

Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Puskesmas Kota Gorontalo

Analysis of the Implementation of Electronic Medical Records at Community Health Centers (Puskesmas) in Gorontalo City

Dwi Arhoma Putri^{1*}, Herlina Jusuf², Ayu Rofia Nurfadillah²

^{1,2,3}Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo

*Corresponding author: dwiarhomap@gmail.com

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk menganalisis implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo berdasarkan model DeLone & McLean dan Task Technology Fit (TTF). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian seluruh petugas RME di Puskesmas Kota Gorontalo yang berjumlah 24 orang. Teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model DeLone & McLean, kualitas sistem kategori sangat baik (45,8%), kualitas informasi kategori baik (54,2%), kualitas layanan kategori baik (62,5%), dan kepuasan pengguna kategori puas dan sangat puas dengan persentase yang sama (50,0%). Berdasarkan model TTF, karakteristik tugas kategori sangat sesuai (83,3%), karakteristik teknologi kategori sangat sesuai (87,5%), dan kesesuaian tugas-teknologi kategori sangat sesuai (83,3%).

Kesimpulan, implementasi RME di Puskesmas Kota Gorontalo telah berjalan dengan baik berdasarkan model DeLone & McLean maupun Task Technology Fit (TTF). Sistem RME dinilai mampu mendukung kebutuhan pelayanan kesehatan, menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna, serta memiliki kesesuaian yang baik dengan tugas tenaga kesehatan dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Saran, implementasi RME perlu terus dievaluasi dan dikembangkan agar dapat mendukung pelayanan kesehatan secara optimal.

Kata Kunci: RME, DeLone & McLean, Task Technology Fit, Puskesmas

ABSTRACT

Electronic Medical Records (EMRs) are an integral part of the digital transformation of healthcare services, aimed at improving the efficiency, accuracy, and quality of healthcare delivery. This study aims to analyze the implementation of Electronic Medical Records (EMRs) at Community Health Centers in Gorontalo City based on the DeLone and McLean Information Systems Success Model and the Task-Technology Fit (TTF) model. This study employed a descriptive quantitative method. The study population consisted of all EMR personnel at the Community Health Centers in Gorontalo City, totaling 24 respondents. A total sampling technique was employed. Data were collected using questionnaires and analyzed through univariate analysis.

The results showed that, based on the DeLone and McLean model, system quality was categorized as very good (45.8%), information quality was categorized as good (54.2%), service quality was categorized as good (62.5%), and user satisfaction was equally distributed between the satisfied and very satisfied categories (50.0% each). Based on the Task-Technology Fit (TTF) model, task characteristics were categorized as highly appropriate (83.3%), technology characteristics as highly appropriate (87.5%), and task-technology fit as highly appropriate (83.3%).

It can be concluded that the implementation of Electronic Medical Records (EMRS) at the Community Health Centers in Gorontalo City has been successful, as indicated by both the DeLone and McLean Information Systems Success Model and the Task-Technology Fit (TTF) model. The EMR system is considered capable of supporting healthcare service needs, providing the information required by users, and demonstrating a high level of compatibility with healthcare workers' tasks in delivering daily healthcare services. It is recommended that the implementation of EMRs be continuously evaluated and further developed to support optimal healthcare service delivery.

Keywords: Electronic Medical Records (EMRs), DeLone and McLean Model, Task-Technology Fit, Community Health Centers

ARTICLE IDENTIFIERS

RESEARCH ARTICLE

Vol. 9 No. 9, September 2026

Pages 4628-4639

DOI: 10.56338/jks.v9i9.12492

ARTICLE HISTORY

Received: 14 July, 2026

Revised: 26 August, 2026

Accepted: 10 September, 2026

Publish: 30 September, 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital di bidang kesehatan merupakan salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) pada fasilitas pelayanan kesehatan. Rekam Medis Elektronik merupakan sistem yang digunakan untuk mendokumentasikan seluruh informasi pelayanan kesehatan pasien secara elektronik, mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, pengobatan, hingga tindak lanjut pelayanan. Penerapan RME diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, menjamin ketersediaan informasi yang akurat, mempercepat proses pengambilan keputusan klinis, serta mendukung integrasi data kesehatan secara nasional.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan mengenai penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan menerapkan Rekam Medis Elektronik. Kebijakan tersebut menjadi bagian dari upaya percepatan digitalisasi pelayanan kesehatan guna mewujudkan sistem pelayanan yang efektif, efisien, aman, dan terintegrasi. Dengan adanya regulasi tersebut, seluruh fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, dituntut untuk mampu mengimplementasikan sistem Rekam Medis Elektronik secara optimal.

