



Analisis Implementasi Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Model HOT-FIT terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Konkara Kabupaten Purwakarta

Raden Winda Hermawati^{1*}, M. Arifki Zainaro², Samino³

¹⁻³Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Malahayati, Indonesia

*Penulis Korespondensi: windahermawati1422@gmail.com

Abstract. Digital transformation in health services through Electronic Medical Records (EMR) is expected to improve service efficiency, information accuracy, and patient experience. Successful EMR implementation depends not only on technology but also on the fit between human and organizational factors. This study aimed to analyze EMR implementation based on the Human, Organization, Technology-Fit (HOT-FIT) model in relation to patient satisfaction at Konkara Public Health Center, Purwakarta Regency. This observational analytic quantitative study used a cross-sectional design. A total of 100 patients were selected using purposive sampling. Data were collected using a four-point Likert questionnaire measuring Human, Organization, Technology, and Patient Satisfaction. Data analysis included univariate analysis, normality testing, Spearman correlation, and multiple linear regression using IBM SPSS Statistics. Human was strongly correlated with patient satisfaction ($\rho=0.793$; $p<0.001$), Organization also showed a strong correlation ($\rho=0.701$; $p<0.001$), and Technology had the strongest correlation ($\rho=0.844$; $p<0.001$). Multiple linear regression showed significant partial effects of Human ($B=0.287$; $p<0.001$), Organization ($B=0.213$; $p=0.004$), and Technology ($B=0.457$; $p<0.001$). The overall model was significant ($F=127.282$; $p<0.001$) with $R^2=0.799$, and Technology was the dominant predictor ($\beta=0.499$). Patient satisfaction was statistically associated with the fit among Human, Organization, and Technology. The health center should prioritize EMR system stability and quality while strengthening staff competence and service governance.

Keywords: Electronic Medical Record; HOT-FIT; Human; Organization; Patient Satisfaction; Technology.

Abstrak. Transformasi digital pelayanan kesehatan melalui Rekam Medis Elektronik (RME) diharapkan meningkatkan efisiensi, ketepatan informasi, dan pengalaman pasien. Keberhasilan RME tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga kesesuaian faktor manusia dan organisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi RME berdasarkan model *Human, Organization, Technology-Fit* (HOT-FIT) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Konkara Kabupaten Purwakarta. Penelitian menggunakan desain kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel berjumlah 100 pasien yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert empat poin yang mengukur *Human, Organization, Technology*, dan Kepuasan Pasien. Analisis meliputi univariat, uji normalitas, korelasi Spearman, dan regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Statistics. Hasil menunjukkan *Human* berhubungan kuat dengan kepuasan pasien ($\rho=0,793$; $p<0,001$), *Organization* berhubungan kuat ($\rho=0,701$; $p<0,001$), dan *Technology* memiliki hubungan paling kuat ($\rho=0,844$; $p<0,001$). Regresi linear berganda menunjukkan *Human* ($B=0,287$; $p<0,001$), *Organization* ($B=0,213$; $p=0,004$), dan *Technology* ($B=0,457$; $p<0,001$) berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan model signifikan ($F=127,282$; $p<0,001$) dengan $R^2=0,799$. *Technology* menjadi prediktor paling dominan ($\beta=0,499$). Disimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara statistik oleh kesesuaian aspek *Human, Organization*, dan *Technology*. Puskesmas disarankan memprioritaskan stabilitas dan kualitas teknologi RME yang diikuti penguatan kompetensi petugas dan tata kelola pelayanan.

Kata Kunci: HOT-FIT; *Human*; Kepuasan Pasien; *Organization*; Rekam Medis Elektronik; *Technology*.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor kesehatan mendorong transformasi pelayanan kesehatan di Indonesia secara masif. Digitalisasi layanan kesehatan menjadi strategi utama dalam meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi operasional, keselamatan pasien, serta integrasi data kesehatan nasional melalui implementasi Rekam Medis Elektronik (RME). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, seluruh fasilitas pelayanan

kesehatan diwajibkan menyelenggarakan RME. Penerapan RME tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja tenaga kesehatan, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan kesehatan yang mencerminkan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Di Kabupaten Purwakarta, capaian kepuasan pasien terus dipantau, di mana Puskesmas Koncara mencatat tingkat kepuasan yang tinggi (89,60% pada semester II tahun 2025). Meskipun demikian, keberhasilan RME tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi semata, melainkan juga kesiapan sumber daya manusia (*Human*) dan dukungan tata kelola organisasi (*Organization*).

