



PERSEPSI *NET BENEFITS* REKAM MEDIS ELEKTRONIK DAN DAMPAKNYA TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN POLI DI RUMAH SAKIT

Mochammad Malik Ibrahim^{1*}, Risna Zubaidah² Dhian Ika Prihananto³

^{1,2}STIKES Arrahma Mandiri Indonesia, Pasuruan

³Universitas Nusantara PGRI Kediri, Kediri

ARTICLE INFORMATION

Received: January 26th, 2026

Revised: February 23th, 2026

Accepted: July 23th, 2026

KEYWORD

electronic medical records, system benefits, service effectiveness, outpatient services, health information systems.

rekam medis elektronik, manfaat sistem, efektivitas pelayanan, pelayanan rawat jalan, sistem informasi kesehatan.

CORRESPONDING AUTHOR

Nama: Mochammad Malik Ibrahim

Address: Jl. Raya Carat Gempol pasuruan

E-mail:

mochammad.malik.ibrahim@gmail.com

No. Tlp : +62895339120825

DOI : 10.62354/jurnalmedicare.v5i3.465

ABSTRACT

Latar Belakang: Digitalisasi rekam medis elektronik (RME) diterapkan untuk meningkatkan mutu dan efektivitas pelayanan melalui pengelolaan data pasien yang lebih cepat, sistematis, dan terintegrasi. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional yang memengaruhi pemanfaatannya. Tujuan: Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara persepsi *net benefits* RME dan efektivitas pelayanan poli di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto. Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* melibatkan 70 petugas poli. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang valid dan reliabel, kemudian dianalisis secara deskriptif dan menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil: Sebagian besar responden menilai manfaat RME dan efektivitas pelayanan berada pada kategori sedang. Terdapat hubungan positif yang signifikan antara persepsi *net benefits* RME dan efektivitas pelayanan poli. Kesimpulan: Peningkatan kualitas sistem, infrastruktur teknologi informasi, dan kompetensi pengguna diperlukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan RME serta meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

*Background: Electronic Medical Record (EMR) digitalization has been implemented to improve healthcare quality and service effectiveness through faster, more systematic, and integrated patient data management. However, its implementation continues to face technical and operational challenges that affect its optimal utilization. Objective: This study aimed to analyze the relationship between perceived net benefits of EMRs and outpatient service effectiveness at RSUD Prof. dr. Soekandar, Mojokerto Regency. **Methods:** A quantitative study with a cross-sectional design was conducted involving 70 outpatient clinic staff. Data were collected using a valid and reliable questionnaire and analyzed descriptively and inferentially using Spearman's rank correlation test. Results: Most respondents perceived both the net benefits of EMRs and outpatient service effectiveness as moderate. A significant positive relationship was found between perceived EMR net benefits and outpatient service effectiveness. Conclusion: Improving system quality, information technology infrastructure, and user competence is essential to optimize EMR utilization and enhance healthcare service effectiveness.*

© 2026

Mochammad Malik Ibrahim, et al.

A. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dalam sektor kesehatan telah mendorong perubahan mendasar dalam tata kelola data serta mekanisme pelayanan di rumah sakit. Digitalisasi sistem informasi menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu layanan, salah satunya melalui penerapan rekam medis elektronik (RME) sebagai media pencatatan dan pengelolaan informasi pasien berbasis sistem digital. Pemanfaatan RME diharapkan dapat memperbaiki efisiensi kerja, meningkatkan ketelitian dokumentasi, serta mempercepat proses penelusuran informasi medis guna menunjang kualitas pelayanan. Namun demikian, implementasi sistem ini di berbagai fasilitas kesehatan masih menghadapi sejumlah hambatan, baik yang bersifat teknis maupun terkait aspek organisasi dan sumber daya manusia. Data dari Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia menunjukkan bahwa dari kurang lebih 3.000 rumah sakit yang beroperasi di Indonesia, baru sekitar separuh yang mulai mengadopsi RME, dan hanya sekitar 16% di antaranya yang mampu mengelola serta mengoperasikan sistem tersebut secara optimal (1).