Puskesmas memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat sehingga keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung transformasi digital sektor kesehatan. Implementasi RME tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, kualitas layanan pendukung, serta kesesuaian teknologi dengan karakteristik tugas tenaga kesehatan sebagai pengguna sistem. Oleh karena itu, evaluasi terhadap implementasi RME perlu dilakukan secara menyeluruh agar manfaat sistem dapat dirasakan secara maksimal dalam mendukung pelayanan kesehatan.

Di Kota Gorontalo, seluruh Puskesmas telah menerapkan Rekam Medis Elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa implementasi sistem masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun operasional. Gangguan jaringan internet, sistem yang mengalami error, keterbatasan perangkat komputer atau laptop, serta penggunaan perangkat pribadi oleh petugas untuk mengakses sistem masih ditemukan pada beberapa Puskesmas. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal karena tenaga kesehatan terkadang harus melakukan pencatatan secara manual sebelum data dimasukkan kembali ke dalam sistem setelah jaringan kembali normal. Selain berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kondisi tersebut juga dapat memengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Selain permasalahan teknis, masih terdapat variasi persepsi tenaga kesehatan mengenai kemudahan penggunaan sistem, kecepatan akses, serta kesesuaian fitur Rekam Medis Elektronik dengan kebutuhan pekerjaan di masing-masing unit pelayanan. Perbedaan persepsi tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan karakteristik tugas pengguna. Apabila sistem belum mampu mendukung kebutuhan pekerjaan secara optimal, maka manfaat implementasi Rekam Medis Elektronik tidak akan tercapai secara maksimal meskipun sistem telah digunakan dalam pelayanan sehari-hari.

Model *DeLone & McLean* menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kepuasan pengguna. Sementara itu, model *Task Technology Fit* menekankan bahwa teknologi akan memberikan manfaat apabila karakteristik teknologi sesuai dengan karakteristik tugas pengguna. Kombinasi kedua model tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi implementasi Rekam Medis Elektronik karena tidak hanya menilai kualitas sistem informasi, tetapi juga kesesuaian teknologi dengan kebutuhan kerja tenaga kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo berdasarkan model *DeLone & McLean* serta *Task Technology Fit* (TTF).

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas implementasi Rekam Medis Elektronik sehingga mampu mendukung pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di 10 Puskesmas yang berada di Kota Gorontalo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebanyak 24 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pada masing-masing variabel penelitian. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas sehingga dinyatakan layak sebagai alat pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden setelah memperoleh persetujuan dari pihak Puskesmas yang menjadi lokasi penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase pada setiap variabel penelitian. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan diinterpretasikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo berdasarkan model *DeLone & McLean* dan *Task Technology Fit* (TTF).

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kota Selatan, distribusi karakteristik responden menurut kelompok usia dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
26 - 35	12	50,0
36 - 45	11	45,8
> 45	1	4,2
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Distribusi usia pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa berdasarkan kelompok usia dari 24 responden, diperoleh bahwa kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26-35 tahun yaitu sebanyak 12 responden (50,0%). Kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 11 responden (45,8%). Adapun responden dengan usia di atas 45 tahun sebanyak 1 responden (4,2%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Distribusi tingkat pendidikan terakhir dalam penelitian di Puskesmas Kota Gorontalo dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
SMA	5	20,8

D1	2	8,3
D3	6	25,0
S1	11	45,8
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa responden paling banyak memiliki pendidikan terakhir D3 sebanyak 6 orang (25,0%), sedangkan paling sedikit adalah pendidikan D1 sebanyak 2 orang (8,3%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi tingkat pekerjaan dalam penelitian di Puskesmas Kota Gorontalo dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Bidan	3	12,5
Honorar	5	20,8
PNS	11	45,8
PPPK	5	20,8
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3 distribusi responden berdasarkan pekerjaan dari 24 responden, diperoleh bahwa paling banyak bekerja sebagai PNS sebanyak 11 orang (45,8%), sedangkan responden dengan pekerjaan paling sedikit adalah bidan sebanyak 3 orang (12,5%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Distribusi tingkat pekerjaan dalam penelitian di Puskesmas Kota Gorontalo dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
1-5 Tahun	10	41,7
6-10 Tahun	4	16,7
11-15 Tahun	8	33,3
> 15 Tahun	2	8,3
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4 distribusi responden berdasarkan masa kerja dari 24 responden, diperoleh bahwa responden terbanyak masa kerja 1-5 tahun yaitu sebanyak 10 responden (41,7%), sedangkan responden dengan masa kerja paling sedikit yakni >15 tahun sebanyak 2 responden (8,3%).

