

Hubungan Sistem Pendaftaran Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

The Relationship Between the Electronic Medical Record Registration System and Outpatient Satisfaction at Santa Elisabeth Hospital, Medan

Lusiana Simanjorang ¹ Kristina Bangun ², Nasipta Ginting ³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Informasi kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, Indonesia

Corresponding Author:

Lusianasimanjorang04@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [25 September 2026]

Revised [28 Oktober 2026]

Accepted [30 Oktober 2026]

Kata Kunci :

Sistem Pendaftaran RME, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

Keywords :

EMR Registration System, Patient Satisfaction, Outpatient Care.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi Hubungan Sistem Pendaftaran Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026. Rancangan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian 95 responden dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan chi-square. Hasil penelitian ini diperoleh sistem pendaftaran rekam medis elektronik berada pada kategori baik 70 responden (73,7%) dan kepuasan pasien kategori puas 49 responden (51,6%). Hasil uji chi square diperoleh p-value sebesar 0,001 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara sistem pendaftaran rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2026. Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar terus mengoptimalkan sistem pendaftaran rekam medis elektronik sehingga pelayanan pendaftaran dapat berjalan dengan baik dan kepuasan pasien rawat jalan dapat terus meningkat.

ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expected. If the patient does not find satisfaction from the services provided, the patient tends to make a decision not to make a repeat visit to the hospital. Patient satisfaction as a service user is one indicator in assessing the quality of services in the hospital. The quality of health services refers to the level of perfection of health services in creating a sense of satisfaction in each patient. The purpose of this study is to identify the Relationship Between the Electronic Medical Record Registration System and Outpatient Satisfaction. The analytical research design used a cross-sectional approach. The research sample are 95 respondents with an Accidental Sampling sampling technique. The instrument used is a questionnaire. Data analysis used chi-square. The results of this study obtain the electronic medical record registration system in the good category of 70 respondents (73.7%) and patient satisfaction in the satisfy category of 49 respondents (51.6%). The chi-square test results obtain a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between the electronic medical record registration system and outpatient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2026. The hospital is expected to continue optimizing the electronic medical record registration system so that registration services can run smoothly and outpatient satisfaction can continue to increase

PENDAHULUAN

Rekam medis elektronik merupakan rekam medis yang dibuat dan disimpan dalam sistem elektronik untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang lebih cepat, akurat, aman, dan efisien (Nura, 2024). Penerapan rekam medis elektronik di Indonesia didukung oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 yang mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan menerapkan rekam medis elektronik secara terintegrasi paling lambat 31 Desember 2023. Salah satu penerapan rekam medis elektronik adalah sistem pendaftaran pasien yang bertujuan mempermudah

proses pendaftaran, mempercepat pelayanan, mengurangi kesalahan pencatatan, serta memudahkan pengelolaan data pasien (Widianto Heru & Agustinus, 2021). Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya dan menjadi salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit (Nura, 2024). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan (Hanifa, 2021). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran rekam medis elektronik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian Arpa (2023) menunjukkan sebanyak 63,3% responden menilai sistem pendaftaran rekam medis elektronik berada pada kategori baik, sedangkan penelitian Amelia (2025) menunjukkan 55,4% responden menilai sistem sudah berjalan dengan baik. Penelitian Anggraeni et al. (2024), Wasliati (2021), Alaina dan Candra (2025), serta Anisa (2022) juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas karena pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan didukung sikap petugas yang ramah. Meskipun demikian, penerapan rekam medis elektronik masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan jaringan, keterbatasan sarana, kurangnya pelatihan petugas, serta ketidaksesuaian data pasien yang dapat memperlambat pelayanan (Yuana, 2024). Berdasarkan hasil survei awal di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, diketahui bahwa 6 dari 10 pasien rawat jalan masih merasa kurang puas terhadap waktu pelayanan, sementara petugas rekam medis menyampaikan masih terjadi gangguan sistem dan ketidaksesuaian data pasien yang menyebabkan keterlambatan proses pendaftaran. Melihat masih adanya kendala tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan sistem pendaftaran rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menerapkan analitik *cross sectional* yang bertujuan untuk memeriksa variabel atau karakteristik tertentu dalam populasi pada saat yang sama tanpa melibatkan adanya pengamatan atau pengumpulan data dari subjek yang sama pada periode waktu yang berbeda. Data primer dari penelitian ini adalah dengan membagikan kuisioner secara langsung kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 95 responden.