Di wilayah Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 437 rumah sakit, tetapi hanya sekitar 13 fasilitas atau kurang lebih 3% yang telah mengimplementasikan RME secara terintegrasi (2). Proporsi tersebut mengindikasikan bahwa penerapan rekam medis elektronik masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait integrasi antar sistem, kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia, serta ketersediaan infrastruktur dan fasilitas pendukung yang memadai.

Beberapa penelitian sebelumnya menjelaskan penerapan RME di rumah sakit masih terdapat kendala operasional. Di RS Simpang Lima Gumul Kediri, sistem RME telah diterapkan namun belum sepenuhnya terintegrasi karena masih terdapat kendala pada regulasi dan standar operasional prosedur (3). Penelitian di RSUD dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto juga menunjukkan bahwa sistem RME belum mampu mengakomodasi seluruh kebutuhan informasi pelayanan sehingga masih terdapat data penting yang belum tercakup secara menyeluruh (4). Situasi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan penerapan RME tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya teknologi, melainkan juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur yang memadai.

Di RSUD Prof. dr. Soekandar Mojokerto, penerapan RME telah dilakukan, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan. Sistem yang sering mengalami gangguan, terutama saat koneksi jaringan tidak stabil atau terjadi pemadaman listrik, menyebabkan proses pendaftaran pasien, pengolahan data, hingga komunikasi antarunit menjadi terhambat. Kondisi ini berdampak pada kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan pasien serta memengaruhi efektivitas pelayanan poli. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara terhadap lima petugas menunjukkan bahwa sebagian petugas menilai pelayanan belum efektif karena gangguan sistem yang dapat terjadi beberapa kali dalam sehari. Namun, sebagian petugas lainnya berpendapat bahwa RME tetap memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dibandingkan dengan sistem manual.

Rumah sakit yang belum mengimplementasikan RME secara optimal berpotensi menghadapi berbagai permasalahan, seperti penumpukan berkas, keterbatasan akses data, serta hambatan dalam pertukaran informasi pasien(5). Penelitian Salsabila & Wahab (2024) mengungkapkan bahwa penerapan RME masih dihadapkan pada berbagai hambatan, khususnya yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung. Beberapa permasalahan yang diidentifikasi meliputi terbatasnya tenaga yang memiliki kompetensi khusus, kondisi sistem yang belum sepenuhnya stabil, serta infrastruktur teknologi yang belum mendukung secara optimal. Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa tantangan penerapan RME di rumah sakit meliputi keterbatasan SDM, koneksi internet yang tidak stabil, ketiadaan SOP baku, gangguan sistem, keterbatasan finansial, serta aspek keamanan sistem informasi (7).

Pemanfaatan RME yang optimal dapat memberikan berbagai manfaat bagi organisasi pelayanan kesehatan, termasuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat akses data, serta mendukung integrasi sistem informasi rumah sakit (8). Dalam kerangka evaluasi keberhasilan sistem informasi, *net benefits* atau manfaat yang dirasakan oleh pengguna dipandang sebagai indikator utama untuk menilai efektivitas implementasi suatu sistem. Apabila pengguna merasakan dampak positif secara langsung dari penggunaan sistem tersebut, maka peningkatan kinerja individu maupun efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan menjadi lebih memungkinkan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, diperlukan analisis mengenai korelasi antara *net benefits* rekam medis elektronik dan tingkat efektivitas pelayanan poli. Penelitian ini diarahkan untuk menguji hubungan antara persepsi manfaat RME dengan efektivitas pelayanan yang diberikan. Temuan penelitian diharapkan dapat memperkaya pengembangan sistem informasi kesehatan sekaligus menjadi dasar evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan optimalisasi penggunaan rekam medis elektronik demi menunjang mutu dan efektivitas pelayanan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan analitik korelasional melalui desain cross-sectional. Desain tersebut dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel persepsi net benefits rekam medis elektronik (RME) dan efektivitas pelayanan poli dilakukan pada waktu yang sama tanpa adanya perlakuan atau intervensi terhadap responden. Pendekatan ini sesuai untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel berdasarkan kondisi aktual pada saat penelitian dilaksanakan(9).

