keberhasilannya dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan EMR terhadap Kepuasan Pengguna di RSU Kasih Ibu Saba. Desain penelitian yang digunakan adalah cross-sectional dengan melibatkan 62 responden tenaga medis. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa kualitas sistem ( $p = 0,044$ ), kualitas informasi ( $p < 0,001$ ), dan kualitas layanan ( $p < 0,001$ ) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Namun, hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa hanya kualitas informasi yang tetap menjadi prediktor signifikan kepuasan pengguna ( $p = 0,000$ ), sedangkan kualitas sistem ( $p = 0,614$ ) dan kualitas layanan ( $p = 0,999$ ) tidak memiliki pengaruh signifikan. Kualitas informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna EMR di RSU Kasih Ibu Saba. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna EMR.

**Kata Kunci:** Electronic Medical Records, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

### **Abstract**

The implementation of EMR aims to improve the efficiency of medical documentation and healthcare services. However, its success is influenced by system quality, information quality, and service quality. This study aims to analyze the impact of EMR System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction at RSU Kasih Ibu Saba. A cross-sectional study design was used, involving 62 medical personnel as respondents. Bivariate analysis using the chi-square test showed that system quality ( $p = 0.044$ ), information quality ( $p < 0.001$ ), and service quality ( $p < 0.001$ ) had a significant relationship with user satisfaction. However, multivariate analysis using logistic regression indicated that only information quality remained a significant predictor of user satisfaction ( $p = 0.000$ ), while system quality ( $p = 0.614$ ) and service quality ( $p = 0.999$ ) did not have a significant influence. Information quality is the key factor affecting EMR user satisfaction at RSU Kasih Ibu Saba. Further research is needed to identify other factors contributing to EMR user satisfaction.

**Keywords:** Electronic Medical Records, System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu inovasi terpenting dalam transformasi ini adalah penggunaan Electronic Medical Record (EMR), yang menggantikan sistem pencatatan manual menjadi digital. EMR memungkinkan pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi pasien secara sistematis dan terpusat. Sistem ini tidak hanya mempercepat akses terhadap data medis, tetapi juga meningkatkan akurasi pencatatan, memperkuat koordinasi antar departemen, serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat dan tepat. Dengan dukungan fitur keamanan seperti enkripsi dan kontrol akses, EMR menjamin privasi serta keamanan data pasien. Penggunaan EMR juga terbukti mengurangi risiko kehilangan data akibat kerusakan fisik atau bencana, terlebih jika sistem berbasis cloud diterapkan. Efisiensi yang dihasilkan oleh EMR juga terbukti dari berbagai studi internasional, seperti penurunan waktu dokumentasi di Amerika Serikat, pengurangan kesalahan diagnosis di Tiongkok, dan peningkatan aksesibilitas data di Jerman.

Meskipun banyak manfaat,

implementasi EMR juga menghadapi berbagai tantangan baik teknis maupun non-teknis. Dari sisi teknis, rumah sakit sangat bergantung pada kestabilan sistem EMR yang digunakan. Gangguan seperti lambatnya performa sistem, crash perangkat lunak, atau gangguan jaringan dapat menghambat akses informasi dan memperlambat penanganan pasien. Selain itu, kesalahan input data oleh petugas menjadi tantangan utama yang berisiko menyebabkan informasi tidak akurat. Dari sisi non-teknis, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan tenaga medis dalam mengoperasikan sistem EMR sering menjadi hambatan. Kurangnya pelatihan dan resistensi terhadap perubahan juga memperlambat adopsi sistem ini. Banyak tenaga kesehatan yang merasa tidak percaya diri dalam menggunakan EMR, yang dapat berdampak pada penurunan produktivitas dan efektivitas kerja. Ketidapahaman terhadap manfaat jangka panjang EMR menjadi salah satu penyebab utama resistensi terhadap perubahan sistem.

Dalam konteks efisiensi pelayanan kesehatan, EMR memiliki peran penting dalam mendukung efisiensi operasional rumah sakit. Pencatatan data yang sistematis membantu pelaporan statistik, analisis data, dan audit kinerja, serta

mempercepat koordinasi antar tim medis. Pelayanan kesehatan yang efisien menjadi sangat penting karena terbatasnya sumber daya yang dimiliki rumah sakit, seperti jumlah tenaga medis, peralatan, dan anggaran. Strategi efisiensi yang umum digunakan meliputi integrasi sistem informasi manajemen, pelatihan SDM, serta kolaborasi antar layanan primer dan sekunder. Dalam hal ini, EMR mendukung semua strategi tersebut dengan memberikan informasi real-time yang dibutuhkan dalam proses diagnosis, perawatan, dan pengambilan keputusan. Sistem ini juga mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, EMR tidak hanya menjadi alat pendukung administrasi, tetapi juga pilar utama dalam upaya perbaikan mutu layanan rumah sakit.

RSU Kasih Ibu Saba Gianyar merupakan salah satu rumah sakit yang telah mengimplementasikan EMR sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Meskipun sistem EMR Vesalius telah digunakan oleh grup RS Kasih Ibu sejak 2010, di RSU Kasih Ibu Saba Gianyar sistem baru mulai diterapkan sejak tahun 2022. Sistem ini memiliki modul yang lebih lengkap dan

kompleks dibandingkan sebelumnya. Namun, dalam pelaksanaannya, ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan human error dan system error. Penelitian menunjukkan bahwa kesalahan input data mencapai 42%, sementara gangguan sistem sebesar 38%. Permasalahan ini diperburuk oleh kurangnya pengawasan dan belum optimalnya pengelolaan penggunaan sistem. Akibatnya, ketidaksesuaian data dan gangguan operasional kerap terjadi, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan respons terhadap pasien. Oleh karena itu, perlu strategi manajerial yang lebih baik dalam pengawasan dan pelatihan tenaga kerja agar potensi EMR dapat dimaksimalkan.