Pendekatan evaluasi multidimensional yang relevan adalah model *Human, Organization, Technology-Fit* (HOT-FIT). Kesenjangan penelitian yang ada menunjukkan perlunya pembuktian empiris apakah kesesuaian aspek HOT-FIT dalam penerapannya di layanan primer benar-benar berdampak langsung pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh aspek *Human, Organization*, dan *Technology* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Koncara Kabupaten Purwakarta.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan pasien dievaluasi berdasarkan persepsi terhadap mutu layanan yang diterima. Menurut teori SERVQUAL, dimensi mutu mencakup *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Implementasi RME berkontribusi pada dimensi keandalan dan daya tanggap melalui percepatan pendaftaran, akurasi data medis, dan pengurangan waktu tunggu.

Model HOT-FIT yang dikembangkan oleh Yusof menekankan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi kesehatan sangat ditentukan oleh kesesuaian antara tiga domain utama: *Human* (kompetensi, penerimaan, dan penggunaan sistem oleh petugas), *Organization* (kepemimpinan, kebijakan, SOP, dan ketersediaan sumber daya), serta *Technology* (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan teknologi). Kesesuaian (*fit*) antara ketiga domain ini menghasilkan manfaat bersih (*net benefits*) yang dirasakan oleh pengguna maupun pasien. Penelitian terdahulu oleh Sopian & Setiatin (2024) serta Siswati et al. (2025) mengonfirmasi bahwa efektivitas RME dan dukungan manajemen berkontribusi besar terhadap mutu layanan dan kepuasan penerima layanan kesehatan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif analitik observasional ini menggunakan desain *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Koncara Kabupaten Purwakarta pada bulan Agustus 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Koncara. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari estimasi populasi kunjungan bulanan, sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara purposive sampling.

Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert 4 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 4 = Sangat Setuju) untuk mengukur aspek *Human* (10 item), *Organization* (10 item), *Technology* (10 item), dan Kepuasan Pasien (10 item). Seluruh instrumen diuji validitasnya ($r_{hitung} > 0,197$) dan uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha $> 0,90$ pada seluruh variabel. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics mencakup analisis univariat, uji normalitas Shapiro-Wilk, korelasi Spearman Rank, serta uji regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis parsial (uji t) dan simultan (uji F) pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik 100 responden dominan berusia 36–45 tahun (27,0%), berjenis kelamin perempuan (53,0%), berpendidikan SMA/SMK (33,0%), dan mengakses pelayanan Poli Umum (34,0%). Hasil analisis univariat menunjukkan akumulasi respons positif (setuju dan sangat setuju) sebesar 81,8% pada variabel *Human* (mean=32,22), 75,5% pada *Organization* (mean=30,58), 76,7% pada *Technology* (mean=30,71), dan 80,1% pada Kepuasan Pasien (mean=31,49).

Uji normalitas Shapiro-Wilk menunjukkan skor komposit seluruh variabel berdistribusi tidak normal ($p < 0,001$), sehingga analisis korelasi bivariat menggunakan Spearman Rank. Ringkasan hasil uji statistik bivariat dan regresi linear berganda disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Ringkasan Hasil Uji Bivariat dan Regresi Linear Berganda.

Variabel Independen	rho Spearman	p-value (rho)	Unstandardized B	Std. Error	Beta (β)	t-hitung	p-value (t)
Konstanta	-	-	1,693	1,600	-	1,058	0,293
<i>Human</i> (X_1)	0,793	<0,001	0,287	0,081	0,282	3,570	<0,001
<i>Organization</i> (X_2)	0,701	<0,001	0,213	0,071	0,214	2,991	0,004
<i>Technology</i> (X_3)	0,844	<0,001	0,457	0,061	0,499	7,528	<0,001

Note: Uji F = 127,282 ($p < 0,001$); $R^2 = 0,799$; Adjusted $R^2 = 0,793$.

Model regresi berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 1,693 + 0,287 X_1 + 0,213 X_2 + 0,457 X_3, \dots \dots \dots (i)$$

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel *Human*, *Organization*, dan *Technology* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien ($F = 127,282$; $p < 0,001$). Nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,799 menunjukkan bahwa 79,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel HOT-FIT tersebut, sedangkan 20,1% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Pembahasan

Pengaruh Aspek Human terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan aspek *Human* terhadap kepuasan pasien ($B = 0,287$; $p < 0,001$). Petugas yang terampil mengoperasikan RME dapat menginput data pasien secara presisi, mempercepat layanan pendaftaran, dan meminimalisir kesalahan medis. Hal ini sejalan dengan teori HOT-FIT bahwa penerimaan dan kecakapan pengguna (*human*) merupakan kunci penggerak adopsi sistem informasi kesehatan di layanan primer.

