

Analisis Penerimaan Rekam Medis Elektronik Metode TAM di Klinik Milla Husada Boyolali

Agustina Setya Saputri, Wahyu Wijaya Widiyanto*, Rizka Licia

Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta
f22183@poltekindonusa.ac.id, wahyuwijaya@poltekindonusa.ac.id, rizkalicia@poltekindonusa.ac.id

Keywords:

*User Acceptance,
Electronic Medical Records,
Outpatient Services,
Technology Acceptance Model*

ABSTRACT

Electronic Medical Records (EMRs) are a technological innovation that supports the efficiency and quality of healthcare services. However, successful EMR implementation depends not only on technological factors but also on user acceptance. This study aimed to analyze user acceptance of an outpatient EMR system at Milla Husada Clinic, Boyolali, using the Technology Acceptance Model (TAM). A qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews with 12 informants, comprising three medical records officers, eight nurses, and one midwife. The analysis focused on five TAM constructs: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual System Use. The findings indicated that informants perceived the EMR system as easy to learn and use and beneficial for expediting services, facilitating patient data retrieval, and improving documentation accuracy. Informants also demonstrated positive attitudes, expressed an intention to continue using the system, and routinely used EMRs in daily practice. However, unstable internet connectivity and system disruptions occasionally hindered service delivery. In conclusion, users accepted the EMR implementation and perceived it as beneficial for outpatient services. The clinic should improve technological infrastructure stability and provide regular user support and system evaluation to optimize EMR utilization.

Kata Kunci

*Penerimaan Pengguna,
Rekam Medis Elektronik,
Rawat Jalan,
Technology Acceptance Model*

ABSTRAK

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan salah satu inovasi teknologi yang mendukung efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan. Namun, keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap RME rawat jalan di Klinik Milla Husada Boyolali menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 12 informan yang terdiri atas 3 petugas rekam medis, 8 perawat, dan 1 bidan. Analisis difokuskan pada lima konstruk TAM, yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan memandang RME mudah dipelajari dan digunakan serta bermanfaat dalam mempercepat pelayanan, mempermudah pencarian data pasien, dan meningkatkan ketepatan dokumentasi. Informan juga menunjukkan sikap positif, keinginan untuk terus menggunakan sistem, serta penggunaan RME secara rutin dalam pelayanan sehari-hari. Meskipun demikian, beberapa informan masih mengalami kendala berupa ketidakstabilan jaringan internet dan gangguan

sistem yang dapat menghambat kelancaran pelayanan. Disimpulkan bahwa pengguna menerima implementasi RME dan merasakan manfaatnya dalam pelayanan rawat jalan. Klinik disarankan meningkatkan stabilitas infrastruktur teknologi serta melakukan pendampingan dan evaluasi sistem secara berkala guna mendukung penggunaan RME secara optimal.

Korespondensi Penulis:

Wahyu Wijaya Widiyanto,
Politeknik Indonusa Surakarta,
Jl. Palem No. 8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten
Sukoharjo, Jawa Tengah 57552.
Telepon: +6285717292915
Email: wahyuwijaya@poltekindonusa.ac.id

**Submitted : 16-12-2025; Accepted : 11-05-2026;
Published : 06-09-2026**

Copyright (c) 2026 The Author (s)

*This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan tidak lagi hanya dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tetapi juga akurat, terdokumentasi dengan baik, dan terintegrasi antarbagiannya. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Rekam Medis Elektronik (RME). Dalam pelayanan rawat jalan, RME tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan data pasien, tetapi juga berperan dalam mempercepat alur pelayanan, memudahkan akses informasi, serta meningkatkan ketepatan dokumentasi klinis [1].

Penerapan RME di fasilitas pelayanan kesehatan memberikan berbagai manfaat dalam proses pelayanan. Sistem ini dapat membantu mempercepat pelayanan pasien, mempermudah pencarian data, mengurangi risiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan efisiensi kerja dibandingkan dengan sistem manual [2], [3], [4]. Namun, keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Sistem yang telah diterapkan belum tentu dimanfaatkan secara optimal apabila pengguna merasa sistem sulit digunakan atau tidak memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Oleh karena itu, penerimaan pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi RME di fasilitas pelayanan kesehatan [5], [6].