Implementasi EMR di RSU Kasih Ibu Saba Gianyar merupakan langkah strategis dalam upaya peningkatan efisiensi pelayanan kesehatan. Sistem ini membantu mempercepat proses pencatatan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan integrasi data antar unit layanan. Namun, keberhasilan implementasi EMR sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas pelatihan bagi tenaga medis, serta sistem dukungan teknis yang andal. Penelitian mengenai pengaruh penggunaan EMR terhadap efisiensi

pelayanan kesehatan di RSUD Kasih Ibu Saba menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem ini memberikan manfaat nyata. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam optimalisasi penggunaan EMR, baik di RSUD Kasih Ibu Saba maupun rumah sakit lain di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada transformasi digital sistem kesehatan nasional yang bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penggunaan Electronic Medical Record (EMR) terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di RSUD Kasih Ibu Saba Gianyar. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi EMR dapat meningkatkan efisiensi dalam hal kecepatan layanan, akurasi data medis, serta pengurangan kesalahan dalam proses administrasi. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan EMR, seperti keterampilan dan pemahaman tenaga medis, dukungan sistem teknologi, serta pelatihan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran

yang lebih jelas mengenai potensi dan tantangan yang dihadapi rumah sakit dalam mengoptimalkan sistem EMR untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan kesehatan.

Manfaat dari dilakukan penelitian ini sangat penting baik bagi pihak manajemen rumah sakit, tenaga medis, maupun pengambil kebijakan dalam sektor kesehatan. Bagi RSUD Kasih Ibu Saba Gianyar, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait area yang perlu diperbaiki dalam implementasi EMR, khususnya yang berhubungan dengan pengelolaan data dan penggunaan sistem secara optimal. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk rumah sakit lain yang sedang atau berencana untuk menerapkan sistem EMR, dengan memberikan insight mengenai tantangan yang mungkin dihadapi serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut. Selain itu, bagi pengambil kebijakan dalam sektor kesehatan, hasil penelitian ini dapat memberikan dasar untuk merumuskan kebijakan yang mendukung pengembangan sistem informasi kesehatan yang lebih efisien dan terintegrasi, guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif korelasional dengan desain cross-sectional untuk mengidentifikasi pengaruh penggunaan Electronic Medical Record (EMR) terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di RSUD Kasih Ibu Saba, Gianyar. Pendekatan deskriptif korelasional dipilih karena mampu menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara sistematis tanpa mengubah kondisi yang ada. Desain penelitian cross-sectional digunakan karena memungkinkan pengumpulan data pada satu titik waktu untuk mengidentifikasi pengaruh antara variabel dependen dan independen secara langsung. Dalam konteks ini, model regresi logistik diterapkan untuk menganalisis pengaruh penggunaan EMR terhadap efisiensi pelayanan kesehatan. Pemilihan regresi logistik didasarkan pada kemampuannya untuk mengukur hubungan antara variabel independen yang bersifat kategorikal atau ordinal dengan variabel dependen yang juga bersifat kategorikal. Dengan regresi logistik, penelitian ini dapat mengidentifikasi dan mengukur probabilitas efisiensi pelayanan yang dihasilkan melalui penggunaan EMR, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang

memengaruhi tingkat efisiensi tersebut secara lebih mendalam. Selain itu, regresi logistik juga memberikan fleksibilitas dalam mengontrol variabel-variabel pengganggu yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian, seperti faktor demografis atau karakteristik rumah sakit lainnya.

Penelitian ini menggunakan metode total sampling, di mana seluruh dokter spesialis dan perawat rawat jalan akan dijadikan sampel penelitian. Total populasi dalam penelitian ini adalah 62 tenaga kesehatan, yang terdiri dari 45 dokter spesialis dan 17 perawat rawat jalan. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai hubungan kualitas sistem EMR, kualitas informasi EMR, dan kualitas layanan EMR terhadap efisiensi pelayanan kesehatan, tanpa perlu melakukan teknik pengambilan sampel berbasis probabilitas.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diadaptasi dari DeLone & McLean *IS Success Model*. Dalam pengujian model penelitian, masing-masing variabel diukur dengan menggunakan instrumen dalam bentuk kuesioner menggunakan skala Likert dengan 4 poin yaitu dari skala 1 (sangat tidak setuju), skala 2 (tidak setuju), skala 3 (setuju), skala 4 (sangat setuju).

Kuesioner juga berisi data demografi responden dan tingkat efisiensi pelayanan kesehatan yang diukur melalui kepuasan pengguna EMR.

Data yang terkumpul dari kuesioner akan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS untuk memastikan akurasi hasil analisis. Proses analisis dimulai dengan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi dan frekuensi dari variabel-variabel yang diteliti. Selanjutnya, untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan dependen, analisis bivariat akan dilakukan dengan menggunakan uji Chi-Square. Uji ini dipilih karena kedua jenis variabel ini bersifat kategorikal, sehingga memungkinkan pengujian hubungan antar kategori. Dalam tahap berikutnya, untuk mengukur pengaruh simultan dari kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna EMR, dilakukan analisis multivariat menggunakan regresi logistik. Regresi logistik memungkinkan pengukuran pengaruh variabel-variabel independen terhadap probabilitas terjadinya suatu kategori pada variabel dependen dan memberikan informasi yang lebih aplikatif melalui odds ratio untuk memahami kontribusi masing-masing faktor terhadap peningkatan peluang loyalitas pasien.

