



Evaluasi Implementasi Permintaan Rekam Medis Operasi Elektif Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model*

Rismawan Wisnu Aji^{1*}, Sinta Novratilova²

^{1,2}Politeknik Indonusa Surakarta, Surakarta, Indonesia

Email: ¹rismawan.wisnuaji@poltekindonusa.ac.id,

²sintanovralitova@poltekindonusa.ac.id

Abstract

Penerapan sistem RME menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan. Penggunaan aplikasi dalam pelayanan kesehatan seperti aplikasi penyediaan berkas rekam medis operasi elektif di RSUD Provinsi NTB masih terdapat kendala dalam penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi permintaan rekam medis operasi elektif menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM), yang mencakup aspek persepsi kemudahan, kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, minat perilaku, dan penggunaan aktual. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara terhadap 4 narasumber yang secara rutin menggunakan aplikasi ini. Hasil: penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan aplikasi masih rendah, dengan banyak pengguna yang merasa kurang pengalaman dan pemahaman terhadap cara pengoperasian. Sebaliknya, persepsi kegunaan menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif dalam meningkatkan efisiensi waktu kerja dan produktivitas. Sikap pengguna terhadap aplikasi dinilai cukup positif, meskipun masih terdapat kendala yang menghambat penerimaan penuh sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Minat perilaku pengguna terhadap aplikasi tergolong tinggi, Penggunaan nyata aplikasi menunjukkan bahwa petugas rekam medis menggunakannya secara rutin, meskipun ada kendala teknis, mereka tetap proaktif mencari solusi dalam penggunaan sistem.

Kata Kunci: RME, TAM, Aplikasi.

Abstract

The implementation of the Electronic Medical Record (EMR) system is essential for improving the efficiency of healthcare services. The use of applications in healthcare services, such as the application for providing elective surgery medical record files at the NTB Provincial General Hospital, still faces challenges in its usage. This study aims to evaluate the implementation of elective surgery medical record requests using the Technology Acceptance Model (TAM), which includes aspects of perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward use, behavioral intention, and actual use. This research uses a qualitative method, with data collected through observations and interviews with four informants who regularly use this application. The results show that

Penulis Korespondensi:

Rismawan Wisnu Aji | rismawan.wisnuaji@poltekindonusa.ac.id

the perceived ease of use of the application remains low, with many users feeling inexperienced and lacking understanding of how to operate it. On the other hand, perceived usefulness indicates that the application is effective in improving work time efficiency and productivity. Users' attitudes toward the application are considered fairly positive, although there are still obstacles that hinder full acceptance in accordance with the Technology Acceptance Model (TAM). Users' behavioral intention toward the application is relatively high. The actual use of the application shows that medical record officers use it routinely. Despite technical issues, they remain proactive in seeking solutions for using the system.

Keywords: EMR, TAM, Application.

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi pelayanan kesehatan, penggunaan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu dan efisiensi pelayanan rumah sakit. Salah satu aspek krusial dalam sistem pelayanan kesehatan adalah pengelolaan rekam medis pasien. Transformasi dari sistem manual ke sistem komputerisasi melalui penerapan sistem rekam medis elektronik (RME) merupakan langkah strategis untuk mendukung ketersediaan data pasien yang akurat, cepat, dan efisien (WHO, 2021). Sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan, serta menurunkan angka kesalahan dalam dokumentasi medis (Subbe et al., 2021). Keberhasilan implementasi sistem RME tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi yang memadai, tetapi juga pada penerimaan dan kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi penerimaan teknologi informasi dalam bidang kesehatan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis. Model ini menekankan dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi terhadap kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan), sebagai penentu utama dalam penerimaan teknologi oleh pengguna (Davis, 1989; Mohammadi et al., 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUP NTB, ditemukan bahwa meskipun sistem aplikasi RME telah diterapkan dan sosialisasi telah dilakukan melalui pelatihan langsung, pendampingan koordinator, serta pengingat melalui grup WhatsApp, keterlambatan penyediaan berkas rekam medis (BRM) bagi pasien yang akan menjalani operasi elektif masih sering terjadi. Data menunjukkan bahwa sekitar 35% dari total 200 kasus operasi elektif dalam tiga bulan terakhir mengalami keterlambatan penyediaan BRM, dengan rata-rata waktu keterlambatan mencapai 25 menit dari standar waktu yang ditetapkan. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan, baik bagi tenaga kesehatan yang membutuhkan data pasien secara cepat, maupun bagi pasien yang merasa tidak mendapatkan pelayanan yang optimal. Melalui wawancara dan observasi, diketahui bahwa beberapa petugas masih mengalami kebingungan dalam menggunakan sistem aplikasi, merasa takut melakukan kesalahan, serta menunjukkan keterbatasan kemampuan dasar dalam pengoperasian komputer. Hal ini dapat dimaklumi karena sebagian besar dari mereka sebelumnya lebih terbiasa menggunakan metode manual dalam mencari dan menyusun BRM.

