

Pengaruh Layanan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mangli

Sukarmi¹⁾, Roro Aditya Novi Wardhani²⁾, Harmawan Teguh Saputra³⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Argopuro Jember, Program Studi Manajemen

smilapkm17@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara deskriptif pengaruh penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mangli. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Penelitian ini berfokus pada pengalaman pasien dalam menggunakan layanan berbasis RME serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan RME memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien melalui beberapa indikator utama, yaitu kemudahan layanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keamanan data medis, responsivitas petugas, dan kenyamanan selama proses pelayanan. Pasien merasa proses pendaftaran dan pelayanan menjadi lebih efisien, tertata, dan transparan. Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti gangguan jaringan dan keterbatasan kemampuan teknis petugas dalam pengoperasian sistem. Faktor-faktor pendukung kepuasan pasien meliputi sistem RME yang terintegrasi, dukungan tenaga kesehatan yang responsif, serta komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Secara keseluruhan, implementasi RME berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Mangli. Diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan agar pelayanan berbasis RME dapat berjalan optimal dan konsisten dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Rekam medis elektronik, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, puskesmas, layanan digital

Abstract

This study aims to descriptively analyze the influence of Electronic Medical Record (EMR) implementation on patient satisfaction at Puskesmas Mangli. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. The study focuses on patients' experiences in using EMR-based services and their perceptions of the quality of care received. The findings indicate that EMR implementation has a positive influence on patient satisfaction through several key indicators, including service convenience, speed and accuracy of service delivery, data security, staff responsiveness, and comfort during the service process. Patients reported that registration and medical services became more efficient, organized, and transparent. However, some challenges were identified, such as network disruptions and limited technical skills among healthcare staff in operating the system. Supporting factors for patient satisfaction include the integration of the EMR system, responsive healthcare staff, and effective communication between staff and patients. Overall, the implementation of EMR contributes to improving service quality and fostering a positive perception of healthcare services at Puskesmas Mangli. Strengthening technological infrastructure and

providing continuous training for healthcare workers are essential to ensure that EMR-based services operate optimally and consistently enhance patient satisfaction.

Keywords: Electronic medical record, patient satisfaction, service quality, public health center, digital health services

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di era digital menuntut adanya peningkatan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang dicanangkan pemerintah adalah penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. RME diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempermudah akses data medis pasien secara lebih akurat dan terintegrasi.

Meskipun memiliki banyak manfaat, penerapan RME tidak lepas dari berbagai kendala. Beberapa masalah yang muncul antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan tenaga kesehatan dalam mengoperasikan sistem, serta adaptasi pasien terhadap layanan digital yang masih baru. Situasi ini dapat berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan pasien, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana penerapan RME mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Penelitian terdahulu cenderung lebih menekankan pada aspek teknis, kesiapan

organisasi, maupun efektivitas penggunaan RME dari sisi tenaga kesehatan. Kajian yang secara khusus meneliti dampak penerapan RME terhadap kepuasan pasien sebagai hasil dari kualitas pelayanan digital di tingkat layanan kesehatan primer masih sangat terbatas. Padahal, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan dan efektivitas sistem kesehatan berbasis digital. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap kepuasan pasien sebagai respon langsung terhadap kualitas layanan berbasis RME. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menitikberatkan pada faktor organisasi atau teknis, penelitian ini mengkaji bagaimana pasien memaknai pengaruh layanan RME terhadap pengalaman berobat dan tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus gambaran nyata mengenai implementasi

RME dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

Urgensi penelitian ini tampak dari pentingnya memahami bagaimana penerapan RME dapat memberikan pengaruh secara kualitatif terhadap kepuasan pasien. Sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat, Puskesmas harus mampu memberikan layanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga memuaskan bagi pasien. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan mutu pelayanan berbasis digital di tingkat primer.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara deskriptif pengaruh penerapan RME terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mangli. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan tantangan dalam pelaksanaan RME yang berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Kualitas layanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap layanan yang diterima. Apabila layanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas dinilai baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika lebih rendah dari harapan, maka dianggap buruk (Parasuraman et al., 1988).