Untuk memahami penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi, salah satu kerangka yang banyak digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan terhadap sistem dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), yang selanjutnya membentuk sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), minat untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*), serta penggunaan aktual sistem (*Actual System Use*) [7]. Dalam konteks pelayanan kesehatan, TAM relevan digunakan karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penerimaan pengguna dalam menggunakan RME [8], [9], [10]. Pengguna cenderung menerima dan menggunakan sistem apabila sistem tersebut mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta mampu membantu penyelesaian pekerjaan secara lebih efektif dan efisien [11]. Selain itu, sikap positif terhadap penggunaan sistem dan minat untuk terus menggunakan teknologi juga berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi RME. Meskipun penelitian mengenai RME telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek implementasi, manfaat sistem, atau faktor penghambat secara umum [12]. Penelitian yang mengkaji penerimaan pengguna RME secara komprehensif berdasarkan lima konstruk TAM, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat klinik, masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih mendalam mengenai penerimaan dan penggunaan RME dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Klinik Milla Husada Boyolali telah menerapkan Rekam Medis Elektronik dalam pelayanan rawat jalan selama kurang lebih tiga tahun. Penggunaan RME telah menjadi bagian dari operasional pelayanan sehari-hari dan dimanfaatkan oleh petugas dalam proses pengelolaan data pasien serta penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penerapan sistem yang telah berlangsung dalam kurun waktu tersebut memberikan kesempatan untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem, manfaat yang

diperoleh, sikap terhadap penggunaan sistem, minat untuk menggunakan, serta penggunaan aktual RME dalam mendukung pekerjaan mereka. Kajian terhadap aspek-aspek tersebut penting dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai penerimaan pengguna terhadap sistem yang telah diterapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik rawat jalan di Klinik Milla Husada Boyolali menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kegunaan, sikap terhadap penggunaan, minat penggunaan, dan penggunaan aktual sistem RME. Kebaruan penelitian ini terletak pada kajian penerimaan pengguna RME secara komprehensif berdasarkan lima konstruk TAM pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat klinik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pengembangan sistem RME serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Milla Husada Boyolali.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman pengguna dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) rawat jalan di Klinik Milla Husada Boyolali. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memahami bagaimana sistem dipersepsikan oleh pengguna dalam praktik pelayanan sehari-hari, baik dari aspek kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, sikap terhadap sistem, keinginan untuk terus menggunakan, maupun penggunaan aktual dalam pekerjaan. Untuk menganalisis temuan secara lebih sistematis, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka analisis.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Klinik Milla Husada Boyolali, khususnya pada unit pelayanan rawat jalan. Lokasi ini dipilih karena klinik telah menerapkan RME berbasis SIM Khanza dalam pelayanan sehari-hari sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai penggunaan sistem oleh petugas dalam praktik pelayanan. Penelitian dilaksanakan pada November 2025 sampai dengan Maret 2026, yang meliputi penyusunan instrumen, pengumpulan data, transkripsi hasil wawancara, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

2.3 Informan dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pengguna aktif Rekam Medis Elektronik (RME) yang terlibat langsung dalam pelayanan rawat jalan di Klinik Milla Husada Boyolali. Informan berjumlah 12 orang, terdiri atas 8 perawat, 1 bidan, dan 3 petugas rekam medis. Seluruh informan dipilih karena menggunakan RME secara langsung dalam proses pelayanan sehingga pengalaman yang dimiliki relevan dengan tujuan penelitian. Keterlibatan beberapa kelompok pengguna diperlukan agar gambaran penerimaan terhadap sistem tidak hanya berasal dari satu sudut pandang, tetapi mencerminkan pengalaman pengguna dengan peran yang berbeda.

2.4 Fokus Penelitian

Tabel 1. Fokus Penelitian Berdasarkan Aspek TAM

Aspek TAM	Fokus yang Dikaji
<i>Perceived Ease of Use</i>	Kemudahan sistem saat dipelajari, dipahami, dan dioperasikan
<i>Perceived Usefulness</i>	Persepsi pengguna mengenai manfaat sistem dalam membantu pekerjaan dan pelayanan
<i>Attitude Toward Using</i>	Sikap, perasaan, dan penilaian pengguna terhadap sistem
<i>Behavioral Intention to Use</i>	Keinginan untuk terus menggunakan sistem di masa mendatang
<i>Actual System Use</i>	Bentuk penggunaan nyata sistem dalam pelayanan sehari-hari