Analisis Univariat

Analisis Implementasi RME Berdasarkan Model *DeLone & McLean*

Kualitas Sistem

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Sistem

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Baik	11	45,8
Baik	8	33,3
Kurang Baik	5	20,8
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai kualitas sistem Rekam Medis Elektronik (RME) dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 11 responden (45,8%). Selanjutnya, responden yang menilai kualitas sistem dalam kategori baik sebanyak 8 responden (33,3%), sedangkan kategori kurang baik sebanyak 5 responden (20,8%).

Kualitas Informasi

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Baik	11	45,8
Baik	13	54,2
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai kualitas informasi Rekam Medis Elektronik (RME) dalam kategori baik yaitu sebanyak 13 responden (54,2%), sedangkan kategori sangat baik sebanyak 11 responden (45,8%).

Kualitas Layanan

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Baik	9	37,5
Baik	15	62,5
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai kualitas layanan Rekam Medis Elektronik (RME) dalam kategori baik yaitu sebanyak 15 responden (62,5%), sedangkan responden yang menilai sangat baik sebanyak 9 responden (37,5%).

Kepuasan Pengguna

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pengguna

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Puas	12	50,0
Puas	12	50,0
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh bahwa responden yang merasa puas dan sangat puas terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) memiliki jumlah yang sama, yaitu masing-masing sebanyak 12 responden (50,0%).

Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Model *Task Technology Fit* (TTF) Karakteristik Tugas

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Tugas

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Puas	12	50,0
Puas	12	50,0
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 9 diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai karakteristik tugas dalam kategori sangat sesuai yaitu sebanyak 20 responden (83,3%), sedangkan kategori sesuai sebanyak 4 responden (16,7%).

Karakteristik Teknologi

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Teknologi

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Sesuai	21	87,5
Sesuai	3	12,5
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 10 diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai karakteristik teknologi dalam kategori sangat sesuai yaitu sebanyak 21 responden (87,5%), sedangkan kategori sesuai sebanyak 3 responden (12,5%).

Kesesuaian Tugas - Teknologi

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan Kesesuaian Tugas - Teknologi

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
	(n)	(%)
Sangat Sesuai	20	83,3
Sesuai	4	16,7
Total	24	100

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 11 diperoleh bahwa sebagian besar responden menilai kesesuaian tugas-teknologi dalam kategori sangat sesuai yaitu sebanyak 20 responden (83,3%), sedangkan kategori sesuai sebanyak 4 responden (16,7%).

PEMBAHASAN

Implementasi Rekam Medis Berdasarkan Kualitas Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori sangat baik yaitu sebanyak 11 responden (45,8%), kategori baik sebanyak 8 responden (33,3%), sedangkan 5 responden (20,8%) menilai kualitas sistem berada pada kategori kurang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum sistem RME telah mampu mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang dirasakan oleh sebagian pengguna.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sistem RME telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna dalam proses pencatatan dan pengelolaan data pasien. Kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kemampuan sistem dalam menyesuaikan alur kerja pelayanan menjadi faktor yang mendukung penilaian positif responden terhadap kualitas sistem. Menurut model keberhasilan sistem informasi *DeLone & McLean* (2003), kualitas sistem merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sistem informasi yang ditinjau dari kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas, kecepatan akses, dan kemampuan sistem dalam mendukung pekerjaan pengguna. Semakin baik kualitas sistem, maka semakin besar peluang sistem tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. (DeLone & McLean, 2003)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Chusen et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap keberhasilan penggunaan sistem informasi rumah sakit. Sistem yang mudah digunakan, memiliki akses yang cepat, dan berjalan secara stabil akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik di fasilitas pelayanan kesehatan.

Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian baik hingga sangat baik, penelitian ini masih menemukan sebagian responden yang menilai kualitas sistem kurang baik. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh gangguan jaringan internet, akses sistem yang terkadang lambat, serta perbedaan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan RME.