Kualitas layanan sangat ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Dalam konteks pelayanan publik, tujuan utama kualitas pelayanan mencakup kepuasan masyarakat dan perbaikan berkelanjutan. Tuntutan terhadap mutu pelayanan kesehatan, termasuk di Puskesmas, telah menjadi isu mendasar dalam sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara. Menurut (Parasuraman et al., 1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Jika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pasien akan puas; sebaliknya, bila lebih rendah, pasien merasa kecewa (Supranto, 2018; Yulia & Adriani, 2017). Kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien dilihat dari pengalaman subjektif dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan RME. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif

digunakan untuk menggali secara mendalam bagaimana pasien memaknai kemudahan, kecepatan, keamanan data, serta kenyamanan pelayanan berbasis digital di Puskesmas Mangli.

Rekam medis merupakan catatan identitas pasien, anamnesis, pemeriksaan, diagnosis, serta tindakan medis yang diberikan, baik dalam bentuk tertulis maupun elektronik (Handiwidjojo, 2009). Seiring perkembangan teknologi, sistem rekam medis berbasis kertas mulai digantikan oleh Rekam Medis Elektronik (RME) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Implementasi RME terbukti meningkatkan efisiensi administrasi hingga 35% (Simbolon et al., 2024), mengurangi kesalahan medis, serta mempercepat akses data pasien (Putri et al., 2024). Bahkan, penelitian di Tami Dental Care menunjukkan adanya peningkatan loyalitas pasien sebesar 20% setelah penerapan RME (Danarahmanto, 2021).

Meski demikian, implementasi RME menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan dana, infrastruktur teknologi, keterampilan tenaga kesehatan, resistensi terhadap perubahan, serta isu keamanan data (Danarahmanto, 2021; Mukharram et al., 2024; Putri et al., 2024). Model Human,

Organization, Technology (HOT) digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan RME dengan mempertimbangkan interaksi faktor manusia, organisasi, dan teknologi (Herfiyanti, 2023). Kesiapan organisasi, termasuk manajemen, keuangan, dan teknologi, menjadi kunci penting dalam penerapan RME (Khairunnisa & Bawono Adisasmito, 2024). Penelitian di Puskesmas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan persepsi tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kesiapan implementasi (Siswati et al., 2024).

Faktor teknologi, seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan terbukti memengaruhi manfaat nyata dari RME (Herfiyanti, 2023). Penelitian di RSUD PINDAD Bandung menunjukkan hubungan signifikan antara distribusi RME dengan efektivitas pelayanan (Triadi & Widyaningrum, 2023), sementara penelitian di Surya Husadha Denpasar menekankan pentingnya literasi digital dan kualitas SIMRS dalam mendukung keberhasilan implementasi (Wirantaja et al., 2023). Studi lain juga menemukan bahwa teknologi dan budaya kerja berpengaruh positif terhadap penggunaan RME, meski komitmen

organisasi tidak signifikan (Hilhami et al., 2023).

Dari sisi kebijakan, Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 mewajibkan penerapan RME di seluruh fasilitas kesehatan paling lambat 31 Desember 2023. Namun, pelatihan yang terbatas hanya pada petugas perekam medis tanpa melibatkan tenaga kesehatan lain masih menjadi kendala dalam implementasi (Siswati et al., 2024). Oleh karena itu, dukungan kebijakan, pelatihan menyeluruh, serta penguatan infrastruktur teknologi informasi diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan penerapan RME.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berupaya menjawab tiga pertanyaan utama, yaitu: bagaimana pengaruh penerapan RME terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mangli; faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kepuasan pasien dalam penerapan RME; serta bagaimana strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan RME yang berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan

deskriptif studi kasus, karena berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman pasien serta persepsi tenaga kesehatan mengenai penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mangli. Pendekatan ini dipilih untuk menggali makna dan persepsi informan dalam konteks alami sesuai dengan pandangan (Creswell & Creswell, 2017) bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara kontekstual dengan menekankan makna subjektif yang diberikan oleh partisipan.

Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Mangli, Kabupaten Jember, yang telah menerapkan sistem RME sebagai bagian dari transformasi digital bidang kesehatan. Waktu penelitian berlangsung pada bulan April hingga Juni 2025. Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami dan terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019). Subjek penelitian terdiri atas tiga kelompok utama, yaitu pasien, tenaga kesehatan (dokter, perawat, dan bidan), serta staf administrasi atau petugas rekam medis. Jumlah informan sebanyak 12 orang, meliputi 6 pasien, 4

tenaga kesehatan, dan 2 staf administrasi, dengan jumlah tersebut diperoleh berdasarkan prinsip sampai titik jenuh (*data saturation*), yakni ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan data baru yang bermakna.