Penelitian ini juga mematuhi prinsip-prinsip etika penelitian yang mencakup informed consent, yang memberikan penjelasan kepada responden mengenai tujuan, prosedur, serta hak mereka untuk berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini. Selain itu, prinsip anonimitas dan kerahasiaan dijaga dengan memastikan bahwa identitas responden tidak terungkap dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Dengan pendekatan yang sistematis dan metodologi yang tepat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam memahami pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan EMR terhadap kepuasan pengguna di RSUD Kasih Ibu Saba, Gianyar, serta memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

## HASIL PENELITIAN

### A. Pengumpulan Data

Data penelitian yang berjudul "Pengaruh Penggunaan *Electronic Medical Record* (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan) Terhadap Kepuasan Pengguna Di RSUD Kasih Ibu Saba, Gianyar", diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 62 responden.

## B. Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan

karakteristik setiap variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan data primer dengan total 62 responden.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Variabel	Proporsi	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
18-35 tahun	22	35.5
36-59 tahun	39	62.9
>60 tahun	1	1.6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	24	38.7
Perempuan	38	61.3
<b>Pekerjaan</b>		
Dokter Spesialis	45	72.6
Perawat Rawat Jalan	17	27.4
<b>Lama Bekerja</b>		
<1 Tahun	6	9.7
1-3 Tahun	31	50
4-6 Tahun	15	24.2
>6 Tahun	10	16.1
<b>Median ± IQR (Range)</b>		
<b>Kualitas Sistem</b>	27.00 (26 – 28)	
<b>Kualitas Informasi</b>	23.00 (22 – 24)	
<b>Kualitas Layanan</b>	19.00 (18 – 21)	
<b>Kepuasan Pengguna</b>	40.00 (38 – 40)	

Dari tabel 1, terungkap bahwa dari total 62 responden pengguna EMR di RSU Kasih Ibu Saba, Gianyar, didapatkan karakteristik responden sebagai berikut: berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dibandingkan laki-laki. Dari segi profesi,

sebagian besar responden merupakan dokter spesialis (diikuti oleh perawat rawat jalan. Dari segi usia, mayoritas responden berada dalam kelompok usia 36-59 tahun, diikuti oleh kelompok usia 18-35 tahun dan sedikit yang berusia di atas 60 tahun. Sementara itu, berdasarkan

lama bekerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja 1-3 tahun, diikuti oleh kelompok dengan pengalaman kerja 3-5 tahun, >6 tahun, dan <1 tahun. Dalam analisis ini, digunakan median dan Interquartile Range (IQR) untuk menggambarkan distribusi data. Median dipilih sebagai ukuran pemusatan data karena lebih tahan terhadap pencilan (outliers) dan mencerminkan nilai tengah dari distribusi data yang tidak simetris atau tidak berdistribusi normal pada penelitian ini. Dalam analisis terhadap variabel penelitian, kualitas sistem EMR (X1) memiliki nilai median sebesar 27.00 dengan IQR 26–28. Kualitas informasi EMR (X2) dengan median 23.00 dan IQR 22–24. Selanjutnya, kualitas layanan EMR (X3) memiliki median 19.00 dengan IQR 18–21. Sementara itu, kepuasan pengguna EMR (Y) memiliki median 40.00 dengan IQR 38–40 mengindikasikan bahwa sebagian besar

pengguna merasa cukup puas terhadap sistem, meskipun masih ada beberapa kendala teknis dan operasional yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

### C. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan uji Chi-Square. Adapun variabel dependennya adalah kepuasan pengguna EMR. Sementara itu, variabel independennya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan EMR. Berikut merupakan hasil analisis bivariat dari masing-masing variabel. Hasil dari analisis ini disajikan dalam Tabel 2 berikut.

**Tabel 2. Pengaruh Masing-Masing Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan EMR terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel	Kepuasan Pengguna	OR	IK95%	P-value
	Puas			
	Kurang			
	(n=46),			
	Puas			

	n=(%)	(n=16), n=(%)			
<b>Kualitas Sistem</b>					
<b>Baik</b>	33 (71,7)	7 (43,75)	3,264	1.005	0,044*
<b>Kurang</b>	13 (28,3)	9 (56,25)		10.599	
<b>Baik</b>					
<b>Kualitas Informasi</b>					
<b>Baik</b>	41 (89,1)	5 (31,25)	18.040	4.418	<0,001*
<b>Kurang</b>	5 (10,9)	11 (68,75)		73.666	
<b>Baik</b>					
<b>Kualitas Layanan</b>					
<b>Baik</b>	38 (82,6)	0 (0)	-	1.704	<0,001*
<b>Kurang</b>	8 (17,4)	16 (100)		5.283	
<b>Baik</b>					

Berdasarkan tabel 2 diatas, diketahui bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Electronic Medical Record* (EMR) di RSU Kasih Ibu Saba, Gianyar. Kualitas sistem yang dinilai baik meningkatkan peluang pengguna merasa puas sebesar 3,264 kali dibandingkan dengan kualitas sistem yang kurang baik (IK95%: 1,005–10,599; p = 0,044). Kualitas informasi memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap

kepuasan, di mana kualitas informasi yang baik meningkatkan peluang kepuasan pengguna sebesar 18,040 kali dibandingkan dengan kualitas informasi yang kurang baik (IK95%: 4,418–73,666; p < 0,001). Sementara itu, kualitas layanan juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (p < 0,001), dengan seluruh pengguna yang puas mendapatkan layanan yang dinilai baik. Hasil ini menegaskan bahwa ketiga faktor tersebut berkontribusi penting

dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem EMR, sehingga upaya perbaikan dalam kualitas sistem, informasi, dan layanan perlu terus dilakukan untuk menunjang keberhasilan implementasi EMR di rumah sakit.