Fokus penelitian diarahkan pada penerimaan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) rawat jalan dengan mengacu pada lima aspek dalam TAM. Aspek *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana sistem mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan oleh pengguna. Aspek *Perceived Usefulness* (persepsi kemanfaatan) digunakan untuk menggambarkan manfaat sistem dalam membantu pekerjaan, mempercepat pelayanan,

dan meningkatkan efisiensi kerja. Aspek *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) digunakan untuk mengidentifikasi perasaan dan penilaian pengguna saat menggunakan sistem. Aspek *Behavioral Intention to Use* (minat untuk menggunakan) digunakan untuk mengetahui keinginan pengguna untuk terus menggunakan RME dalam pelayanan. Adapun aspek *Actual System Use* (penggunaan aktual sistem) digunakan untuk menggambarkan bagaimana sistem digunakan dalam praktik sehari-hari, termasuk frekuensi penggunaan, fitur yang digunakan, dan ketergantungan proses pelayanan terhadap sistem. Kelima aspek tersebut digunakan untuk menelusuri pengalaman informan secara mendalam guna memahami penerimaan terhadap RME dalam pelayanan rawat jalan.

2.5 Instrumen Penelitian

Untuk mendukung proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan lima aspek TAM agar pertanyaan yang diajukan tetap sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman wawancara berupa pertanyaan terbuka sehingga informan memiliki kesempatan untuk menjelaskan pengalaman secara lebih leluasa. Lembar observasi digunakan untuk mencatat penggunaan RME selama pelayanan berlangsung, termasuk alur kerja, penggunaan fitur, dan kendala teknis yang muncul. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, seperti tampilan aplikasi SIM Khanza, kondisi area pelayanan, dan catatan lapangan selama penelitian.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada seluruh informan menggunakan pedoman pertanyaan terbuka yang disusun berdasarkan aspek dalam TAM. Melalui wawancara, peneliti menggali pengalaman informan dalam menggunakan RME, mulai dari kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, sikap terhadap sistem, keinginan untuk terus menggunakan RME, hingga penggunaan sistem dalam pekerjaan sehari-hari. Selama wawancara berlangsung, jawaban informan direkam atas persetujuan yang bersangkutan, kemudian ditranskripsikan sebagai bahan analisis.

Selain wawancara, peneliti melakukan observasi langsung pada pelayanan rawat jalan untuk mengamati penggunaan RME dalam situasi kerja yang sebenarnya. Hal yang diamati meliputi proses pendaftaran pasien, penginputan data, penggunaan fitur sistem, serta kendala teknis yang muncul selama pelayanan berlangsung. Untuk melengkapi data wawancara dan observasi, peneliti menggunakan dokumentasi berupa tampilan aplikasi SIM Khanza, kondisi area pelayanan, dan catatan lapangan selama penelitian. Seluruh data tersebut digunakan secara bersama-sama agar penerimaan pengguna terhadap RME dapat dipahami secara lebih utuh.

2.7 Prosedur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari identifikasi masalah hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Tahap awal dilakukan melalui studi pendahuluan di Klinik Milla Husada Boyolali untuk memperoleh gambaran awal mengenai penerapan Rekam Medis Elektronik (RME). Hasil tahap ini menunjukkan bahwa RME telah digunakan dalam pelayanan, tetapi belum pernah ditelaah secara khusus dari aspek penerimaan pengguna menggunakan pendekatan TAM. Tahap selanjutnya meliputi penyusunan proposal, studi literatur, penyusunan instrumen penelitian, pengurusan izin, penentuan informan, serta pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian ditranskripsikan, dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, dianalisis, dan diinterpretasikan.

2.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian mengelompokkannya berdasarkan lima konstruk TAM. Pernyataan informan yang memiliki makna serupa dikelompokkan ke dalam kategori yang sama agar data lebih terarah dan mudah dipahami.

Tahap berikutnya adalah penyajian data, yaitu menyusun hasil reduksi dalam bentuk uraian naratif dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi pendukung. Melalui tahap ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola, kecenderungan, serta hubungan antaraspek yang muncul selama penggunaan

Rekam Medis Elektronik (RME). Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu menafsirkan keseluruhan data untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan tidak ditetapkan secara langsung, tetapi diverifikasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data agar temuan yang dihasilkan tetap konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.9 Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari perawat, bidan, dan petugas rekam medis. Cara ini membantu peneliti mengetahui kesamaan maupun perbedaan informasi yang disampaikan oleh setiap informan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap hasil transkripsi dan interpretasi data agar informasi yang disajikan tetap sesuai dengan konteks lapangan. Langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu aspek yang dirasakan oleh informan dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) pada pelayanan rawat jalan. *Perceived Ease of Use* menggambarkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa suatu sistem dapat dipelajari, dipahami, dan dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam penelitian ini, persepsi kemudahan penggunaan ditinjau dari pengalaman informan dalam mempelajari sistem, memahami alur dan fitur yang tersedia, serta mengoperasikan RME dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara, informan memberikan gambaran mengenai penggunaan RME sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