Penelitian dilaksanakan di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto. Populasi penelitian terdiri atas seluruh tenaga kesehatan dan petugas pelayanan poli yang menggunakan sistem rekam medis elektronik dalam aktivitas pelayanan sehari-hari sebanyak 70 orang. Mengingat seluruh anggota populasi memenuhi kriteria penelitian dan dapat dijangkau selama proses pengumpulan data, teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah total sampling (sampling jenuh) sehingga semua anggota populasi dijadikan responden penelitian.

Pada tahap penyusunan proposal dilakukan estimasi kebutuhan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai acuan apabila tidak seluruh populasi dapat dijangkau. Namun, selama pelaksanaan penelitian seluruh populasi berhasil diikutsertakan sebagai responden. Oleh karena itu, analisis dilakukan berdasarkan teknik total sampling, sehingga hasil penelitian merepresentasikan keseluruhan populasi penelitian tanpa dilakukan proses pemilihan sampel.

Responden yang dilibatkan merupakan petugas pelayanan poli yang telah menggunakan sistem rekam medis elektronik minimal selama enam bulan, aktif bekerja pada saat penelitian berlangsung, serta bersedia mengikuti penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan (informed consent). Sebaliknya, petugas yang sedang menjalani cuti, tidak hadir selama proses pengumpulan data, ataupun mengembalikan kuesioner yang tidak lengkap dikeluarkan dari proses analisis.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan DeLone and McLean Information System Success Model pada konstruk Net Benefits, serta konsep efektivitas pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Latipah et al. (2021) variabel Net Benefits Rekam Medis Elektronik diukur melalui empat indikator utama, yaitu peningkatan produktivitas kerja, efisiensi waktu pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang dijabarkan ke dalam 10 butir pernyataan. Sementara itu, variabel Efektivitas Pelayanan Poli diukur menggunakan empat indikator yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kelancaran proses pelayanan, serta pencapaian tujuan pelayanan, yang dituangkan dalam 12 butir pernyataan. Seluruh item diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen penelitian terlebih dahulu menjalani uji validitas dan uji reliabilitas terhadap responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai corrected item-total correlation lebih besar daripada nilai r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Selain itu, pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai koefisien di atas 0,70 yaitu nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Net Benefits sebesar 0,913 dan variabel Efektivitas Pelayanan Poli sebesar 0,896 yang mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data (10).

Tahapan pengolahan data dilakukan secara sistematis melalui proses editing, coding, scoring, entry data, cleaning, dan tabulating sebelum dilakukan analisis statistik. Tahapan tersebut bertujuan memastikan bahwa seluruh data yang dianalisis telah memenuhi persyaratan kelengkapan, konsistensi, dan ketepatan pengkodean sehingga meminimalkan kemungkinan kesalahan selama proses analisis.

Analisis data dilakukan secara bertingkat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, hubungan antara persepsi net benefits rekam medis elektronik dan efektivitas pelayanan poli dianalisis menggunakan uji

korelasi Spearman Rank, mengingat data penelitian berbentuk ordinal dan hasil pengujian asumsi menunjukkan distribusi data tidak normal. Seluruh pengujian statistik dilakukan dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,01$ menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics (11).

Untuk meningkatkan validitas internal penelitian, beberapa strategi pengendalian bias diterapkan sejak tahap perancangan penelitian. Bias seleksi diminimalkan melalui penggunaan teknik total sampling, sehingga seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria penelitian memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi. Bias informasi dikendalikan dengan menggunakan instrumen yang telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, memberikan petunjuk pengisian kuesioner yang seragam kepada seluruh responden, serta menjamin anonimitas identitas responden agar jawaban yang diberikan mencerminkan kondisi sebenarnya. Selain itu, karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja didokumentasikan sebagai variabel yang berpotensi menjadi faktor perancu sehingga dapat dipertimbangkan dalam interpretasi hasil penelitian.