Pengaruh Aspek Organization terhadap Kepuasan Pasien

Aspek *Organization* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($B = 0,213$; $p = 0,004$). Dukungan organisasi melalui penyediaan SOP yang jelas, pembagian beban kerja yang merata, serta penataan alur pelayanan berbasis RME terbukti memperlancar arus pelayanan. Ketersediaan sarana dan komitmen pimpinan puskesmas menciptakan iklim kerja yang mendukung kelancaran pelayanan medis.

Pengaruh Aspek Technology terhadap Kepuasan Pasien

Aspek *Technology* menjadi prediktor paling dominan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien terstandar terbesar ($\beta = 0,499$; $t = 7,528$; $p < 0,001$). Kecepatan respons sistem RME, kemudahan antarmuka, keandalan jaringan, dan keamanan data pasien secara langsung membentuk persepsi pasien terhadap efisiensi layanan. Kendala teknis seperti *down/lag* sistem terbukti menjadi titik kritis ketidakpuasan pasien, sehingga keandalan infrastruktur teknologi menjadi hal yang utama.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Rekam Medis Elektronik berdasarkan model HOT-FIT di Puskesmas Koncara Kabupaten Purwakarta berjalan dengan baik dan berada pada kategori penilaian yang positif. Secara parsial, aspek *Human*, *Organization*, dan *Technology* masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, ketiga faktor HOT-

FIT berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 79,9%, di mana faktor *Technology* merupakan prediktor paling dominan.

Puskesmas Koncara disarankan untuk memprioritaskan pemeliharaan dan penguatan infrastruktur teknologi RME (seperti peningkatan kecepatan server dan stabilitas jaringan), melakukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan sistem, serta menyempurnakan SOP penanganan hambatan teknis (*downtime*) agar pelayanan tetap berjalan optimal pada masa beban kunjungan tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Malahayati, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Ketua Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, dosen pembimbing, serta Kepala UPTD Puskesmas Koncara beserta seluruh staf dan responden yang telah memberikan izin, bimbingan, dan dukungan penuh selama pelaksanaan penelitian ini. Artikel ilmiah ini disusun berdasarkan hasil penelitian Tesis Magister Kesehatan Masyarakat tahun 2026.

DAFTAR REFERENSI

- Ammenwerth, E., Iller, C., & Mahler, C. (2006). IT-adoption and the interaction of task, *Technology* and individuals: A fit framework and a case study. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 6, Article 3. <https://doi.org/10.1186/1472-6947-6-3>
- Darmawan, D., Rahmawati, R., & Saprudin. (2026). Paradoks Digitalisasi Rekam Medis Elektronik: Analisis Korelasional Bottleneck Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Akurasi Data di Puskesmas Kota Batu Kabupaten Bogor. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45–58.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dhingra, D., & Dabas, A. (2020). Global strategy on digital health. *Indian Pediatrics*, 57(4), 356–363. <https://doi.org/10.1007/s13312-020-1789-7>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, W. P., Labib, U. A., Haryanto, H., & Safitri, D. W. (2021). A literature review of Human, *Organization, Technology* (HOT)-Fit evaluation model. *Proceedings of the 6th International Seminar on Science Education*, 876–883. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210326.125>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Lisnawati, S., Karmanto, B., Mohammad, M. I., & Khasanah, L. (2025). Analisis implementasi E-Puskesmas rekam medis elektronik yang terintegrasi dengan aplikasi SATUSEHAT

- di Puskesmas Kesunean Kota Cirebon. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 12–25. <https://doi.org/10.36002/js.v4i1.3819>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rusdiana, A., Yogaswara, D., & Annashr, N. N. (2024). Analisis implementasi rekam medis elektronik berdasarkan faktor HOT-FIT di Puskesmas Kawalu Kota Tasikmalaya tahun 2023. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 101–112. <https://doi.org/10.37058/jkki.v20i2.12672>
- Siswati, S., Syafrawati, & Khairunnisa, M. (2025). Penilaian implementasi rekam medis elektronik dengan metode HOT-FIT di Puskesmas Kota Padang. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 10(1), 33–44. <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol11.Iss1.2140>
- Sopian, I. A., & Setiatin, S. (2024). Implementasi rekam medis elektronik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Linggar. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*, 7(1), 15–24.
- Sudarta, C. S., Aini, N. D. N., & D.K., B. D. (2025). Analisis penerapan rekam medis elektronik (RME) menggunakan metode HOT-FIT di Puskesmas Ciptomulyo. *Jurnal Evaluasi Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 88–99.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tawar, T., Lazuardi, L., & Sanjaya, G. Y. (2022). Evaluasi penerapan rekam medis elektronik menggunakan framework HOT-Fit: Systematic literature review. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(3), 145–156.
- Yusof, M. M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas, L. K. (2008a). An evaluation framework for Health Information Systems: Human, *Organization* and *Technology*-fit factors (HOT-fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 386–398. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011>