"Mudah karena adanya RME pelayanan cepat" (Informan 1)

"Sangat mudah, gampang dipahami RME." (Informan 3)

"Ukuran tulisannya profesional dan skema warnanya tidak membuat mata cepat lelah, alur inputnya berurutan sehingga meminimalkan risiko melewatkan data penting." (Informan 8)

Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka hanya membutuhkan waktu beberapa hari hingga sekitar satu minggu untuk beradaptasi dengan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa RME relatif mudah dipelajari oleh pengguna dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Namun, terdapat pula informan yang menyampaikan bahwa penggunaan sistem terkadang dipengaruhi oleh kondisi jaringan internet dan gangguan teknis. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem relatif mudah dipelajari dan dioperasikan, kelancaran penggunaan RME tetap dipengaruhi oleh faktor pendukung teknis, khususnya kestabilan jaringan dan kondisi sistem.

Kemudahan penggunaan RME dalam penelitian ini juga terlihat dari kemampuan sistem dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan pengguna. Informan menyampaikan bahwa penggunaan RME dapat mempercepat pelayanan dan membantu pekerjaan dilakukan secara lebih terstruktur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam mempelajari dan mengoperasikan sistem, tetapi juga dengan kemampuan sistem dalam mendukung penyelesaian tugas sehari-hari. Sistem yang mudah digunakan dapat mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan pengguna dalam menjalankan proses kerja, sehingga pengguna dapat menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan RME dapat terbentuk melalui pengalaman pengguna ketika sistem mampu mendukung kebutuhan pekerjaan mereka.

Selain aspek fungsional, kemudahan penggunaan RME juga didukung oleh tampilan antarmuka yang memperhatikan kenyamanan pengguna. Informan menyebutkan bahwa ukuran tulisan yang profesional, skema warna yang tidak membuat mata cepat lelah, serta alur input yang berurutan dapat membantu pengguna dalam mengoperasikan sistem. Tampilan yang jelas dan alur input yang sistematis dapat memudahkan pengguna dalam memahami tahapan pengisian data serta mengurangi kemungkinan

terlewatnya data penting. Temuan ini menunjukkan bahwa desain antarmuka merupakan bagian yang turut menentukan persepsi kemudahan penggunaan RME. Oleh karena itu, pengembangan RME perlu memperhatikan tidak hanya fungsi sistem, tetapi juga aspek kenyamanan visual dan kesesuaian alur kerja agar sistem dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh pengguna.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan pengguna juga dapat membentuk sikap positif terhadap penggunaan RME (*Attitude Toward Using*). Pengguna yang dapat mempelajari sistem dalam waktu relatif singkat, memahami alur penggunaan, serta mengoperasikan fitur dan melakukan penginputan data tanpa kesulitan cenderung memiliki pengalaman yang positif selama menggunakan RME. Pengalaman tersebut dapat menumbuhkan rasa nyaman dan keyakinan bahwa penggunaan RME tidak menjadi beban tambahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Dengan demikian, semakin mudah RME dipahami dan dioperasikan, semakin positif pula kecenderungan sikap pengguna terhadap penggunaan sistem dalam pelayanan sehari-hari. Namun, adanya kendala jaringan internet dan gangguan teknis menunjukkan bahwa sikap positif tersebut tetap perlu didukung oleh keandalan teknis sistem agar pengalaman penggunaan RME dapat berlangsung secara konsisten.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memandang RME sebagai sistem yang mudah dipelajari dan dioperasikan. Menurut Fadilah *et al.* (2025) *Perceived Ease of Use* merupakan keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang berat [13]. Kemudahan penggunaan yang dirasakan informan terlihat dari kemampuan mereka dalam memahami alur sistem, mengoperasikan fitur yang tersedia, serta melakukan penginputan data secara rutin. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hayati *et al.* yang menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting dalam penerimaan Rekam Medis Elektronik [14].