Seluruh tahapan penelitian dilaksanakan sesuai dengan prinsip etika penelitian kesehatan yang meliputi penghormatan terhadap hak responden, kerahasiaan identitas, prinsip beneficence, non-maleficence, dan justice. Sebelum pengumpulan data dilakukan, setiap responden memperoleh penjelasan mengenai tujuan, manfaat, prosedur penelitian, serta hak untuk menolak ataupun menghentikan partisipasi kapan saja tanpa konsekuensi apa pun. Seluruh informasi yang diperoleh dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Petugas

Karakteristik responden dalam riset ini mencakup variabel jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan terakhir, serta masa kerja, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Subjek

Karakteristik Subjek		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	34	48,6
	Laki-laki	36	51,4
Usia	20-30	9	12,9
	31-40	24	34,3
	41-50	27	38,6
	51-60	10	14,3
Pendidikan Terakhir	D3	13	18,6
	S1/D4	21	30,0
	S2	36	51,4
Lama Bekerja	1 Tahun	0	0
	1-5 Tahun	18	25,7
	> 5 Tahun	52	74,3
Total		70	100

Tabel 1 menjelaskan proporsi responden laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan, yaitu 36 orang (51,4%) berbanding 34 orang (48,6%). Jika ditinjau dari kelompok usia, responden paling banyak berada pada rentang 41–50 tahun dengan jumlah 27 orang (38,6%). Posisi berikutnya ditempati kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 24 orang (34,3%), kemudian usia 51–60 tahun sejumlah 10 orang (14,3%), dan usia 20–30 tahun sebanyak 9 orang (12,9%).

Menurut tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki kualifikasi pendidikan S2, yakni 36 orang (51,4%). Sementara itu, responden dengan latar belakang S1/D4 berjumlah 21 orang (30,0%), dan D3 sebanyak 13 orang (18,6%). Dari aspek masa kerja, sebagian besar responden telah memiliki pengalaman kerja lebih dari lima tahun, yaitu 52 orang (74,3%). Adapun responden dengan masa kerja antara satu hingga lima tahun berjumlah 18 orang (25,7%), dan tidak terdapat responden dengan masa kerja kurang dari satu tahun.

Komposisi tersebut menjelaskan sebagian besar responden memiliki pengalaman profesional yang cukup panjang serta tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Kondisi ini berpotensi mendukung pemahaman dan kemampuan mereka dalam memanfaatkan rekam medis elektronik untuk menunjang efektivitas pelayanan poli.

Distribusi Frekuensi Net Benefits RME dan Efektifitas Pelayanan Poli

Analisis univariat di pakai untuk menyajikan distribusi frekuensi variabel *net benefits* RME dan efektivitas pelayanan poli

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Net Benefits RME dan Efektifitas Pelayanan Poli

Net Benefits RME	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	2	2,9
Sedang	45	64,3
Tinggi	23	32,9
Efektivitas Pelayanan Poli		
Rendah	9	12,9
Sedang	46	65,7
Tinggi	15	21,4
Total	70	100

Tabel 2 menyajikan distribusi responden berdasarkan persepsi terhadap *net benefits* rekam medis elektronik dan tingkat efektivitas pelayanan poli. Pada variabel *net benefits*, penilaian terbanyak berada pada kategori sedang, yakni 45 responden (64,3%). Sebanyak 23 responden (32,9%) menilai manfaat sistem berada pada kategori tinggi, sedangkan kategori rendah hanya diisi oleh 2 responden (2,9%). Distribusi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar petugas telah merasakan manfaat penggunaan rekam medis elektronik pada tingkat yang cukup memadai, walaupun manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal.

Gambaran serupa juga terlihat pada variabel efektivitas pelayanan poli. Mayoritas responden menempatkan efektivitas pada kategori sedang sebanyak 46 orang (65,7%). Sementara itu, 15 responden (21,4%) menilai efektivitas berada pada kategori tinggi dan 9 responden (12,9%) pada kategori rendah.

Secara keseluruhan, temuan pada Tabel 2 menunjukkan kecenderungan bahwa baik persepsi terhadap manfaat RME maupun efektivitas pelayanan poli masih berada pada tingkat menengah. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem telah memberikan dampak yang positif terhadap proses pelayanan, namun optimalisasi lebih lanjut masih diperlukan agar capaian pada kategori tinggi dapat meningkat secara lebih luas.