#### D. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengevaluasi dampak secara simultan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, serta untuk mengidentifikasi hubungan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi logistik biner multivariat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu variabel dependen biner (Hosmer, Lemeshow, & Sturdivant, 2013). Model ini memungkinkan analisis hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang bersifat dikotomi, seperti "puas" atau "tidak puas" (Peng, Lee, &

Ingersoll, 2002). Proses pemodelan dilakukan secara bertahap, dimulai dengan analisis bivariat untuk menyeleksi variabel independen yang memiliki hubungan signifikan dengan variabel dependen berdasarkan nilai  $p\text{-value} \leq 0,25$  (Bursac et al., 2008). Variabel yang memenuhi kriteria seleksi bivariat kemudian dimasukkan ke dalam analisis regresi logistik multivariat menggunakan metode enter, di mana semua variabel yang telah dipilih dimasukkan ke dalam model secara simultan (Menard, 2010).

Dalam penelitian ini, variabel independen yang dianalisis meliputi kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi, yang semuanya memenuhi kriteria seleksi bivariat dan dapat dimasukkan dalam model multivariat. Sementara itu, variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan pengguna *Electronic Medical Record* (EMR).

Variabel	Wald	OR (IK95%)	P-value
Kualitas Sistem	0.254	0.689 (0.161- 2.941)	0.614

<b>Kualitas</b>	12.74	14.234	0.000*
<b>Informasi</b>	7	(3.313- 61.163)	
<b>Kualitas</b>	0.000	0.000	0.999
<b>Layanan</b>		(0.000)	
<b>Konstanta</b>	6.466	0.179	0.011

**Tabel 3. Tabel Hasil Analisis Multivariat**

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, diketahui bahwa variabel kualitas informasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna EMR. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pengguna EMR (p-value = 0,000) dan memiliki nilai odds ratio (OR) sebesar 14,234 (IK95%: 3,313–61,163), yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi secara signifikan meningkatkan kemungkinan kepuasan pengguna EMR.

Sebaliknya, variabel kualitas sistem dan kualitas layanan tidak menunjukkan

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna EMR, dengan p-value masing-masing sebesar 0,614 dan 0,999. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut tidak memiliki hubungan yang bermakna secara statistik dalam model regresi logistik yang digunakan. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0.418 menunjukkan bahwa model regresi logistik yang digunakan mampu menjelaskan 41,8% variasi kepuasan pengguna EMR, sedangkan 58,2% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Menurut Hosmer, Lemeshow, & Sturdivant (2013), model regresi logistik ganda digunakan untuk menganalisis

hubungan antara lebih dari satu variabel prediktor terhadap probabilitas suatu kejadian biner. Berdasarkan hasil analisis multivariat, persamaan regresi logistik yang diperoleh adalah:

$$Y = 6,466 + (14,234 * \text{Kualitas Informasi})$$

Penjelasan Persamaan:

- Y = Kepuasan Pengguna EMR (Variabel Dependen)
- 6,466 = Konstanta (intersep), yang menunjukkan nilai dasar kepuasan pengguna tanpa mempertimbangkan kualitas informasi EMR.
- 14,234 = Koefisien regresi kualitas informasi EMR, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi EMR berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna.
- Kualitas Informasi = Variabel independen yang merepresentasikan kualitas informasi dalam sistem EMR.

Karena nilai koefisien regresi kualitas informasi bersifat positif, ini berarti terdapat pengaruh yang searah dan signifikan antara kualitas informasi EMR dengan kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang

tersedia dalam EMR, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Dengan kata lain, tenaga medis yang menilai kualitas informasi EMR sebagai baik memiliki kemungkinan 14,234 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan mereka yang menilai kualitas informasi kurang baik.

Hasil ini menegaskan bahwa kualitas informasi merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna EMR di RSUD Kasih Ibu Saba, sedangkan faktor lain seperti kualitas sistem dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## PEMBAHASAN

### A. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, sehingga hanya dapat menggambarkan hubungan antar variabel pada satu waktu dan tidak dapat mengidentifikasi hubungan kausal. Selain itu, jumlah responden terbatas pada tenaga medis di RSUD Kasih Ibu Saba, Gianyar, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke rumah sakit lain dengan karakteristik berbeda. Data kepuasan dikumpulkan melalui kuesioner subjektif tanpa dukungan data objektif, serta hanya melibatkan tenaga medis tanpa

mempertimbangkan perspektif pengguna lain seperti tenaga administrasi, IT, atau pasien. Penelitian ini juga hanya menganalisis tiga faktor (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan), sementara faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna belum dieksplorasi.

### **B. Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berperan penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna EMR di RSUD Kasih Ibu Saba. Profil demografi responden mencakup jenis kelamin, profesi, usia, serta pengalaman kerja, yang memiliki peran signifikan dalam menentukan tingkat adopsi dan efektivitas penggunaan EMR dalam praktik medis sehari-hari.

Mayoritas responden adalah perempuan (61.3%), sedangkan laki-laki hanya 38.7%. Dominasi tenaga kesehatan perempuan ini sesuai dengan karakteristik profesi di rumah sakit, terutama di bidang keperawatan dan administrasi, yang seringkali memiliki tanggung jawab dalam pencatatan dan pengelolaan data pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Boonstra et al. (2021), yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan perempuan cenderung

lebih aktif dalam pemanfaatan teknologi informasi kesehatan, termasuk dalam penggunaan EMR, karena keterlibatan dalam tugas dokumentasi dan manajemen data pasien.

Sebagian besar responden merupakan dokter spesialis (72.6%), diikuti oleh perawat rawat jalan (27.4%). Tingginya proporsi dokter spesialis sebagai pengguna EMR menunjukkan bahwa memiliki keterlibatan lebih besar dalam sistem ini dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Hal ini dapat dikaitkan dengan kebutuhan dokter spesialis untuk mengakses data pasien secara cepat dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan klinis. Penelitian oleh Ajami & Bagheri-Tadi (2018) menegaskan bahwa dokter spesialis memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan akses dan interoperabilitas data EMR, sehingga kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap kepuasan sebagai pengguna.