3.2 *Perceived Usefulness* (Persepsi Kemanfaatan)

Perceived Usefulness menggambarkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja dan membantu penyelesaian pekerjaan. Dalam penelitian ini, persepsi kemanfaatan penggunaan RME ditinjau dari pengalaman informan dalam melaksanakan proses pelayanan, khususnya dalam mempercepat pelayanan, mempermudah proses pendaftaran, serta mendukung pencarian dan pengelolaan data pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan manfaat penggunaan RME sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

“Sangat membantu, waktu tunggu pasien berkurang.” (Informan 2)

“Sangat membantu, pendaftaran cepat dan akurat.” (Informan 5)

Manfaat RME yang dirasakan pengguna juga terlihat dari kemampuannya dalam mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan ketepatan dalam pelaksanaan pekerjaan. Pernyataan informan mengenai berkurangnya waktu tunggu pasien serta proses pendaftaran yang lebih cepat dan akurat menunjukkan bahwa RME memberikan dampak yang dapat dirasakan secara langsung dalam aktivitas pelayanan. Kemanfaatan tersebut dapat meningkatkan persepsi pengguna bahwa RME merupakan sistem yang mendukung pencapaian tujuan pekerjaan, bukan sekadar sebagai media untuk melakukan pencatatan data pasien. Ketika pengguna merasakan bahwa sistem memberikan manfaat nyata terhadap efektivitas dan efisiensi pekerjaan, maka kecenderungan untuk menerima dan menggunakan sistem secara berkelanjutan menjadi lebih besar.

Persepsi terhadap kemanfaatan RME juga berkaitan dengan terbentuknya sikap pengguna terhadap penggunaan sistem (*Attitude Toward Using*). Manfaat yang dirasakan dalam mempercepat pelayanan, mempermudah proses pendaftaran, serta meningkatkan ketepatan pekerjaan dapat menimbulkan penilaian dan pengalaman yang positif terhadap penggunaan RME. Pengguna yang merasakan bahwa sistem membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dan efektif cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap keberadaan dan penggunaan sistem. Dengan demikian, semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan, semakin positif pula sikap pengguna terhadap penggunaan RME dalam pelayanan sehari-hari.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat nyata dari penggunaan RME dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan. Menurut Imamah *et al.* (2022), *Perceived Usefulness* merupakan keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaan

[15]. Dalam penelitian ini, manfaat tersebut terlihat dari kemudahan akses terhadap data pasien, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan efisiensi kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Muhlizardy *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa implementasi RME dapat meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan [16].

3.3 *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan)

Attitude Toward Using menggambarkan penilaian dan perasaan pengguna terhadap penggunaan suatu sistem, baik dalam bentuk kenyamanan, keyakinan, maupun penerimaan terhadap sistem yang digunakan. Dalam penelitian ini, sikap pengguna terhadap RME ditinjau dari pengalaman informan selama menggunakan sistem dalam pelaksanaan pekerjaan, termasuk rasa nyaman, kepercayaan diri, serta penilaian terhadap kemampuan RME dalam membantu mengurangi kesalahan dan mendukung pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan pengalaman dan penilaiannya terhadap penggunaan RME sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

"Saya merasa nyaman karena sistem meminimalkan risiko kesalahan input manual yang sering terjadi sebelumnya." (Informan 1)

"Ya, nyaman dan percaya diri karena sistem sudah sesuai dengan RME." (Informan 3)

Persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna juga dapat memperkuat sikap positif terhadap penggunaan RME (*Attitude Toward Using*). Pengguna yang merasakan bahwa RME dapat meminimalkan kesalahan input, membuat pekerjaan lebih terstruktur, serta meningkatkan efisiensi cenderung memiliki penilaian yang positif terhadap penggunaan sistem. Manfaat tersebut memberikan pengalaman bahwa RME mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa menambah beban kerja, sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan diri dalam menggunakan sistem. Dengan demikian, semakin besar manfaat yang dirasakan dari penggunaan RME, semakin positif pula sikap pengguna terhadap penggunaan sistem dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari.

Sikap positif dan manfaat yang dirasakan tersebut selanjutnya dapat mendorong *Behavioral Intention to Use*, yaitu kecenderungan atau niat pengguna untuk tetap menggunakan RME dalam pelaksanaan pekerjaan. Ketika pengguna merasakan bahwa RME memberikan manfaat nyata terhadap efisiensi, keteraturan, dan keamanan proses penginputan data, pengguna akan memiliki alasan yang lebih kuat untuk mempertahankan penggunaan sistem. Dengan demikian, persepsi kemanfaatan tidak hanya berperan dalam membentuk sikap positif terhadap RME, tetapi juga dapat mendorong terbentuknya niat untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh pengguna dari RME menjadi salah satu dasar penting dalam membangun penerimaan dan keberlanjutan penggunaan sistem.