Analisis Korelasi antara Net Benefits RME dan Efektifitas Pelayanan Poli

Analisis ini digunakan untuk menguji korelasi antara variabel net benefits rekam medis elektronik dengan efektivitas pelayanan poli.

Tabel 3. Korelasi Net Benefits Rekam Medis Elektronik dan Efektifitas Pelayanan Poli

Net benefits Rekam Medis Elektronik	Efektivitas Pelayanan Poli						Jumlah		p- value	Correlation Coefficient
	Rendah		Sedang		Tinggi					
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Rendah	1	50	1	50	0	0.0	2	100	0,000	0.600
Sedang	7	15,6	37	82,2	1	2,2	45	100		
Tinggi	1	4,3	8	34,8	14	60	23	100		
Total	9	12,9	46	65,7	15	21,4	70	100		

Tabel 3 menyajikan hasil analisis hubungan antara *net benefits* rekam medis elektronik dengan efektivitas pelayanan poli. Data menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang menilai *net benefits* dalam kategori rendah, masing-masing satu responden (50%) berada pada tingkat efektivitas pelayanan rendah dan sedang, serta tidak terdapat responden dengan efektivitas tinggi.

Pada kategori *net benefits* sedang, sebagian besar responden berada pada tingkat efektivitas pelayanan sedang, yaitu 37 orang (82,2%). Sebagian kecil lainnya berada pada kategori efektivitas rendah sebanyak 7 orang (15,6%) dan kategori efektivitas tinggi sebanyak 1 orang (2,2%).

Sementara itu, pada kelompok responden yang menilai *net benefits* tinggi, mayoritas juga menunjukkan efektivitas pelayanan poli pada kategori tinggi, yaitu 14 orang (60%). Selebihnya, 8 responden (34,8%) berada pada kategori efektivitas sedang dan 1 responden (4,3%) berada pada kategori rendah.

Berdasarkan pengujian statistik menggunakan korelasi Spearman diperoleh nilai probabilitas (p) sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang signifikansi 0,01. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi *net benefits* rekam medis elektronik dan efektivitas pelayanan poli terbukti signifikan secara statistik. Besaran koefisien korelasi sebesar 0,600 di interpretasikan mengindikasikan adanya keterkaitan yang kuat dengan arah hubungan positif. Artinya, peningkatan

manfaat RME yang dirasakan oleh petugas sejalan dengan meningkatnya efektivitas pelayanan poli yang diberikan.

PEMBAHASAN

Mengidentifikasi Net Benefits RME

Temuan menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap *net benefits* rekam medis elektronik (RME) sebagian besar berada pada kategori sedang. Temuan ini Menjelaskan sistem RME telah memberikan manfaat dalam mendukung pelaksanaan tugas petugas pelayanan, namun manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa implementasi RME sudah berjalan dan dirasakan membantu proses kerja, tetapi masih terdapat beberapa hambatan teknis maupun operasional yang memengaruhi tingkat kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna.

Secara konseptual, *net benefits* dalam sistem informasi kesehatan merujuk pada sejauh mana suatu sistem mampu memberikan nilai tambah bagi individu maupun organisasi. RME dinilai optimal apabila mampu meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan, memperbaiki kinerja, mempermudah aktivitas kerja, serta memberikan manfaat nyata bagi pengguna dalam menjalankan pelayanan. Apabila sistem dapat dioperasikan dengan baik dan stabil, maka manfaat yang dirasakan akan semakin besar dan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Sebaliknya, apabila sistem belum berjalan secara konsisten, maka manfaat yang dirasakan pengguna cenderung belum maksimal (12)