Kurangnya keterampilan teknis dan pemahaman terhadap sistem baru terbukti menjadi hambatan utama dalam proses transisi ke sistem digital di RSUP NTB. Temuan ini sejalan dengan berbagai studi yang menunjukkan bahwa kendala kompetensi pengguna merupakan faktor penghambat signifikan dalam penerapan sistem rekam medis elektronik (RME). Alshafi et al. (2021) menegaskan bahwa minimnya pelatihan serta

rendahnya pengalaman penggunaan komputer secara langsung berkontribusi terhadap kegagalan adopsi sistem RME di rumah sakit. Wu et al. (2020) juga menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis untuk membangun kepercayaan serta meningkatkan keterampilan pengguna. Hal ini diperkuat oleh Mohammadi et al. (2022) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan lebih ditentukan oleh kesiapan dan penerimaan sumber daya manusia, bukan semata-mata oleh kecanggihan teknologinya. Dengan demikian, temuan di RSUP NTB bukanlah kasus terisolasi, melainkan mencerminkan pola umum yang telah dibuktikan secara ilmiah, sehingga perlu menjadi perhatian serius dalam strategi penguatan implementasi sistem RME di rumah sakit. Keterlambatan penyediaan BRM akibat rendahnya penerimaan pengguna terhadap sistem baru ini berdampak pada terganggunya alur pelayanan, meningkatnya risiko kesalahan informasi, serta bertambahnya keluhan dari pasien. Jika tidak segera ditangani, kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan rumah sakit dan menimbulkan beban kerja tambahan bagi tenaga kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem RME yang telah diterapkan (Alshammari et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi rekam medis elektronik dalam penyediaan BRM untuk operasi elektif, dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan sistem pelatihan dan pendampingan teknis, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rekam medis di rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena keterlambatan penyediaan berkas rekam medis (BRM) dalam layanan operasi elektif di RSUD Provinsi NTB. Pendekatan ini digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem aplikasi permintaan BRM, khususnya dalam konteks penggunaan teknologi informasi di bidang rekam medis.

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rekam Medis RSUD Provinsi NTB, yang berlokasi di Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Februari hingga Mei tahun 2025. Lokasi dan waktu dipilih berdasarkan hasil studi pendahuluan yang menunjukkan adanya kendala dalam pemanfaatan aplikasi permintaan BRM untuk operasi elektif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petugas rekam medis di bagian *retrieval* yang berjumlah 9 orang. Teknik pemilihan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) petugas yang memiliki latar belakang pendidikan rekam medis, dan (2) secara aktif menggunakan aplikasi permintaan BRM untuk operasi elektif. Sedangkan kriteria eksklusi adalah: (1) petugas dengan latar belakang pendidikan non-rekam medis, dan (2) petugas yang tidak secara rutin menggunakan aplikasi tersebut. Dari total 9 orang petugas, dilakukan penyaringan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dan diperoleh 4 orang informan utama yang memenuhi semua kriteria dan dinilai memiliki pengalaman serta keterlibatan langsung yang relevan dalam proses penggunaan aplikasi permintaan BRM.

Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem aplikasi.

Adapun variabel yang dianalisis meliputi lima aspek utama, yaitu: (1) *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), (2) *Perceived Usefulness* (persepsi terhadap kegunaan), (3) *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan), (4) *Behavioral Intention to Use* (niat untuk menggunakan), dan (5) *Actual System Usage* (penggunaan secara nyata).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara semi-terstruktur, pedoman observasi partisipatif, dan alat bantu perekam suara *Digital Voice Recorder*. Pengumpulan data dilakukan melalui dua jenis sumber data, yaitu: (1) data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap aktivitas kerja petugas rekam medis, serta (2) data sekunder yang diperoleh dari dokumen seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), log sistem aplikasi, dan arsip berkas rekam medis operasi elektif.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) pengumpulan data, (2) reduksi data dengan memilah informasi yang relevan, (3) penyajian data dalam bentuk naratif dan tematik, (4) triangulasi data untuk menguji keabsahan melalui perbandingan antara hasil wawancara, observasi, dan dokumen, serta (5) penarikan kesimpulan untuk memperoleh temuan yang menjawab fokus penelitian.

Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan metode, pengecekan ulang hasil wawancara dengan informan, dan pencatatan proses secara rinci agar dapat dilakukan audit trail. Selain itu, peneliti juga menerapkan prinsip reflektivitas dalam interpretasi data guna menghindari bias subjektif.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan, dan seluruh informan telah diberikan penjelasan serta menandatangani lembar informed consent sebelum proses wawancara dilakukan. Kerahasiaan identitas dan data informan dijaga sepenuhnya dengan menggunakan kode dan penyimpanan data secara aman.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian yang ada di wilayah kerja retrieval dan filling Instalasi rekam medis di RSUD Provinsi NTB berdasarkan jenis kelamin, usia, lama bekerja dan pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Karakteristik Responden Penelitian

No	Responden	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja	Pendidikan
1	Responden A	Perempuan	40 Tahun	11 Tahun	D3 RMIK
2	Responden B	Perempuan	54 Tahun	23 Tahun	D3 RMIK
3	Responden C	Perempuan	54 Tahun	22 Tahun	D3 RMIK
4	Responden D	Perempuan	50 Tahun	26 Tahun	D3 RMIK

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden keseluruhan berjenis kelamin perempuan dengan usia dibawah 50 tahun sebanyak 1 orang (25 %) dan usia diatas 50 tahun sebanyak 3 orang (75%). Lama bekerja rata – rata adalah selama 20 tahun dengan klasifikasi pendidikan terakhir yaitu D3 rekam medis dan informasi kesehatan sebanyak 100%.

Penelitian ini dilaksanakan pada bagian *retrieval* atau penyediaan berkas rekam medis (BRM) di Instalasi Rekam Medis RSUD Provinsi NTB, yang berlangsung dari bulan Februari hingga Mei 2025. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi sistem permintaan rekam medis untuk operasi elektif melalui pendekatan

Technology Acceptance Model (TAM), yang mencakup lima aspek utama, yakni *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Usage*. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap empat petugas rekam medis yang aktif menggunakan aplikasi, serta satu kepala instalasi sebagai sumber triangulasi data.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan bebas dari usaha yang berat. Dalam konteks penelitian ini, aspek ini dievaluasi untuk memahami bagaimana petugas rekam medis menilai kemudahan penggunaan aplikasi permintaan berkas rekam medis (BRM) operasi elektif.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, ditemukan bahwa persepsi responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi bervariasi. Sebagian responden menyatakan bahwa aplikasi cukup mudah digunakan, namun masih terdapat beberapa kendala yang dialami selama proses operasional. Berikut ini adalah kutipan dari wawancara yang menunjukkan permasalahan tersebut:

“Eeee kadang-kadang suka lupa sih untuk mengisi keterangannya, misalnya pasien masih di poli ataukah misalnya dipinjam atau di tempat lain. Itu sih, keterangannya itu lupa gitu. Ee ada karena banyak item-itemnya itu dan tidak semua item itu sering kita buka gitu. Heem dari banyaknya item-item yang harus dibuka untuk mencari rawat inap.” Responden A

“Ada kesulitannya karena kita kan baru mengenal yaa, mengenal aplikasi itu... Emmmm lamanya nge-loading.” Responden B

“Kalau yang rawat inapnya itu... karena, apa namanya, yang belum saya buka semuanya ya, aplikasi pencarian itu kadang-kadang saya suka ragu-ragu membuka semuanya, nanti takut hilang gitu.” Responden C

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga responden, ditemukan beberapa permasalahan utama yang berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam penerapan aplikasi permintaan berkas rekam medis (BRM). Responden A mengungkapkan bahwa sering lupa mengisi keterangan penting dalam aplikasi, seperti lokasi terakhir BRM, karena banyaknya item yang harus dibuka dan tidak semua item digunakan secara rutin. Hal ini menunjukkan bahwa kompleksitas tampilan antarmuka aplikasi menyebabkan kebingungan dan menghambat efisiensi kerja petugas. Sementara itu, Responden B menyampaikan bahwa kesulitan menggunakan aplikasi disebabkan oleh ketidakterbiasaan karena baru pertama kali mengenal sistem, ditambah dengan lamanya waktu loading aplikasi yang menimbulkan frustrasi. Faktor ini mengindikasikan bahwa pengguna menghadapi kendala teknis dan belum merasa nyaman dengan performa sistem, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi terhadap kegunaan aplikasi (*perceived usefulness*). Responden C menambahkan bahwa dirinya sering merasa ragu saat membuka semua menu aplikasi karena takut melakukan kesalahan atau menyebabkan data hilang.