HASIL

Berdasarkan kuesioner diketahui bahwa semua responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian

Varibel	N	%
Usia		
17-25 Tahun	12	12,6
26-35 Tahun	40	42,1
36-45 Tahun	28	29,5
46-55 Tahun	12	12,6
56-65 Tahun	3	3,2
Total	95	100
Pendidikan		
SMP	2	2,1
SMA	28	29,5
D3	12	12,6
D4	3	3,2
S1	50	52,6
Total	95	100
Pekerjaan		
Administrasi	1	1,1
Apoteker	1	1,1
Guru	8	8,4
Ibu rumah tangga	8	8,4
Karyawan swasta	16	16,8
Mahasiswa	13	13,7
PNS	15	15,8

Perawat	6	6,3
Petani	14	14,7
Wiraswasta	13	13,7
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 1, dari total 95 responden yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 67 responden atau 70,5%. Kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam penelitian ini lebih dominan dibandingkan laki-laki, sehingga gambaran karakteristik responden lebih banyak merepresentasikan kelompok perempuan. Berdasarkan kategori usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–35 tahun atau termasuk kategori dewasa awal, yaitu sebanyak 40 responden dengan persentase 42,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa responden penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif yang umumnya telah memiliki kematangan dalam berpikir, mengambil keputusan, serta beradaptasi dengan lingkungan sosial maupun pekerjaan.

Selanjutnya, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden merupakan lulusan S1, yaitu sebanyak 50 responden atau 52,6%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi, sehingga diharapkan mampu memahami pertanyaan penelitian dengan baik serta memberikan jawaban yang lebih objektif sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang dialami. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbanyak bekerja sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 16 responden atau 16,8%. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pekerjaan yang cukup beragam, namun kelompok karyawan swasta menjadi proporsi terbesar dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, berada pada usia dewasa awal, memiliki pendidikan terakhir S1, dan bekerja sebagai karyawan swasta.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Variabel

Variable	N	%
Sistem Pendaftaran Rme:		
Baik	70	73,7
Kurang	25	26,3
Kepuasan Pasien		
Puass	49	51,6
Tidak Puas	46	48,4

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai sistem pendaftaran RME berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 70 orang atau 73,7% dari total responden. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran berbasis Rekam Medis Elektronik (RME) telah berjalan dengan cukup optimal dan dapat diterima dengan baik oleh sebagian besar pengguna layanan. Sistem pendaftaran yang baik dapat mencerminkan kemudahan akses, kecepatan proses administrasi, ketepatan pencatatan data pasien, serta keteraturan alur pelayanan sejak awal pasien melakukan pendaftaran.

Selain itu, pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden berada pada kategori puas, yaitu sebanyak 49 orang atau 51,6%. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diterima, khususnya dalam kaitannya dengan sistem pendaftaran RME. Tingkat kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh proses pendaftaran yang lebih praktis, waktu tunggu yang lebih efisien, serta pelayanan administrasi yang lebih tertata. Dengan demikian, sistem pendaftaran RME yang berada pada kategori baik berpotensi memberikan kontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Analisis Bivariat

Sistem Pendaftaran Rekam Medis Elektronik	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						Nilai <i>p-value</i>
	Tidak puas		Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
Baik	27	38,6	43	61,4	70	100	0,001
Kurang	19	76,0	6	24,0	25	100	

