

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP IMPLEMENTASI DAN  
KEPUASAN PENGGUNA REKAM MEDIS ELEKTRONIK  
DI RSUD KOTA MATARAM BERDASARKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

**DIANITA RAHMI**

Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Strada Indonesia

**ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Penggunaan RME di RSUD Kota Mataram menunjukkan peningkatan baik di instalasi rawat inap maupun rawat jalan dari tahun 2020 hingga 2024, namun tingkat kepatuhan penggunaan RME di rawat jalan masih belum optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi RME tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diterima pengguna, sehingga penting untuk dianalisis berdasarkan model DeLone dan McLean.

**Tujuan:** Menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna RME.

**Metode:** Populasi pada penelitian adalah pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik yang terdiri dari dokter, perawat, bidan, terapis, apoteker, dan perekam medis yang berjumlah 730 orang dan sampel sebanyak 258 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert. Data dianalisis melalui analisis jalur melalui program AMOS 20.

**Hasil:** (1) terdapat kualitas sistem terhadap penggunaan RME, C.R. (4,348)  $> 1,96$ ; (2) terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan RME, C.R. (2,835)  $> 1,96$ ; (3) terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan RME, C.R. (3,997)  $> 1,96$ ; (4) terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan RME, C.R. (2,504)  $> 1,96$ ; (5) terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, C.R. (6,193)  $> 1,96$ ; (6) terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, C.R. (5,266)  $> 1,96$ ; (7) terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, C.R. (5,362)  $> 1,96$ ; (8) terdapat pengaruh penggunaan RME terhadap manfaat bersih yang dirasakan, C.R. (4,238)  $> 1,96$ ; dan (9) terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, C.R. (4,238)  $> 1,96$ .

**Pembahasan:** kualitas sistem, kualitas infomasi, dan kualitas layanan merupakan penentu kesuksesan implementasi RME sebagaimana teori McLean and DeLone. Hal tersebut disebabkan oleh adanya tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

**Kesimpulan:** Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasaan pengguna RME. Terdapat pengaruh kepuasan penggunaan terhadap penggunaan RME. Terdapat pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih RME.

**Kata kunci:** *sistem, informasi, layanan, kepuasan*