Berdasarkan temuan tersebut, secara umum sistem RME di Puskesmas Kota Gorontalo telah mampu mendukung proses pelayanan kesehatan secara lebih efektif dibandingkan pencatatan manual. Namun, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, pemeliharaan sistem secara berkala, dan optimalisasi jaringan internet tetap diperlukan agar implementasi RME dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih maksimal bagi tenaga kesehatan.

Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Kualitas Informasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori baik yaitu sebanyak 13 responden (54,2%), sedangkan sebanyak 11 responden (45,8%) menilai kualitas informasi berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem Rekam Medis Elektronik telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Gorontalo.

Menurut model keberhasilan sistem informasi *DeLone & McLean*, kualitas informasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Informasi yang berkualitas ditandai dengan tingkat akurasi, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami oleh pengguna. Informasi yang memenuhi karakteristik tersebut akan membantu pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya serta mendukung proses pengambilan keputusan secara tepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai informasi yang dihasilkan melalui sistem Rekam Medis Elektronik telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Informasi yang tersimpan dalam sistem dinilai lengkap, mudah diakses, mudah dipahami, serta dapat digunakan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data kesehatan dibandingkan dengan sistem pencatatan manual, sehingga proses pencarian kembali informasi pasien dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi di lapangan masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kualitas informasi, terutama ketika terjadi gangguan jaringan internet atau sistem mengalami kendala teknis. Pada kondisi tersebut, tenaga kesehatan melakukan pencatatan secara manual terlebih dahulu, kemudian memasukkan kembali data ke dalam sistem setelah jaringan kembali normal. Apabila proses input ulang tidak dilakukan secara tepat waktu, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi ketepatan waktu penyajian informasi dalam sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *DeLone & McLean* yang menjelaskan bahwa kualitas informasi yang baik akan meningkatkan manfaat penggunaan sistem informasi. Informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tersedia tepat waktu akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya serta meningkatkan efektivitas pelayanan. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik karena mampu mendukung proses pelayanan dan pengambilan keputusan oleh tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut kualitas informasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo telah berada pada kategori baik. Informasi yang dihasilkan sistem telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelayanan kesehatan, meskipun peningkatan terhadap stabilitas sistem dan jaringan tetap diperlukan agar kualitas informasi dapat dipertahankan secara optimal.

Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori baik yaitu sebanyak 15 responden (62,5%), sedangkan sebanyak 9 responden (37,5%) menilai kualitas layanan berada pada kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan pendukung sistem, seperti bantuan teknis, responsivitas petugas, serta pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem telah dinilai baik oleh sebagian besar tenaga kesehatan sebagai pengguna RME.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Kota Gorontalo menilai layanan pendukung implementasi RME telah berjalan dengan baik. Sebagian besar responden merasa memperoleh bantuan ketika mengalami kendala dalam penggunaan sistem, mendapatkan respons terhadap permasalahan yang dihadapi, serta telah mengikuti pelatihan penggunaan RME. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

dukungan yang diberikan selama proses implementasi telah membantu tenaga kesehatan dalam mengoperasikan sistem sehingga pelayanan kepada pasien tetap dapat berjalan dengan baik.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi penelitian masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan kualitas layanan, terutama ketika terjadi gangguan jaringan internet atau sistem mengalami error. Pada kondisi tersebut, pengguna masih membutuhkan respons teknis yang cepat agar proses pelayanan tidak terganggu. Selain itu, kebutuhan terhadap pendampingan dan evaluasi penggunaan sistem secara berkala masih diperlukan untuk memastikan seluruh tenaga kesehatan memiliki pemahaman yang sama dalam mengoperasikan Rekam Medis Elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan agar implementasi RME dapat berlangsung secara optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *DeLone & McLean* yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi. Dukungan teknis yang memadai, responsivitas terhadap permasalahan sistem, serta pelatihan yang berkesinambungan akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem dan mempermudah proses pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan (DeLone & McLean, 2003)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dalam implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo telah berada pada kategori baik. Dukungan teknis, responsivitas pelayanan, serta pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada pengguna telah mendukung pemanfaatan sistem dalam pelayanan kesehatan.

Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo berada pada kategori yang baik. Sebanyak 12 responden (50,0%) menyatakan berada pada kategori puas, sedangkan 12 responden (50,0%) lainnya berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum tenaga kesehatan sebagai pengguna merasa puas terhadap penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Gorontalo.