Dalam pelaksanaannya, penggunaan RME masih dihadapkan pada sejumlah hambatan, antara lain akses informasi yang lambat, terjadinya gangguan pada sistem, serta kinerja aplikasi yang kurang responsif. Situasi tersebut berpotensi menurunkan efisiensi kerja petugas karena proses penyelesaian tugas menjadi lebih memakan waktu. Ketika manfaat sistem belum dirasakan secara maksimal, dampaknya dapat meluas pada penurunan efektivitas pelayanan kesehatan, baik dalam aspek kecepatan pelayanan, akurasi informasi, maupun kualitas layanan kepada pasien(13). Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan RME tidak semata bergantung pada keberadaan teknologi, tetapi juga pada keandalan operasional sistem dan dukungan teknis yang berkesinambungan.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa *net benefits* RME yang belum optimal serta keterbatasan interoperabilitas sistem dapat berefek menurunnya produktivitas tenaga kesehatan dan efektivitas pelayanan. Selain itu, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi keselamatan pasien apabila informasi tidak dapat diakses secara cepat dan akurat(14). Temuan tersebut sejalan yang menjelaskan bahwa manfaat RME sudah dirasakan oleh sebagian besar petugas, namun masih berada pada tingkat sedang karena adanya kendala teknis dalam penggunaan sistem.

Berdasarkan hasil analisis dan temuan di lapangan, tingkat *net benefits* yang belum mencapai kategori tinggi diperkirakan berkaitan dengan stabilitas sistem yang belum sepenuhnya konsisten. Waktu yang dibutuhkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan dapat meningkat ketika sistem mengalami gangguan

atau tidak dapat diakses secara optimal. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan memengaruhi persepsi terhadap manfaat sistem. Padahal, apabila sistem berjalan stabil dan didukung oleh infrastruktur yang memadai, RME berpotensi memberikan manfaat yang lebih besar dalam meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan.

Dengan demikian, Temuan telah terbukti bahwa implementasi RME telah memberikan kontribusi positif terhadap proses pelayanan, namun manfaat yang dirasakan masih berada pada tingkat sedang. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kualitas sistem, serta dukungan teknis yang berkelanjutan. Apabila manfaat sistem dapat dirasakan secara optimal oleh pengguna, maka RME berpotensi memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan dan efektivitas pelayanan poli secara keseluruhan.

Mengidentifikasi Efektifitas Pelayanan Poli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan poli sebagian besar berada pada kategori sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup baik dan tujuan pelayanan pada dasarnya telah tercapai, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar efektivitas pelayanan dapat mencapai tingkat yang lebih optimal. Kategori sedang mencerminkan bahwa proses pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, tetapi belum sepenuhnya maksimal dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kelancaran alur pelayanan.

Efektivitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kemampuan suatu unit pelayanan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya secara tepat, efisien, serta sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang efektif ditandai dengan pelaksanaan tugas yang terarah, perencanaan yang baik, kepatuhan terhadap prosedur, serta pencapaian target pelayanan yang diharapkan. Apabila salah satu aspek tersebut belum berjalan optimal, maka efektivitas pelayanan juga akan terpengaruh. Suatu pelayanan dinilai efektif apabila mampu memenuhi aspek pelaksanaan fungsi, perencanaan program, kepatuhan terhadap ketentuan, serta pencapaian tujuan pelayanan yang diharapkan(10).

Sejumlah studi terdahulu mengungkapkan bahwa implementasi rekam medis elektronik berpotensi meningkatkan efisiensi waktu dalam proses pelayanan, walaupun masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, terutama terkait keamanan sistem(15). Sistem informasi kesehatan yang dirancang dan dikelola secara baik mampu memperlancar alur pelayanan serta mendukung peningkatan kinerja tenaga kesehatan. Namun demikian, optimalisasi manfaatnya tetap membutuhkan evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan. Di samping itu, tingkat efektivitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kecukupan fasilitas dan infrastruktur, dukungan pendanaan, kompetensi sumber daya manusia, serta tingkat partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan(16).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan poli yang berada pada kategori sedang mengindikasikan bahwa proses pelayanan pada dasarnya telah terlaksana sesuai dengan fungsi dan sasaran yang ditentukan, namun belum mencapai kondisi yang sepenuhnya optimal. Untuk meningkatkan capaian tersebut, diperlukan upaya perbaikan melalui optimalisasi sistem informasi, penguatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, serta penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai. Apabila seluruh unsur tersebut dapat dikelola secara maksimal, pelayanan poli berpotensi menjadi lebih efektif dan efisien, sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Dengan demikian, temuan riset ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan poli tidak hanya dipengaruhi oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur pelayanan. Upaya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga tujuan pelayanan kesehatan dapat tercapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Analisis Korelasi antara Net Benefits RME dan Efektifitas Pelayanan Poli

