

**HUBUNGAN KUALITAS PENGGUNAAN REKAM MEDIS
ELEKTRONIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DALAM PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS LAMPASI
KOTA PAYAKUMBUH**



SKRIPSI
Sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana pada
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas

Oleh:
ZURI MARSELLA
No. BP 2111411021

Pembimbing 1: Dr. drg. Febrian, MKM
Pembimbing 2: drg. Hilda Lestari, M.Kes

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG

2025

Hubungan Kualitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh

Zauri Marsella

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas memerlukan data pasien yang lengkap dan mudah diakses. Namun, penggunaan rekam medis konvensional sering menghadapi kendala seperti pengisian yang memakan waktu, tulisan sulit dibaca, dan kebutuhan ruang penyimpanan yang besar, yang dapat memperpanjang waktu tunggu pasien sehingga kepuasan pasien menurun. Untuk itu, pemerintah melalui Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 mewajibkan semua fasilitas pelayanan kesehatan menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) selambatnya 31 Desember 2023. RME diharapkan dapat mempercepat akses data, mengurangi kesalahan pencatatan, dan meningkatkan koordinasi antar petugas kesehatan. Namun, dalam penerapannya masih terdapat tantangan seperti kurangnya pelatihan bagi petugas, gangguan jaringan internet, dan kebutuhan untuk menginput ulang data pasien lama. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi efisiensi kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas penggunaan RME dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 74 pasien yang berobat dan berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi kualitas penggunaan RME yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati serta kepuasan pasien. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,002$), dan empati ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh. Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik ($p=0,124$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh. **Kesimpulan:** Dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.

Kata kunci: Rekam Medis Elektronik, Rekam Medis Konvensional, Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*.



***The Relationship between the Quality of Use of Electronic Medical Records
and the Level of Patient Satisfaction in Health Services
at Puskesmas Lampasi Payakumbuh City***

Zauri Marsella

ABSTRACT

Background: Quality healthcare requires complete and easily accessible patient data. However, the use of conventional medical records often faces obstacles such as time-consuming filling, difficult-to-read writing, and large storage space requirements, which can extend patient waiting time resulting in decreased patient satisfaction. For this reason, the government through Permenkes No. 24 of 2022 requires all healthcare facilities to implement Electronic Medical Records (EMR) by December 31, 2023. EMR is expected to speed up data access, reduce recording errors, and improve coordination between health workers. However, in its implementation, there are still challenges such as lack of training for staff, internet network disruptions, and the need to re-input old patient data. These obstacles can affect work efficiency and the quality of services provided. **Objective:** To determine the relationship between the quality of EMR use and patient satisfaction at Puskesmas Lampasi, Payakumbuh City. **Methods:** This study used a cross sectional design. The research sample was 74 patients who sought treatment and were domiciled in the Puskesmas Lampasi Payakumbuh City. Data collection was conducted using a questionnaire covering five dimensions of the quality of EMR use, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and patient satisfaction. **Results:** The study shows that there is a significant relationship between the dimensions of reliability ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.002$), and empathy ($p=0.001$) with patient satisfaction at Puskesmas Lampasi Payakumbuh City. However, there is no significant relationship between the tangibles dimension ($p=0.124$) with patient satisfaction at Puskesmas Lampasi Payakumbuh City. **Conclusion:** The dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a relationship with patient satisfaction in health services at Puskesmas Lampasi Payakumbuh City.

Keywords: Electronic Medical Records, Conventional Medical Records, Patient Satisfaction, SERVQUAL.