Karakteristik informan meliputi usia 22–55 tahun, jenis kelamin laki-laki dan perempuan, serta lama pengalaman kerja tenaga kesehatan antara 3–15 tahun. Pasien dipilih berdasarkan kriteria pernah menggunakan layanan RME minimal dua kali, sehingga memiliki pengalaman cukup terhadap kualitas pelayanan digital di Puskesmas Mangli. Tenaga kesehatan dan staf administrasi dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam pengoperasian, pengelolaan, serta pelayanan berbasis RME.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman yang dikembangkan dari indikator kepuasan pasien, yaitu kemudahan layanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, keamanan data medis, responsivitas petugas, serta kenyamanan pasien dalam menerima layanan. Observasi dilakukan untuk melihat interaksi nyata antara pasien dan petugas selama proses pelayanan berbasis RME,

sedangkan studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah laporan kegiatan, kebijakan internal, serta dokumen pelaksanaan RME di Puskesmas.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*) melalui tahapan transkripsi hasil wawancara, pemberian kode, pengelompokan kategori, dan penarikan tema utama. Analisis dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai kejenuhan (Sugiyono, 2016). Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode, serta empat kriteria validitas kualitatif menurut Moleong (2005), yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian, di mana setiap informan diberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian serta diminta memberikan *informed consent* sebelum wawancara dilakukan. Identitas informan dijaga kerahasiaannya, dan seluruh data digunakan hanya untuk kepentingan akademik.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam kepada tiga kelompok informan, yaitu pasien, tenaga kesehatan, dan staf administrasi di

Puskesmas Mangli. Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik melalui tahapan pengkodean, kategorisasi, dan penarikan tema berdasarkan transkrip wawancara. Analisis dilakukan secara sistematis untuk memahami persepsi informan terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan RME memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, khususnya pada aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta keamanan data medis. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan infrastruktur yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien secara tidak langsung.

Kemudahan Akses dan Kecepatan Pelayanan

Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan RME memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pelayanan medis. Sistem digital ini memudahkan pasien dalam mengakses layanan dan mempercepat proses administrasi karena data dapat diinput satu kali dan langsung terintegrasi. RME juga membantu tenaga

kesehatan dalam menemukan data pasien tanpa harus mengulang proses pengisian formulir seperti sebelumnya. Meskipun demikian, beberapa pasien masih mengeluhkan gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan.

Kode dan Kutipan:

[KM] "lebih mudah, tapi jaringan sering error" (Pasien)

[KM] "lebih efisien dan mudah diakses" (Pasien)

[KM] "pasien bisa langsung mendapatkan layanan sesuai antrean" (Pasien)

[KM] "proses pendaftaran lebih mudah, cukup input 1x" (Tenaga Kesehatan)

[KM] "tidak perlu mengulang pengisian form, data langsung muncul" (Pasien)

Tema yang muncul menunjukkan bahwa kemudahan layanan dan efisiensi waktu pelayanan meningkat setelah penerapan RME, meskipun masih terkendala oleh gangguan jaringan. Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian bahwa penerapan RME secara nyata memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien, khususnya dari segi kemudahan dan kecepatan pelayanan yang membuat proses berobat menjadi lebih efisien.

Tingkat Kepuasan Pasien

Sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan berbasis RME karena proses yang lebih cepat, pengurangan penggunaan kertas, serta kemudahan dalam menemukan data rekam medis. Mereka menilai pelayanan menjadi lebih tertata, nyaman, dan efisien dibandingkan sebelum sistem digital diterapkan.

Kode dan Kutipan:

[KP] "puas", "sangat puas" (Pasien)

[ED] "lebih simpel, tidak terlalu banyak membuang kertas" (Pasien)

[KP] "data pasien lebih mudah ditemukan" (Pasien)

[KP] "pelayanan lebih cepat dari sebelumnya" (Pasien)

Tema yang muncul adalah peningkatan kenyamanan, efisiensi, dan kepraktisan dalam proses pelayanan yang mendorong kepuasan pasien secara umum. Hasil ini memperkuat fokus penelitian bahwa penerapan RME berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, karena pelayanan yang lebih cepat dan mudah meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan.

Keamanan Data Medis

Sebagian besar pasien menyatakan data medis mereka aman dengan penggunaan RME. Sistem digital ini dianggap mampu menyimpan data secara rapi dan menghindari kehilangan catatan medis yang sering terjadi pada sistem berbasis kertas. Meski demikian, beberapa pasien masih mengkhawatirkan stabilitas jaringan yang kadang lambat saat proses pendaftaran.