Selain itu, informan juga menilai bahwa penggunaan RME membuat pekerjaan menjadi lebih terstruktur, rapi, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang baik dapat membentuk sikap positif terhadap sistem. Dalam TAM, *Attitude Toward Using* berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kemanfaatan sistem yang dirasakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amelia *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa sikap positif pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam penerimaan teknologi kesehatan [17].

3.4 *Behavioral Intention to Use* (Minat untuk Menggunakan)

Behavioral Intention to Use menggambarkan kecenderungan atau niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem secara berkelanjutan. Dalam penelitian ini, minat penggunaan RME ditinjau dari keinginan informan untuk tetap menggunakan sistem dalam pelaksanaan pekerjaan, kesediaan mengikuti pengembangan dan pembaruan fitur, serta pandangan terhadap keberlanjutan penggunaan RME dibandingkan dengan sistem manual.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menunjukkan minat untuk terus menggunakan dan mendukung pengembangan RME sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

"Sangat berniat. Mengingat manfaat efisiensi yang dirasakan, kalau kembali ke sistem manual akan

terasa sangat menghambat pekerjaan.” (Informan 1)

“Ya, harus mengikuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan.” (Informan 3)

Persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna menjadi salah satu alasan yang mendorong terbentuknya niat untuk terus menggunakan RME. Informan menilai bahwa penggunaan RME memberikan manfaat berupa efisiensi dalam pekerjaan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Manfaat tersebut membuat pengguna merasa bahwa kembali menggunakan sistem manual justru akan menghambat pekerjaan, sehingga muncul keinginan untuk mempertahankan penggunaan RME dalam pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin kuat pula dorongan untuk menggunakan RME secara berkelanjutan.

Niat untuk terus menggunakan RME selanjutnya dapat menjadi dasar terbentuknya *Actual Use* atau penggunaan aktual sistem dalam pelaksanaan pekerjaan. Ketika pengguna telah merasakan manfaat RME dan memiliki keinginan untuk mempertahankan penggunaannya, kecenderungan tersebut dapat diwujudkan melalui penggunaan sistem secara nyata dan rutin dalam proses pelayanan. Penggunaan RME secara berkelanjutan juga menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak hanya membentuk persepsi atau niat pengguna, tetapi telah tercermin dalam perilaku penggunaan sistem sehari-hari. Dengan demikian, persepsi kemanfaatan dapat berperan dalam mendorong penggunaan aktual RME melalui terbentuknya niat pengguna untuk terus memanfaatkan sistem dalam mendukung pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan adanya keinginan pengguna untuk terus menggunakan RME pada masa mendatang. Dalam kerangka TAM, *Behavioral Intention to Use* menggambarkan kecenderungan seseorang untuk terus menggunakan suatu teknologi. Keinginan tersebut muncul karena pengguna telah merasakan manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa niat menggunakan teknologi dipengaruhi oleh persepsi positif pengguna terhadap sistem [18].

3.5 Actual System Use (Penggunaan Aktual Sistem)

Actual System Use menggambarkan penggunaan nyata suatu sistem oleh pengguna dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Dalam penelitian ini, penggunaan aktual RME ditinjau dari frekuensi dan intensitas penggunaan sistem serta keterlibatannya dalam berbagai aktivitas pelayanan, mulai dari pendaftaran pasien, pencarian data pasien, pencatatan pelayanan, hingga pengelolaan informasi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menunjukkan bahwa RME digunakan secara konsisten selama pelaksanaan pelayanan sebagaimana ditunjukkan dalam kutipan wawancara berikut.

“Setiap kali ada pasien, sistem selalu terbuka dari awal jam kerja sampai selesai.” (Informan 1)

“Tiap hari menggunakan RME delapan jam per shift dalam sehari.” (Informan 3)

Penggunaan RME secara rutin menunjukkan bahwa sistem telah menjadi bagian dari aktivitas kerja pengguna dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pernyataan informan bahwa sistem selalu terbuka selama jam kerja dan digunakan pada setiap pasien menunjukkan adanya konsistensi dalam pemanfaatan RME. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan RME tidak lagi terbatas pada kebutuhan tertentu, tetapi telah terintegrasi ke dalam alur pelayanan sehari-hari. Konsistensi penggunaan ini juga menunjukkan bahwa pengguna telah terbiasa mengandalkan RME dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pengelolaan informasi pasien.