Menurut model keberhasilan sistem informasi *DeLone & McLean*, kepuasan pengguna merupakan indikator yang menggambarkan tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi setelah digunakan dalam kegiatan operasional. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diterima selama penggunaan sistem. Apabila pengguna merasa bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pekerjaannya, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat dan mendorong penggunaan sistem secara berkelanjutan (DeLone & McLean, 2003)

Meskipun tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori baik, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kenyamanan pengguna, seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat pendukung pada beberapa Puskesmas, serta gangguan sistem yang terjadi pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna harus menunda proses input data atau melakukan pencatatan secara manual sebelum data dimasukkan kembali ke dalam sistem.

Hasil penelitian ini mendukung teori *DeLone & McLean* yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan konsekuensi dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang baik. Semakin baik kualitas yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap sistem informasi yang digunakan. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik yang didukung oleh sistem yang mudah digunakan, informasi yang akurat, serta layanan pendukung yang memadai akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong pemanfaatan sistem secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pengguna terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo berada pada kategori baik. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan.

Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Karakteristik Tugas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik tugas dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori sangat sesuai yaitu sebanyak 20 responden (83,3%), sedangkan 4 responden (16,7%) menilai berada pada kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem Rekam Medis Elektronik telah mampu mendukung pelaksanaan tugas tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Puskesmas Kota Gorontalo.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik telah mampu menyesuaikan kebutuhan pekerjaan tenaga kesehatan di Puskesmas Kota Gorontalo. Hasil tersebut mendukung konsep *Task Technology Fit* yang menyatakan bahwa teknologi akan memberikan manfaat apabila mampu mendukung pelaksanaan tugas pengguna secara efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Dianita et al., 2019) yang menjelaskan bahwa penggunaan RME mampu mempermudah tenaga kesehatan dalam memperoleh informasi pasien secara cepat, mudah, dan tanpa batasan waktu maupun jarak. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa RME membantu meningkatkan efektivitas pelayanan karena data pasien tersimpan secara terintegrasi sehingga memudahkan proses pelayanan dan pengambilan keputusan klinis.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian (Siregar, 2024) yang menjelaskan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan melalui pengelolaan data yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa penggunaan RME membantu tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas pelayanan karena informasi pasien dapat diakses secara lebih mudah sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik tugas dalam implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo berada pada kategori sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu mendukung pelaksanaan tugas tenaga kesehatan, meskipun peningkatan terhadap stabilitas sistem dan infrastruktur teknologi tetap diperlukan agar proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih optimal.

Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Karakteristik Teknologi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik teknologi dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori sangat sesuai yaitu sebanyak 21 responden (87,5%), sedangkan sebanyak 3 responden (12,5%) menilai berada pada kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa teknologi yang digunakan dalam implementasi Rekam Medis Elektronik telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam melaksanakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Gorontalo.

Menurut teori *Task Technology Fit* (TTF), karakteristik teknologi merupakan kemampuan suatu teknologi dalam menyediakan fitur, fungsi, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, serta kemampuan teknologi dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaannya. Semakin baik karakteristik teknologi yang dimiliki suatu sistem, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna dalam mendukung pelaksanaan tugas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wardana & Licia, 2025) yang menjelaskan bahwa teknologi RME memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem elektronik membantu mempercepat proses pelayanan karena data pasien dapat diakses secara cepat dan tersimpan secara lebih rapi dibandingkan rekam medis manual.

Hasil penelitian tersebut memperkuat temuan dalam penelitian ini bahwa kualitas teknologi yang baik akan membantu meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem RME. Ketika teknologi mampu menyediakan informasi secara cepat, mudah digunakan, dan membantu pekerjaan pengguna, maka pengguna akan lebih mudah beradaptasi dengan sistem elektronik dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik teknologi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo berada pada kategori sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa

teknologi yang digunakan telah mampu mendukung kebutuhan tenaga kesehatan dalam melaksanakan pelayanan.

Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Kesesuaian Tugas - Teknologi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian tugas - teknologi (*Task Technology Fit*) dalam implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo sebagian besar berada pada kategori sangat sesuai yaitu sebanyak 20 responden (83,3%), sedangkan sebanyak 4 responden (16,7%) menilai berada pada kategori sesuai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem Rekam Medis Elektronik yang digunakan telah mampu menyesuaikan karakteristik teknologi dengan kebutuhan tugas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut teori *Task Technology Fit* yang dikemukakan oleh *Goodhue dan Thompson*, suatu teknologi akan memberikan manfaat secara optimal apabila kemampuan teknologi sesuai dengan karakteristik tugas yang dikerjakan oleh pengguna. Kesesuaian tersebut tercermin dari kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, meningkatkan produktivitas, mempercepat proses kerja, serta menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan sebelum teknologi diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Rekam Medis Elektronik telah mampu mendukung pelaksanaan tugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Gorontalo. Sistem mempermudah tenaga kesehatan dalam melakukan pencatatan data pasien, mengakses riwayat pelayanan, mencari kembali informasi medis, serta menyusun dokumentasi pelayanan secara lebih cepat dan sistematis. Kemudahan tersebut memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan serta mengurangi penggunaan dokumen berbasis kertas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Khasanah & Budiyan, 2023) mengenai yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi RME dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem elektronik membantu tenaga kesehatan dalam pengelolaan data pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan terintegrasi.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Lisnawati et al., 2025) menunjukkan bahwa implementasi RME berada pada kategori baik karena sistem dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, mempercepat proses pelayanan, serta membantu pengelolaan data pasien secara lebih akurat dan terstruktur. Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi penelitian masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kesesuaian antara tugas dan teknologi. Gangguan jaringan internet, keterbatasan perangkat komputer pada beberapa Puskesmas, serta error sistem yang terjadi pada waktu tertentu menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pada kondisi tersebut tenaga kesehatan masih harus melakukan pencatatan secara manual sebelum data dimasukkan kembali ke dalam sistem setelah jaringan kembali normal. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat teknologi akan lebih optimal apabila didukung oleh infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut kesesuaian tugas-teknologi (*Task Technology Fit*) dalam implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kota Gorontalo berada pada kategori sangat sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan telah mampu mendukung pelaksanaan tugas tenaga kesehatan secara efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Kota Gorontalo berdasarkan model *DeLone & McLean* dan *Task Technology Fit* (TTF) telah berjalan dengan baik. Sistem RME dinilai mampu mendukung kebutuhan pelayanan kesehatan melalui penyediaan sistem, informasi, dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta memiliki kesesuaian dengan karakteristik tugas tenaga kesehatan. Implementasi RME juga membantu proses pencatatan, pengelolaan data pasien, pencarian informasi, dan pelaporan pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif, efisien, dan terstruktur.

dibandingkan pencatatan manual. Meskipun demikian, peningkatan kualitas infrastruktur, stabilitas jaringan, dan pemeliharaan sistem tetap diperlukan untuk mengoptimalkan implementasi RME di Puskesmas Kota Gorontalo.

SARAN

Diharapkan Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kota Gorontalo dapat terus mengoptimalkan implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) melalui peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, pemeliharaan sistem secara berkala, penguatan dukungan teknis, serta pelaksanaan pelatihan yang berkelanjutan bagi tenaga kesehatan. Selain itu, tenaga kesehatan diharapkan dapat memanfaatkan sistem RME secara optimal serta menjaga ketelitian dalam proses penginputan data agar kualitas informasi yang dihasilkan tetap akurat dan mendukung pelayanan kesehatan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai implementasi RME dengan cakupan lokasi yang lebih luas dan metode analisis yang lebih mendalam sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Chusen, A., Wulansari, A., & Sa, M. (2024). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean Pendahuluan Metode Penelitian. 23, 485–494.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). model of information systems success: A ten-year updated. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dianita, P., Meilia, I., Christianto, G. M., & Librianty, N. (2019). Buah Simalakama Rekam Medis Elektronik : Manfaat V ersus D ilema E tik. 3(2), 61–66.
<https://doi.org/10.26880/jeki.v3i2.37>
- Khasanah, L., & Budiyan, N. (2023). Kesiapan Penerapan Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Wilayah Kota Cirebon Tahun 2021. 9(2), 192–201.
- Lisnawati, S., Karmanto, B. M. I., & Khasanah, L. (2025). Analisis Implementasi E-Puskesmas Rekam Medis Elektronik yang Terintegrasi dengan Aplikasi SATUSEHAT di Puskesmas Kesunean Kota Cirebon. 4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36002/js.v4i1.3819>
- Siregar, R. A. (2024). Penerapan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan. 5(2), 1–11.
<https://doi.org/10.46924/jihk.v5i2.182>
- Wardana, C. K., & Licia, R. (2025). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RS PKU Muhammadiyah Gombong. 03, 142–154.