Kode dan Kutipan:

[KE] "aman", "langsung online" (Pasien)

[KE] "kadang lambat saat pendaftaran" (Pasien)

[KE] "data bisa langsung ditemukan, tidak tercecer seperti berkas kertas" (Pasien)

Tema yang muncul menggambarkan bahwa persepsi terhadap keamanan data pasien cukup baik. Namun, diperlukan peningkatan keandalan jaringan dan sistem untuk menjamin konsistensi akses. Aspek keamanan data ini juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien karena meningkatkan rasa aman dan kepercayaan mereka terhadap layanan kesehatan digital.

Tantangan Teknis dalam Penggunaan RME

Tenaga kesehatan dan staf administrasi mengidentifikasi beberapa kendala teknis dalam penggunaan RME, seperti error sistem, lambatnya jaringan, tampilan sistem yang belum sesuai dengan kebutuhan kerja, serta keterbatasan pelatihan teknis bagi petugas.

Kode dan Kutipan:

[JT] "sistem lambat/ sering *error*" (Admin)

[JT] "server sering down saat jam sibuk"
(Tenaga Kesehatan)

[TT] "formulir tidak sesuai alur kerja"
(Admin)

[TT] "tidak bisa diedit jika salah input"
(Tenaga Kesehatan)

[TT] "harus buka dua tab untuk menyelesaikan satu pelayanan" (Tenaga Kesehatan)

Tema ini menunjukkan bahwa permasalahan teknis dan infrastruktur menjadi kendala utama dalam penerapan RME yang optimal. Hasil ini menjawab pertanyaan penelitian kedua, yaitu faktor-faktor yang menghambat kepuasan pasien. Jika gangguan sistem dan jaringan tidak segera ditangani, hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan digital.

Strategi Penanganan Masalah Teknis

Untuk mengatasi kendala teknis, petugas menerapkan berbagai strategi seperti koordinasi lintas tim, penggunaan *backup* manual, pengusulan pengadaan perangkat tambahan, dan pelaporan rutin kepada tim IT serta Dinas Kesehatan. Upaya ini menunjukkan komitmen tenaga kesehatan dan administrasi untuk menjaga kelancaran pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan sistem.

Kode dan Kutipan:

[SP] "backup data manual" (Admin)

[SP] "lapor ke tim IT dan dinas" (Tenaga Kesehatan)

[SP] "pengadaan router tambahan"
(Admin)

[SP] "koordinasi rutin dengan DPJP dan menerapkan sistem isian wajib" (Admin)

[SP] "penyediaan sarpras pendukung seperti genset" (Tenaga Kesehatan)

Tema ini menunjukkan bahwa adaptasi, kolaborasi, dan penguatan infrastruktur merupakan strategi penting dalam menghadapi kendala teknis penggunaan RME. Hasil ini menjawab pertanyaan penelitian ketiga, yakni strategi peningkatan kepuasan pasien. Ketika petugas menunjukkan respons cepat dan koordinasi efektif, pasien tetap

merasa pelayanan berjalan lancar, sehingga tingkat kepuasan dapat dipertahankan.

n pelaporan ke IT, atau pengadaan sarpras

Tabel Tematik dan Pengkodean Data Wawancara

Tema Utama	Kode	Deskripsi Singkat
Kemudahan Layanan	KM	Akses layanan lebih cepat dan mudah
Tingkat Kepuasan	KP	Kepuasan pasien terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan
Efisiensi Dokumen	ED	Pengurangan penggunaan kertas dan proses administrasi
Keamanan Data	KE	Persepsi terhadap keamanan dan keandalan data pasien
Jaringan dan Teknis	JT	Masalah jaringan internet, <i>error</i> sistem, atau lambat
Tantangan Teknis	TT	Masalah internal sistem, input data, dan kesesuaian alur kerja
Solusi Permasalahan	SP	Strategi seperti backup manual,