Analisis inferensial yang dilakukan memperlihatkan adanya keterkaitan antara persepsi *net benefits* rekam medis elektronik (RME) dan tingkat efektivitas pelayanan poli. Hasil pengujian menggunakan korelasi Spearman menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah batas $\alpha = 0,01$, sehingga hubungan kedua variabel dinyatakan signifikan secara statistik. Besaran koefisien korelasi sebesar 0,600 mengindikasikan tingkat hubungan yang kuat dengan arah positif. Dengan demikian, peningkatan manfaat RME yang dirasakan oleh petugas sejalan dengan meningkatnya efektivitas pelayanan poli.

Hasil tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan tidak semata-mata bergantung pada tersedianya perangkat teknologi, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut memberikan manfaat nyata bagi penggunaannya. Dalam kerangka model keberhasilan sistem informasi, *net benefits* diposisikan sebagai indikator kunci karena menggambarkan dampak penggunaan sistem terhadap performa individu maupun organisasi. Apabila suatu sistem mampu meningkatkan produktivitas, mempermudah akses terhadap informasi, serta mempercepat penyelesaian pekerjaan, maka hal tersebut akan berimplikasi pada meningkatnya efektivitas pelayanan(12)

Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan berbagai studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa penggunaan rekam medis elektronik berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan, memperbaiki koordinasi antar tenaga profesional, serta menunjang keselamatan pasien melalui penyediaan informasi yang lebih akurat dan mudah diakses (17). Ketika sistem dapat digunakan secara optimal, tenaga kesehatan dapat bekerja lebih terstruktur dan efisien sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Sebaliknya, apabila sistem mengalami gangguan atau belum memberikan manfaat secara maksimal, maka efektivitas pelayanan dapat menurun karena proses kerja menjadi terhambat.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa sistem informasi kesehatan yang belum optimal serta keterbatasan interoperabilitas dapat memengaruhi produktivitas tenaga kesehatan dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan(14). Hal ini menjelaskan manfaat sistem yang dirasakan pengguna memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Selain itu, sistem informasi yang berjalan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut pada beberapa aspek, seperti stabilitas dan keamanan sistem(15).

Tingkat efektivitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kompetensi sumber daya manusia, kecukupan fasilitas dan infrastruktur, serta dukungan tata kelola dan manajemen organisasi(16). Dalam penelitian ini, rekam medis elektronik dipandang sebagai salah satu elemen strategis yang berperan dalam menunjang kelancaran pelayanan poli. Sistem yang andal dan mudah dioperasikan memungkinkan petugas memperoleh informasi pasien secara cepat dan tepat, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih efisien serta sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Dengan mempertimbangkan hasil analisis serta landasan teori dan penelitian terdahulu, dapat ditegaskan bahwa *net benefits* rekam medis elektronik memiliki keterkaitan positif yang kuat dengan efektivitas pelayanan poli. Peningkatan manfaat sistem yang dirasakan oleh pengguna cenderung diikuti oleh peningkatan kinerja dan capaian efektivitas pelayanan. Oleh sebab itu, optimalisasi kualitas sistem, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta pengembangan kompetensi pengguna menjadi strategi penting dalam memaksimalkan pemanfaatan rekam medis elektronik agar efektivitas pelayanan poli dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi petugas terhadap *net benefits* rekam medis elektronik mayoritas berada pada kategori sedang. Demikian pula, tingkat efektivitas pelayanan poli juga didominasi oleh kategori sedang. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi rekam medis elektronik telah memberikan kontribusi positif terhadap proses pelayanan, namun manfaat yang dirasakan oleh pengguna belum sepenuhnya optimal sehingga masih terdapat ruang untuk perbaikan dan penguatan dalam pemanfaatannya.