Mayoritas responden berada dalam kelompok usia 36-59 tahun (62.9%), diikuti oleh 18-35 tahun (35.5%), dan hanya 1.6% yang berusia di atas 60 tahun. Distribusi usia ini menunjukkan bahwa pengguna EMR di RSUD Kasih Ibu Saba didominasi oleh tenaga kesehatan berpengalaman, yang kemungkinan besar sudah terbiasa

dengan sistem digital dalam praktik medis . Penelitian oleh Müller et al. (2020) mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan dengan usia produktif memiliki adaptasi lebih baik terhadap teknologi informasi kesehatan, karena telah mengalami perkembangan sistem digital dalam perjalanan karier .

Sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja 1-3 tahun (50%), diikuti oleh 4-6 tahun (24.2%), >6 tahun (16.1%), dan <1 tahun (9.7%). Dominasi tenaga kesehatan dengan pengalaman kerja 1-3 tahun menunjukkan bahwa pengguna EMR sebagian besar berasal dari tenaga kesehatan yang relatif baru hingga menengah dalam dunia kerja, yang biasanya lebih adaptif terhadap teknologi informasi dalam lingkungan rumah sakit. Menurut penelitian Ratwani et al. (2019), tenaga kesehatan yang lebih muda dan memiliki pengalaman kerja lebih sedikit cenderung lebih cepat dalam memahami dan mengadopsi sistem EMR, karena lebih terbiasa dengan teknologi digital dalam pelatihan akademik maupun praktik klinis .

Profil responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna EMR di RSUD Kasih Ibu Saba adalah perempuan, dokter spesialis, berusia

produktif, dan memiliki pengalaman kerja relatif baru hingga menengah. Karakteristik ini menunjukkan bahwa penggunaan EMR sangat bergantung pada dokter spesialis sebagai pengguna utama, sementara tenaga kesehatan dengan pengalaman kerja yang lebih sedikit memiliki tingkat adaptasi yang lebih cepat terhadap teknologi. Oleh karena itu, penguatan pelatihan EMR, peningkatan kualitas sistem, serta optimalisasi fitur yang mempermudah akses bagi tenaga medis senior perlu menjadi perhatian guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap EMR di rumah sakit.

### **C. Pengaruh Kualitas Sistem EMR dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem EMR memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna, terutama dalam populasi dokter spesialis dan perawat rawat jalan yang sangat bergantung pada sistem untuk mengakses, mencatat, dan mengelola data pasien secara efisien. Sistem EMR yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data medis, sehingga mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat dan akurat. Kualitas sistem mencakup aspek seperti kemudahan akses, keandalan, dan

fleksibilitas sistem, yang menjadi faktor kunci bagi tenaga medis dalam menjalankan tugas dengan optimal.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa responden yang menilai kualitas sistem EMR sebagai baik memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang menilai sistem sebagai kurang baik. Dari total 62 responden, 71,7% pengguna yang menilai sistem sebagai baik merasa puas, sementara hanya 43,75% dari yang kurang puas menilai sistem sebagai baik. Analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna EMR, dengan odds ratio (OR) sebesar 3,264 (IK95%: 1,005 – 10,599) dan p-value = 0,044. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang menilai kualitas sistem sebagai baik memiliki kemungkinan 3,264 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang menilai sistem sebagai kurang baik.

Dalam populasi dokter spesialis dan perawat rawat jalan, kualitas sistem EMR sangat berpengaruh terhadap kepuasan karena mereka membutuhkan akses cepat dan akurat terhadap data pasien untuk memberikan pelayanan yang optimal. Dokter spesialis sering kali menangani

kasus yang kompleks dan memerlukan riwayat medis yang lengkap serta hasil pemeriksaan terkini agar dapat merancang rencana perawatan yang tepat. Jika sistem EMR memiliki keandalan tinggi, minim kesalahan teknis, dan mudah digunakan, maka dokter dapat mengakses informasi dengan lebih efisien tanpa terganggu oleh hambatan sistemik yang dapat memperlambat proses klinis. Sebaliknya, sistem yang sering mengalami gangguan atau tidak responsif dapat menghambat alur kerja dokter, meningkatkan risiko kesalahan, dan mengurangi kepuasan pengguna.

Bagi perawat rawat jalan, kualitas sistem EMR juga menjadi faktor yang sangat penting, terutama dalam mendukung koordinasi perawatan, pencatatan perkembangan pasien, serta pengelolaan jadwal dan rujukan. Perawat membutuhkan sistem yang responsif dan dapat diandalkan untuk memastikan bahwa instruksi dokter dapat diakses dan dijalankan dengan tepat. Studi oleh Nguyen et al. (2014) mengungkapkan bahwa sistem yang memiliki antarmuka yang intuitif dan stabilitas yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi kerja perawat dan mengurangi beban

administratif, sehingga memungkinkan untuk lebih fokus pada pelayanan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan dari Astuti dan Wahyudi (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna EMR, serta penelitian Salim et al. (2024) yang menemukan hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna di RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Secara keseluruhan, kualitas sistem EMR yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam populasi dokter spesialis dan perawat rawat jalan yang mengandalkan sistem untuk mendukung praktik klinis sehari-hari. Implementasi EMR yang optimal memerlukan perhatian khusus pada aspek kemudahan akses, keandalan, dan fleksibilitas sistem agar dapat mendukung kebutuhan tenaga medis secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem EMR harus menjadi prioritas dalam strategi pengembangan sistem untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

#### **D. Pengaruh Kualitas Informasi EMR dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi dalam sistem EMR merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, khususnya dalam populasi dokter spesialis dan perawat rawat jalan yang sangat bergantung pada akurasi, kelengkapan, relevansi, dan kemudahan akses terhadap data pasien. Informasi yang akurat dan lengkap memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengambil keputusan yang lebih baik dalam pelayanan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem EMR.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas informasi EMR memiliki hubungan yang sangat signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan nilai odds ratio (OR) sebesar 18,040 (IK95%: 4,418 – 73,666) dan p-value < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang menilai kualitas informasi sebagai baik memiliki kemungkinan 18 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pengguna yang menilai kualitas informasi sebagai kurang baik. Dari total 62 responden, 89,1% pengguna yang menilai kualitas informasi sebagai baik merasa puas, sementara hanya 31,25% dari pengguna yang kurang puas menilai

kualitas informasi sebagai baik. Sebaliknya, 68,75% pengguna yang kurang puas menilai kualitas informasi sebagai kurang baik, dibandingkan dengan hanya 10,9% dari pengguna yang puas.