Berdasarkan keseluruhan temuan, penerapan RME di Puskesmas Mangli memberikan manfaat nyata terhadap pelayanan kesehatan, seperti kemudahan akses, peningkatan kecepatan pelayanan, dan keamanan data medis yang lebih baik. Pasien merasa lebih puas karena proses pelayanan menjadi efisien, nyaman, dan terorganisir. Namun, tantangan teknis seperti keterlambatan sistem dan ketergantungan pada jaringan internet masih menjadi hambatan yang perlu perhatian lebih lanjut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Simbolon et al. (2024) yang menyebutkan bahwa RME meningkatkan kepuasan pengguna namun tetap memerlukan perbaikan sistem dan infrastruktur. Hasil ini juga mendukung pandangan Khairunnisa & Adisasmito (2024) bahwa kesiapan organisasi dan dukungan teknologi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan RME. Selain itu, peran sumber daya manusia yang adaptif, kolaboratif, dan responsif menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah yang dikemukakan pada bagian latar belakang, bahwa penerapan RME berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan, dengan catatan bahwa keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kemampuan teknis petugas, serta dukungan organisasi yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Mangli memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek kemudahan akses, kecepatan pelayanan, efisiensi administrasi, dan keamanan data medis. Pasien merasakan peningkatan kualitas pelayanan karena proses menjadi lebih cepat, tertib, dan transparan. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem digital seperti RME mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di tingkat primer.

Selain itu, hasil penelitian mengidentifikasi bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi.

Kendala teknis seperti gangguan jaringan, error sistem, dan keterbatasan pelatihan masih menjadi faktor penghambat yang dapat menurunkan kenyamanan pasien. Namun, komitmen petugas dan koordinasi lintas tim terbukti mampu menjaga kontinuitas pelayanan sehingga pasien tetap merasa puas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan RME berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui tiga aspek utama: (1) efisiensi dan kecepatan layanan, (2) keandalan dan keamanan data, serta (3) profesionalitas dan adaptasi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Hasil ini sekaligus menjawab rumusan masalah penelitian bahwa keberhasilan RME dalam meningkatkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh sinergi antara aspek teknologi, manusia, dan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Danarahmanto, P. A. (2021). Pengaruh Rekam Medis Elektronik Terhadap Loyalitas Pasien di Tami Dental Care.

- Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 151.
<https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.332>
- Handiwidjojo, W. (2009). Rekam medis elektronik. *Jurnal Eksplorasi Karya Sistem Informasi Dan Sains*, 2(1).
<https://ti.ukdw.ac.id/ojs/index.php/eksis/article/view/383>
- Herfiyanti, L. (2023). Pengaruh Manusia, Organisasi, Teknologi Terhadap Manfaat Nyata Rekam Medis Elektronik di RS Mata Cicendo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(2), 209.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v9i2.1431>
- Hilhami, H., Hosizah, H., & Jus'at, I. (2023). Faktor Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Rs X. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 385–391.
<https://doi.org/10.37676/jnph.v11i2.5166>
- Khairunnisa, A., & Bawono Adisasmito, W. B. (2024). ANALISIS KESIAPAN ORGANISASI TERHADAP IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI PUSKESMAS KOTA BEKASI. *Journal of Syntax Literate*, 9(6).
- Mukharram, M. F., Nurita, D. P., & Paramarta, V. (2024). Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 966–973.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.471>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. In 1988 (Vol. 64, Issue 1).
- Putri, Y. W., Saragih, T. R., Purba, S. H., Studi, P., Kesehatan, I., Masyarakat, F. K., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). Implementasi dan Dampak Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) pada Pelayanan Kesehatan. 3(4), 255–264.
<https://doi.org/10.54259/sehatrakya.t.v3i4.3449>
- Simbolon, P., Ginting, A., & Silitonga, N. S. (2024). Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 7(4), 777–781.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jpp.v7i4.1357>
- Siswati, S., Ernawati, T., & Khairunnisa, M. (2024). Analisis Tantangan Kesiapan Implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Padang. *Jurnal Kesehatan*

- Vokasional*, 9(1), 1.
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.92719>
Supranto, J. (2018). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Rineka Cipta.
- Triadi, A. D., & Widyaningrum, D. (2023). Pengaruh Pendistribusian Rekam Medis Elektronik Pasien Rawat Jalan terhadap Efektivitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 232–236.
<https://doi.org/10.31539/jka.v5i2.7651>
- Wirantaja, I. K., Gede, & Darma, G. S. (2023). Determinan kesuksesan implementasi rekam medis elektronik rumah sakit. *Fakultas Kedokteran Universitas Udayana | Medicina*, 54(2), 66–72.
<https://doi.org/10.15562/medicina.v54i2.1234>
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya. *Skripsi. Jakarta: Universitas Esa Unggul Jakarta*.