Berdasarkan hasil uji *chi-square*, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,001 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara sistem pendaftaran rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara kedua variabel dapat diterima, karena nilai *p-value* yang diperoleh lebih kecil dari batas kemaknaan yang telah ditetapkan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem pendaftaran rekam medis elektronik memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan rawat jalan. Sistem pendaftaran yang berjalan baik, mudah digunakan, cepat, dan mampu memperlancar proses administrasi dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi pasien. Sebaliknya, apabila sistem pendaftaran kurang optimal, hal tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pasien, terutama dalam hal waktu tunggu, kejelasan alur pendaftaran, dan kemudahan akses pelayanan. Oleh karena itu, penerapan sistem pendaftaran rekam medis elektronik yang efektif menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian terhadap 95 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026, diketahui bahwa sistem pendaftaran rekam medis elektronik sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 70 responden (73,7%), sedangkan 25 responden (26,3%) menilai sistem tersebut berada pada kategori kurang. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran berbasis rekam medis elektronik telah berjalan cukup optimal pada sebagian besar pasien. Sistem yang dinilai baik mencerminkan adanya kemudahan dalam proses pendaftaran, keteraturan alur administrasi, kecepatan input dan pencarian data pasien, serta berkurangnya ketergantungan pada pencatatan manual. Dalam pelayanan rawat jalan, aspek tersebut menjadi penting karena pendaftaran merupakan tahap awal yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran, yaitu sebanyak 49 responden (51,6%), sedangkan 46 responden (48,4%) menyatakan tidak puas. Meskipun jumlah pasien yang puas lebih besar, selisih antara pasien puas dan tidak puas masih relatif kecil. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran rekam medis elektronik belum sepenuhnya memberikan pengalaman pelayanan yang merata bagi seluruh pasien. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem elektronik, tetapi juga oleh kecepatan pelayanan, kesiapan petugas, kejelasan informasi, kestabilan sistem, serta kemampuan petugas dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan. Oleh karena itu, meskipun sistem telah dinilai baik oleh mayoritas responden, masih diperlukan evaluasi terhadap hambatan teknis dan nonteknis yang dapat menyebabkan sebagian pasien belum merasa puas.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh nilai uji *Chi-Square* sebesar *p-value* 0,001 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sistem pendaftaran rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026. Secara substantif, hasil ini berarti bahwa semakin baik sistem pendaftaran rekam medis elektronik yang diterapkan, semakin besar kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan. Pasien yang menilai sistem pendaftaran dalam kategori baik cenderung memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan mudah dipahami. Sebaliknya, pasien yang menilai sistem kurang baik lebih berpotensi mengalami ketidakpuasan, terutama apabila proses pendaftaran masih dirasakan lambat, membingungkan, mengalami kendala jaringan, atau membutuhkan bantuan petugas yang belum responsif secara optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Arpa (2023), Amelia (2025), Mukharram et al. (2024), Hekmawati (2025), Wasliati (2021), Alaina dan Candra (2025), serta Anisa (2022), yang menyatakan bahwa penerapan rekam medis elektronik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, ketepatan pengelolaan data, keamanan informasi, dan kepuasan pasien melalui pelayanan yang lebih cepat, ramah, serta profesional. Hasil ini juga selaras dengan penelitian Pujilestari et al. (2024) dan

Anggraeni et al. (2024), yang menegaskan bahwa sistem pendaftaran rekam medis elektronik berhubungan dengan kepuasan pasien karena mampu mempercepat akses pelayanan dan mempermudah pengelolaan informasi pasien. Namun demikian, beberapa kendala seperti gangguan teknis, keterbatasan pelatihan petugas, dan integrasi sistem yang belum optimal tetap perlu menjadi perhatian manajemen rumah sakit. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem pendaftaran rekam medis elektronik harus diikuti dengan penguatan infrastruktur, pelatihan petugas, serta evaluasi berkala agar kepuasan pasien rawat jalan dapat meningkat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pendaftaran rekam medis elektronik di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026 mayoritas berada pada kategori baik. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026 juga mayoritas berada pada kategori puas. Terdapat hubungan antara sistem pendaftaran rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2026, sehingga semakin baik penerapan sistem pendaftaran rekam medis elektronik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, sistem pendaftaran rekam medis elektronik dan kepuasan sudah menunjukkan hasil yang baik. Oleh karena itu diharapkan sistem yang telah berjalaman dapat terus dipertahankan dan dikembangkan agar proses pendaftaran lebih mudah, lancar, dan nyaman bagi pasien. Dengan demikian kepuasan pasien rawat jalan dapat terus terjaf

DAFTAR PUSTAKA

- Alaina, F., & Candra, A. (2025). *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Implementasi Rekam Medik Elektronik (RME) di Puskesmas Simpang Tiga Aceh Besar. Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(4), 1814–1825.
- Amelia, A. (2025). *Hubungan Pendaftaran Rekam Medis Elektronik (MEDISY) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cikondang Kabupaten Cianjur Tahun 2025*.
- Anggraeni, N. W., Sutrisno, T. A., & Sugiarsi, S. S. (2024). *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung. Indonesian Journal of Health Information Management*, 4(1).
- Anisa, P. (2022). *Tinjauan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021*, 1(1).
- Arpa, P. (2023). *Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan. Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 15(1), 277–286.
- Hanifa. (2021). *Update Information System Success Model 1992 to 2003 (DeLone & McLean)*.
- 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.
- Nura, R. (2024). *BAB I Pendahuluan 1.1 Latar Belakang*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis.
- Pujilestari, A., & Kismanto, J. (2024). *Implementasi Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soeratno Gemolong. Journal of Health Education and Literacy*, 7(1), 1–6.
- Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). *Metode Survey: Explanatory Survey dan Cross Sectional dalam Penelitian Kuantitatif. Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(3), 1696–1708.
- Wasliati, B., Simarmata, M., Kasim, F., & Saragih, I. C. (2021). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*, 3(2), 245–252.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2021). *Sistem Pendaftaran Pasien Berbasis Elektronik. JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 31–54.

Yuana. (2024). *Implementasi dan Dampak Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) pada Pelayanan Kesehatan*. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(4), 255–264.