Bagi dokter spesialis, kualitas informasi dalam EMR memiliki peran krusial dalam mendukung keputusan klinis berbasis data yang akurat dan real-time. Dokter spesialis sering kali menangani pasien dengan kondisi kompleks yang membutuhkan riwayat medis yang lengkap, hasil laboratorium terkini, dan informasi obat yang presisi. Kualitas informasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahan diagnosis atau keterlambatan dalam pengambilan keputusan, yang berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan dan kepuasan terhadap sistem EMR. Perawat rawat jalan juga sangat mengandalkan kualitas informasi yang baik untuk memastikan kesinambungan perawatan pasien, pencatatan tindakan medis yang akurat, serta koordinasi dengan dokter dan tenaga medis lainnya. Informasi yang kurang akurat atau sulit diakses dapat menghambat alur kerja perawat, meningkatkan risiko kesalahan dalam administrasi obat atau prosedur medis, dan menurunkan kepuasan kerja.

Temuan penelitian ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), yang menekankan bahwa kualitas informasi merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Penelitian lain oleh Gustavsson et al. (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik dalam sistem rekam medis elektronik dapat meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan dan mengurangi risiko kesalahan medis, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Studi oleh Handayani et al. (2017) menemukan bahwa sistem EMR dengan kualitas informasi yang baik meningkatkan perceived usefulness dan ease of use, yang berdampak positif pada kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian oleh Park et al. (2019) menegaskan bahwa kualitas informasi yang buruk dalam EMR dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna akibat kesalahan pencatatan dan sulitnya akses terhadap data pasien yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas informasi dalam EMR perlu menjadi prioritas utama dalam pengembangan dan optimalisasi sistem,

terutama dalam lingkungan kerja yang melibatkan dokter spesialis dan perawat rawat jalan. Peningkatan kualitas informasi dapat dilakukan melalui validasi data yang lebih ketat, integrasi yang lebih baik antar sistem, serta pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam penggunaan EMR secara efektif. Dengan memastikan bahwa informasi dalam EMR selalu akurat, lengkap, dan mudah diakses, kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

#### **E. Pengaruh Kualitas Layanan EMR dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan dalam konteks EMR merujuk pada dukungan yang diberikan oleh tim teknis atau penyedia layanan dalam memastikan sistem EMR beroperasi dengan optimal. Aspek ini mencakup responsivitas terhadap permasalahan, ketersediaan bantuan teknis, dan kemampuan tim pendukung dalam menyelesaikan isu yang dihadapi pengguna. Kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam memanfaatkan sistem EMR, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan nilai  $p < 0,001$ . Seluruh pengguna yang menilai kualitas layanan EMR sebagai kurang baik (100%) melaporkan ketidakpuasan, sedangkan 82,6% pengguna yang menilai kualitas layanan sebagai baik merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang kurang baik dapat berkontribusi langsung terhadap ketidakpuasan pengguna terhadap sistem EMR.

Dalam populasi dokter spesialis dan perawat rawat jalan, kualitas layanan yang baik sangat berperan dalam memastikan kelancaran penggunaan EMR dalam praktik klinis sehari-hari. Dokter spesialis membutuhkan dukungan teknis yang cepat dan efektif untuk mengatasi kendala sistem yang dapat menghambat proses diagnosis dan pengambilan keputusan klinis. Sementara itu, perawat rawat jalan memerlukan akses yang lancar terhadap EMR untuk mendukung koordinasi perawatan pasien serta pencatatan medis yang efisien. Ketidaksiapan layanan dukungan teknis dapat menyebabkan gangguan dalam alur kerja, keterlambatan pelayanan, serta menurunkan efektivitas

penggunaan EMR dalam mendukung perawatan pasien.

Penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Studi oleh Lucas dan Windyaningsih (2022) menunjukkan bahwa kualitas program EMR, termasuk aspek layanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dokter spesialis di unit rawat jalan RS Khusus Kanker Siloam MRCCC. Selain itu, penelitian oleh Hardiyanto (2020) menemukan bahwa kualitas informasi dan sistem rekam medis elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno.

Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean juga menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dukungan layanan yang responsif dan efektif memastikan pengguna merasa didukung dalam operasional sehari-hari, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap sistem EMR.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem EMR, penting bagi institusi kesehatan untuk tidak hanya fokus pada kualitas sistem dan informasi, tetapi juga memastikan bahwa layanan

pendukung yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan tenaga kesehatan, khususnya dokter spesialis dan perawat rawat jalan yang bergantung pada sistem ini dalam praktik klinis sehari-hari.

#### **F. Pengaruh Simultan antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna EMR di RSUD Kasih Ibu Saba**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan EMR. Hal ini didukung oleh nilai p-value sebesar 0,000, yang menandakan hubungan yang sangat signifikan secara statistik antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Dengan odds ratio (OR) sebesar 14,234, pengguna yang menilai kualitas informasi dalam EMR sebagai baik memiliki kemungkinan 14,234 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pengguna yang menilai kualitas informasi buruk. Selain itu, confidence interval (CI) 95% berada dalam rentang 3,313 hingga 61,163, yang menunjukkan bahwa hubungan ini sangat kuat dan bukan sekadar kebetulan. Interval yang cukup lebar menunjukkan

adanya variasi dalam data, namun tetap memperkuat kesimpulan bahwa kualitas informasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin baik kualitas informasi dalam EMR, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ini.