Meskipun demikian, masih ditemukannya proses pelayanan tertentu yang dilakukan secara manual menunjukkan bahwa penggunaan RME belum sepenuhnya menggantikan seluruh proses berbasis kertas. Pengisian *informed consent* secara manual, misalnya, masih diperlukan karena adanya kebutuhan tanda tangan pasien atau keluarga pasien. Kondisi tersebut dapat dipahami sebagai bentuk penyesuaian antara penggunaan sistem elektronik dengan kebutuhan administratif dan prosedural dalam pelayanan. Dengan demikian, penggunaan aktual RME dapat dikatakan telah berjalan secara rutin dan terintegrasi dalam sebagian besar proses pelayanan, meskipun masih terdapat aktivitas tertentu yang memerlukan mekanisme manual.

Meskipun sebagian besar proses pelayanan telah menggunakan RME, beberapa informan menjelaskan bahwa dokumen tertentu, seperti *informed consent*, masih dilakukan secara manual karena memerlukan tanda tangan pasien atau keluarga pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan RME telah menjadi bagian dari aktivitas pelayanan sehari-hari. Dalam TAM, *Actual System Use* menggambarkan penggunaan nyata suatu teknologi dalam praktik. Penggunaan sistem secara rutin dalam berbagai proses pelayanan menunjukkan bahwa RME telah terintegrasi dalam alur kerja di Klinik Milla Husada Boyolali. Temuan ini sejalan dengan penelitian Novita dan Susena (2026) yang menyatakan bahwa penggunaan aktual sistem dipengaruhi oleh penerimaan pengguna serta dukungan infrastruktur yang tersedia [19].

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik (RME) rawat jalan di Klinik Milla Husada Boyolali tergolong baik berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Pengguna menilai sistem mudah dipelajari dan dioperasikan, bermanfaat dalam mempercepat pelayanan, mempermudah akses data pasien, serta mendukung efisiensi kerja. Sikap pengguna terhadap RME juga cenderung positif, ditandai dengan rasa nyaman, percaya diri, dan kepuasan dalam menggunakan sistem. Selain itu, seluruh informan menunjukkan keinginan untuk terus menggunakan RME dan mendukung pengembangannya pada masa mendatang. Dari aspek penggunaan aktual, RME telah digunakan secara rutin dalam pelayanan rawat jalan dan menjadi bagian penting dalam operasional klinik.

Meskipun demikian, optimalisasi penggunaan sistem masih menghadapi beberapa kendala, terutama ketidakstabilan jaringan internet, *error* sistem pada kondisi tertentu, dan kebutuhan akan dukungan teknis ketika terjadi gangguan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa RME telah diterima dengan baik oleh pengguna dan berperan dalam mendukung efektivitas pelayanan rawat jalan di Klinik Milla Husada Boyolali. Klinik Milla Husada Boyolali disarankan untuk meningkatkan kualitas jaringan internet, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala, serta menyediakan pelatihan berkelanjutan bagi pengguna agar pemanfaatan RME dapat berjalan secara optimal. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan menganalisis faktor lain yang memengaruhi penerimaan RME atau menggunakan pendekatan yang berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih luas dan mendalam.

REFERENSI

- [1] M. Elsada, N. D. N. Aini, M. Maulana, W. W. Anugrahanti, and B. Diansyah, "Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Website," *J. Media Akad.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–22, 2026.
- [2] C. R. Primananda, A. Y. A. Gani, and M. S. Said, "Aplikasi Pengolahan Data Rekam Medis Pada Puskesmas Nampo Berbasis Web," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 11, no. 1, pp. 117–124, Apr. 2026, doi: 10.51876/simtek.v11i1.1737.
- [3] M. Rahayu, W. W. Widiyanto, and A. P. Budi, "Persepsi PPA Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSJ Grhasia," *J. Heal. Inf. Manag. Indones.*, vol. 4, no. 1, pp. 15–21, Apr. 2025, doi: 10.46808/jhimi.v4i1.164.
- [4] F. Gultom, M. B. K. Nasution, B. Rahardi, and M. Z. Ginting, "Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web Pada Praktik Bidan Mandiri Nurhayati," *J. Pendidik. Sains dan Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 463–475, Dec. 2025, doi: 10.47709/jpsk.v5i02.7222.
- [5] P. S. Damayanti, I. M. S. Adiputra, and I. G. A. N. P. Pradnyantara, "Tantangan penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan regulasi Permenkes No. 24 Tahun 2022," *Heal. Sci. Pharm. J.*, vol. 9, no. 1, pp. 47–55, Apr. 2025, doi: 10.32504/hspj.v9i1.1164.
- [6] Y. Cita, A. Miranda, M. Fandani, S. Mahputra, I. A. F. Irawan, and V. Paramarta, "Tantangan Implementasi SIMRS Dari Perspektif Tenaga Kesehatan: Studi Kualitatif Di Rumah Sakit Daerah," *Al-Ihtiram Multidiscip. J. Couns. Soc. Res.*, vol. 4, no. 1, pp. 121–132, 2025, doi: <https://doi.org/10.59027/al-ihitiram.v4i1.965>.
- [7] D. Rahmi, I. Indasah, and R. Wardani, "Peran Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Implementasi dan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik," *J. Penelit. Kesehat. "SUARA FORIKES" (Journal Heal. Res. "Forikes Voice")*, vol. 16, no. 3, pp. 739–745, Sep. 2025, doi: 10.33846/sf16309.
- [8] S. Sukarmi, R. A. N. Wardhani, and H. T. Saputra, "Pengaruh Layanan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mangli," *J. Adm. dan Manaj.*, vol. 15, no. 4, pp. 602–614, Dec. 2025, doi: 10.52643/jam.v15i4.6973.
- [9] E. S. Poluakan, "Hubungan Rekam Medis Elektronik (RME) Dengan Peningkatan Keselamatan Pasien