Hasil pengujian statistik mengindikasikan adanya keterkaitan signifikan antara *net benefits* RME dan tingkat efektivitas pelayanan poli, dengan koefisien hubungan yang kuat serta berarah positif. Temuan ini menegaskan bahwa semakin besar manfaat sistem yang dirasakan oleh petugas, semakin tinggi pula capaian efektivitas pelayanan yang dihasilkan. Sistem yang memfasilitasi akses informasi secara cepat, menyederhanakan proses kerja, dan menjamin akurasi data akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pelayanan serta mutu layanan kesehatan secara keseluruhan.

Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi implementasi RME merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa peningkatan stabilitas sistem, penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi pengguna melalui pelatihan dan pendampingan. Dengan optimalnya pemanfaatan rekam medis elektronik, diharapkan efektivitas pelayanan poli dapat meningkat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, tepat, terintegrasi, dan berorientasi pada mutu serta kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. PERSI. Kondisi Implementasi RME di Indonesia Saat Ini. 2024.
2. DinKes Jatim. Evaluasi Implementasi RME RS di Jatim. 2024.
3. Wardani H. Evaluation Of the use SIMRS In Medical Record Using the PIC Method In the Simpang Lima Gumul Regional Hospital Kediri. IJNER. 2022;
4. Siswanto SA, Nisak UK. Evaluasi penggunaan rekam medis elektronik di rumah sakit: Studi kasus di Rumah Sakit Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. SAGO gizi dan Kesehat. 2024;5(3):756–63.
5. Aviamed. Yang terjadi ketika RS belum mpakai rekam medis elektronik. Aviamed. 2023.
6. Salsabila A, Wahab S. Tinjauan Implementasi Rekam Medis Elektronik Guna Menunjang Efektifitas Pendaftaran Rawat Inap Di Rsud Kota Bandung. Prepotif 2024;8(3):2859–65.
7. Izza A Al, Lailiyah S. Kajian Literatur: Gambaran Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Indonesia berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Media Gizi Kesmas. 2024;13(1):549–62.
8. Harleni, suhadi IPS. Pengaruh Kemanfaatan Penggunaan Rekam Medis Elektronik terhadap Efektifitas Pelayanan Kesehatan. Prefentif J. 2024;8(2):300–7.
9. Agustin, N., Diana, R.N., Yusmanisari, E., Hurin'in., N.M., Sari. I.P., Ibrahim.M.M. et al. Metodologi Penelitian Kesehatan Kuantitatif & Kualitatif. Pamekasan: Alifba Media; 2025. 261 p.
10. Latipah T, Solihah S, Setiatin S, Ganesha PP, X RS. Pengaruh rekam medis elektronik terhadap peningkatan efektivitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit x. Cerdika J Ilm Indones. 2021;1(10):1422–34.
11. Ibrahim MM, Puspitasari SC. Statistik Inferensial untuk Studi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan dengan Aplikasi SPSS. Pamekasan: Alifba Media; 2024.
12. Mega Kumalasari. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Metode Delone Dan Mclean. 2022.
13. Sri Warianti1 TS. Analis Pengukuran Kualitas Pengelolaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode Delone and McLean pada RSUD Dr. H. Mohamad Rabain. J Ilm Tek Elektro, Sains dan Inform Elektro, Sains dan Inform. 2024;2(4):192–204.

14. Edmond Li, Jonathan Clarke, Hutan Ashrafian, Ara Darzi ALN. The Impact of Electronic Health Record Interoperability on Safety and Quality of Care in High-Income Countries: Systematic Review. *J Med Internet Res*. 2022;9.
15. Hendratno EG. Efektivitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Terhadap Petugas Pelayanan Rawat Jalan IPET RSCM Kencana di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo. *J Kesehat Masy Indones*. 2024;2(1):77–90.
16. Agustina D, Sopang AS, Deviyanti D, Simanullang SM. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *ARRAZI Sci J Heal*. 2023;1:18–26.
17. Putri YW, Saragih TR, Purba SH, Studi P, Kesehatan I, Masyarakat FK, et al. Implementasi dan Dampak Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) pada Pelayanan Kesehatan. *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehat Masyarakat)* <https://journal.y3a.org/index.php/sehatrakyat>. 2024;3(4):255–64.