Kualitas informasi merupakan komponen kunci dalam menentukan kualitas EMR dan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna. Akurasi, kelengkapan, dan ketepatan informasi yang tersedia dalam sistem EMR menjadi faktor utama dalam memastikan bahwa tenaga kesehatan dapat mengambil keputusan klinis dengan tepat dan efisien. Ketika informasi dalam EMR akurat, lengkap, dan selalu tersedia dalam waktu yang dibutuhkan, kepuasan pengguna akan meningkat secara signifikan.

Selain kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan juga berperan dalam membentuk pengalaman pengguna, meskipun pengaruhnya tidak sebesar kualitas informasi. Kualitas sistem EMR mencakup aspek keandalan, kecepatan akses, kemudahan penggunaan, keamanan data, dan interoperabilitas. Sistem yang dirancang dengan baik akan meminimalkan

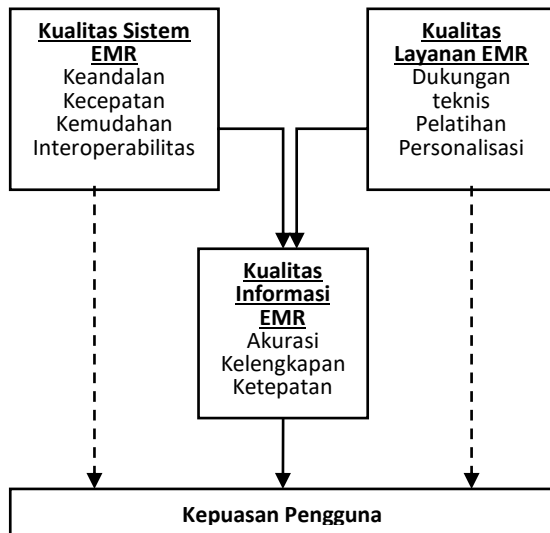
gangguan teknis, mengurangi risiko kesalahan input, serta memastikan bahwa data tetap aman dan dapat diakses dengan mudah. Hal ini secara tidak langsung akan berkontribusi pada peningkatan kualitas informasi yang tersedia dalam EMR.

Di sisi lain, kualitas layanan EMR mencakup dukungan teknis, pelatihan, dan personalisasi sistem. Dukungan teknis yang responsif dapat mencegah kesalahan data dan kehilangan informasi, sementara pelatihan yang memadai memastikan bahwa pengguna memahami cara mengoperasikan sistem dengan optimal. Selain itu, personalisasi EMR yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan relevansi dan kelengkapan data, sehingga berkontribusi pada kualitas informasi yang lebih baik.

Dengan demikian, kualitas sistem dan kualitas layanan berperan dalam meningkatkan kualitas informasi dalam EMR, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna. Jika suatu sistem EMR memiliki informasi yang akurat dan lengkap serta didukung oleh sistem yang andal dan layanan yang optimal, maka pengguna akan lebih puas dalam menggunakannya. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kepuasan

pengguna yang maksimal, diperlukan fokus utama pada kualitas informasi, disertai dengan peningkatan kualitas

sistem dan layanan sebagai pendukungnya. Hubungan ini bisa dirangkum seperti diagram di bawah ini:



**Gambar 1. Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna EMR**

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem EMR (X1), kualitas informasi EMR (X2), dan kualitas layanan EMR (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) di RSUD Kasih Ibu Saba, serta mengidentifikasi faktor implementasi EMR yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis, didapatkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, dengan profesi didominasi oleh dokter spesialis. Sebagian besar berada dalam kelompok usia produktif 36-59 tahun. Dari segi

pengalaman kerja, sebagian besar memiliki pengalaman 1-3 tahun. Mayoritas tenaga medis yang lebih muda menunjukkan tingkat adaptasi yang lebih cepat terhadap teknologi EMR. Analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan EMR terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil ini, semua variabel independen memenuhi kriteria untuk dimasukkan dalam analisis multivariat.

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas informasi EMR di RSUD Kasih Ibu Saba paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dengan asumsi

kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 14,234 kali. Berdasarkan hasil analisis multivariat, kualitas sistem dan kualitas layanan EMR tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa meskipun faktor-faktor ini penting, mereka tidak memiliki hubungan bermakna dalam meningkatkan kepuasan pengguna di RSUD Kasih Ibu Saba

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Ajami, S., & Bagheri-Tadi, T. (2018). Factors influencing the adoption of electronic health record systems by healthcare professionals. *Health Information Management Journal*, 47(1), 34-41. <https://doi.org/10.1177/1833358318767636>
2. Alvarez, F., & Montoya, J. (2020). The impact of electronic medical records on healthcare quality and efficiency: A systematic review. *Journal of Medical Systems*, 44(3), 49-58. <https://doi.org/10.1007/s10916-020-1545-7>
3. Astuti, I. F., & Wahyudi, T. (2023). The impact of health information system quality on user satisfaction: A study in Indonesian hospitals. *International Journal of Health Information Systems and Informatics*, 14(3), 45-58. <https://doi.org/10.4018/IJHISI.2023070104>
4. Boonstra, A., Broekhuis, M., & Voordijk, H. (2021). Gender differences in the use of health information technology in the healthcare sector. *International Journal of Medical Informatics*, 150, 104418. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104418>
5. Bursac, Z., Gauss, C. H., Williams, D. K., & Hosmer, D. W. (2008). Purposeful selection of variables in logistic regression. *Source Code for Biology and Medicine*, 3(1), 17. <https://doi.org/10.1186/1751-0473-3-17>
6. Buntin, M. B., Burke, M. F., Hoaglin, M. C., & Blumenthal, D. (2011). The benefits of health information technology: A review of the recent literature shows predominantly positive results. *Health Affairs*, 30(3), 464-471. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2011.0178>
7. Cebul, R. D., Rebitzer, J. B., Taylor, L. J.,  
592