- Selama Pelayanan Di Seluruh Puskesmas Di Kabupaten Minahasa Selatan,” *J. Locus Penelit. dan Pengabd.*, vol. 5, no. 4, pp. 2237–2253, Apr. 2026, doi: 10.58344/locus.v5i4.5727.
- [10] S. F. Rahmi *et al.*, “Tren dan Perkembangan Rekam Medis Elektronik (RME): Kajian Literatur terhadap Adaptasi Teknologi dalam Layanan Kesehatan,” *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 3, pp. 274–281, Aug. 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i3.2008.
- [11] F. Khalisha, Khoirunnisa, R. Assyifa, and S. H. Purba, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rekam Medis Elektronik Terhadap Keakuratan Data,” *Zahra J. Heal. Med. Res.*, vol. 4, no. 3, pp. 35–52, 2025.
- [12] A. Rizky, D. Sonia, P. Fannya, and D. H. Putra, “Efektivitas Penggunaan RME terhadap Pelayanan Poli Kesehatan Ibu Hamil Puskesmas Pancoran Jakarta,” *JMIAK J. Manaj. Inf. dan Adm. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, pp. 112–123, 2025.
- [13] K. M. Fadhilah, D. Hidayat, and A. Rohendi, “Analisis Kemudahan Dan Penerimaan Penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Soedono Madiun : Technology Acceptance Model,” *J. Penelit. Terap. Kesehat.*, vol. 12, no. 1, pp. 23–33, Jun. 2025, doi: 10.33088/jptk.v12i1.971.
- [14] N. Hayati, A. A. I. C. Dewiyani, P. Y. Trisnanto, and R. Fadila, “Evaluasi Efektivitas Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS Tk. II dr. Soepraoen Menggunakan Technology Acceptance Model,” *J. Penelit. Inov.*, vol. 5, no. 2, pp. 1421–1432, Jun. 2025, doi: 10.54082/jupin.1512.
- [15] I. W. R. Imamah, E. Witcahyo, and S. Utami, “Analisis Penerimaan SIMRS Dengan Metode Technology Acceptance Model Di RSD Balung Kabupaten Jember,” *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 3, no. 2, pp. 147–158, Mar. 2022, doi: 10.25047/j-remi.v3i2.2484.
- [16] M. Muhlizardy, N. Widyaningrum, and H. D. Puspita, “Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar,” *J. Manaj. Inf. dan Adm. Kesehat.*, vol. 7, no. 2, pp. 134–142, 2024.
- [17] M. Amelia, S. Susanty, and F. Prasetya, “Analysis of User Acceptance of Electronic Medical Record Systems Using the Technology Acceptance Model (TAM),” *J. Ilm. Kesehat.*, vol. 7, no. 2, pp. 244–254, Aug. 2025, doi: 10.36590/jika.v7i2.1336.
- [18] R. Andriani, J. Pertiwi, and A. Nisaa, “Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM) Pada Pengguna Rekam Medis Elektronik,” *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 5, no. 4, pp. 363–372, Sep. 2024, doi: 10.25047/j-remi.v5i4.4795.
- [19] E. Novita and E. Susena, “Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Puskesmas Timampu Kabupaten Luwu Timur,” *J. Heal. Inf. Manag. Indones.*, vol. 5, no. 1, pp. 44–48, 2026, doi: <https://doi.org/10.46808/mik.v5i1.302>.