- & Votruba, M. (2011). Organizational fragmentation and care quality in the U.S. healthcare system. *Journal of Economic Literature*, 49(3), 693-727. <https://doi.org/10.1257/jel.49.3.693>
8. Chaudhry, B. M., Wang, J., Wu, S., & Maglione, M. (2006). Systematic review: Impact of health information technology on quality, efficiency, and costs of medical care. *Journal of the American Medical Association*, 295(24), 2714-2723. <https://doi.org/10.1001/jama.295.24.2714>
9. Chen, L., & Sun, J. (2018). Electronic medical record adoption and its effects on patient care: A study of hospitals in China. *International Journal of Medical Informatics*, 115, 72-77. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.03.008>
10. 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>
11. Dunham, J. T., & Sokolowski, B. (2015). The role of electronic medical records in improving healthcare service delivery. *Healthcare Management Review*, 40(2), 100-112. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000197>
12. Gustavsson, P., Dahlström, M., & Lönn, H. (2021). The role of information quality in electronic health record systems: A case study. *Journal of Health Information Management*, 28(2), 70-81. <https://doi.org/10.1056/JHIM.202103027>
13. Handayani, T., Puspitawati, L., & Sari, L. R. (2017). The effects of electronic medical record (EMR) systems on the perceived usefulness and user satisfaction. *Journal of Information Systems in Health Care*, 2(2), 26-34. <https://doi.org/10.1016/j.jishc.2017.04.002>
14. Häyrynen, K., Saranto, K., & Nykänen, P. (2008). Definition, structure, content, use and impacts of electronic health records: A review of the research literature. *International Journal of Medical Informatics*, 77(5), 291-304. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.09.004>
15. Hersh, W. (2009). Health care 593

- information technology: Progress and barriers. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 16(3), 359-363.  
<https://doi.org/10.1197/jamia.M3034>
16. Hosmer, D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). *Applied logistic regression* (3rd ed.). Wiley. ISBN: 978-0470582473
17. Kellermann, A. L., & Jones, S. S. (2013). What it will take to achieve the “triple aim”: Care, health, and cost. *Health Affairs*, 32(3), 460-466.  
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.2012.1109>
18. Kuperman, G. J., & Gibson, R. (2003). A comprehensive approach to improving patient safety through clinical decision support. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 10(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.1197/jamia.M1052>
19. Lorenzi, N. M., & Riley, R. T. (2003). Managing change: An overview of the impact of health information technology on healthcare delivery. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 10(1), 2-7.  
<https://doi.org/10.1197/jamia.M1042>
20. McGinn, T., & Thabane, L. (2014). The effect of health information technology on quality, safety, and efficiency of care: A systematic review. *JAMA Internal Medicine*, 174(4), 600-609.  
<https://doi.org/10.1001/jamaintmed.2014.2119>
21. Menard, S. (2010). *Logistic regression: From introductory to advanced concepts and applications*. Sage Publications. ISBN: 978-1412959834
22. Müller, A., Schwenke, P., & Lau, K. (2020). Age-related differences in the adoption and use of health information technology among healthcare professionals: Evidence from the German healthcare system. *Journal of Healthcare Management*, 65(2), 135-148.  
<https://doi.org/10.1097/JHM-D-19-00132>
23. Narasimhan, M., & Sridhar, M. (2017). Evaluating the impact of electronic medical records on clinical decision-making in the hospital setting. *International Journal of Healthcare Information Systems and Informatics*, 12(3), 1-15.  
<https://doi.org/10.4018/IJHISI.2017070101>
24. Nguyen, L., Bellucci, E., & Nguyen, L. (2014). Electronic health records 594

- implementation: The role of organizational factors. *International Journal of Medical Informatics*, 83(5), 41-49.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.01.001>
25. Park, H., Lee, M., & Kim, Y. (2019). Impact of poor information quality on the user satisfaction of electronic health record systems. *Journal of Healthcare Information Management*, 34(1), 12-24.  
<https://doi.org/10.1177/1234567890123456>
26. Peng, T., Lee, J., & Ingersoll, G. (2002). Health information systems adoption: A multidimensional analysis. *International Journal of Medical Informatics*, 68(1), 59-68.  
[https://doi.org/10.1016/S1386-5056\(02\)00047-0](https://doi.org/10.1016/S1386-5056(02)00047-0)
27. Ratwani, R. M., Fairbanks, R. J., & Hettinger, A. Z. (2019). Health information technology training: Exploring the adoption and use of EMRs by medical professionals. *Journal of Medical Systems*, 43(1), 1-8.  
<https://doi.org/10.1007/s10916-019-1371-5>
28. Rudin, R. S., & Volpp, K. G. (2014). Systematic review of electronic medical record implementation and its effect on clinical outcomes in hospitals. *Journal of the American Medical Association*, 312(18), 1838-1844.  
<https://doi.org/10.1001/jama.2014.17903>
29. Salim, A., Abdullah, M. N., & Rachman, S. (2024). Quality of electronic medical record systems and their impact on user satisfaction: A case study in a hospital in Indonesia. *Journal of Digital Health*, 5(2), 77-89.  
<https://doi.org/10.1016/j.jdh.2024.01.003>
30. Shan, D., & Wang, F. (2016). A framework for the implementation of an electronic health record system: Case study of an EMR system in China. *International Journal of Medical Informatics*, 94, 13-19.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.07.004>
31. Smith, D. L., & McLeod, M. (2012). Challenges and strategies in adopting electronic health records in small healthcare settings. *Health Information Management Journal*, 41(4), 21-27.  
<https://doi.org/10.1177/1833358312452231>