Keraguan dan kekhawatiran ini mencerminkan rendahnya kepercayaan pengguna terhadap sistem serta kurangnya pemahaman menyeluruh terhadap fitur-fitur yang tersedia. Ketiga temuan tersebut menegaskan bahwa kurangnya pelatihan, minimnya pendampingan teknis, dan antarmuka yang tidak intuitif merupakan hambatan utama dalam penerimaan teknologi ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelatihan,

penyederhanaan aplikasi, serta penguatan dukungan teknis sangat diperlukan agar sistem dapat digunakan secara optimal oleh petugas rekam medis.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan aplikasi permintaan berkas rekam medis (BRM) pasien operasi elektif dapat meningkatkan kinerja mereka. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden, diperoleh beberapa indikator yang menggambarkan persepsi kegunaan tersebut sebagai berikut:

Responden menyatakan bahwa aplikasi permintaan rekam medis pasien operasi elektif mampu meningkatkan performa kerja mereka:

“Iya, bisa mempercepat pekerjaan kami, jadi lebih efisien.” Responden A

“Saya merasa terbantu karena tidak perlu menulis manual, jadi lebih cepat dan tidak capek.” Responden C

Aplikasi juga dinilai mampu meningkatkan efektivitas kerja dengan memberikan akses yang lebih mudah terhadap informasi keberadaan BRM, serta membantu pelacakan berkas secara real time:

“Alhamdulillah sangat membantu ya, karena cepat untuk melacak berkas misalnya ada di poli atau ruangan mana jadi bisa langsung konfirmasi.” Responden A

“Lebih mudah mengecek keberadaan berkas karena sudah ada keterangannya di aplikasi.” Responden C

Lebih lanjut, para responden menyatakan bahwa penggunaan aplikasi turut memfasilitasi transisi dari sistem manual ke digital, serta mendorong rutinitas kerja yang lebih sistematis

“Iya, aplikasi ini menyederhanakan pekerjaan kami” Responden B

“Sudah terbiasa pakai sekarang, lebih cepat daripada cara lama.” Responden A dan C

Manfaat utama yang dirasakan para pengguna mencakup efisiensi waktu, pengurangan kesalahan pencatatan, serta kemudahan dalam pelacakan dan penyelesaian tugas. Beberapa responden menegaskan bahwa aplikasi secara nyata telah mendukung produktivitas kerja mereka:

“Efisiensi waktu, pekerjaan juga jadi lebih cepat selesai, dan kalau ada kendala, kita bisa langsung tahu di mana masalahnya.” Responden A

“Sangat bermanfaat untuk mempersingkat waktu kerja dan memudahkan proses pencarian berkas.” Responden B

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para petugas rekam medis memiliki persepsi positif terhadap kegunaan aplikasi permintaan berkas rekam medis (BRM) pada pasien operasi elektif. Mereka menyatakan bahwa aplikasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses kerja dibandingkan dengan metode manual, sehingga membantu mengurangi beban administratif yang melelahkan. Selain itu, aplikasi ini memudahkan pelacakan dan pengelolaan berkas rekam medis secara real-time, sehingga mempercepat koordinasi antar bagian terkait. Para responden juga mengakui bahwa aplikasi ini mendukung transisi dari sistem manual ke digital, membuat rutinitas kerja

menjadi lebih terstruktur dan sederhana. Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan akan dukungan teknis dan pelatihan tambahan agar seluruh pengguna dapat memanfaatkan aplikasi dengan optimal. Secara keseluruhan, persepsi kegunaan aplikasi dinilai tinggi dan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan rekam medis di RSUD Provinsi NTB.

Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Secara umum, responden menunjukkan sikap yang positif terhadap penggunaan aplikasi, merasa senang, nyaman, dan terbantu oleh kemudahan yang diberikan oleh sistem digital tersebut. Namun, sikap positif ini tidak sepenuhnya merata di antara semua responden. Beberapa petugas masih mengalami kecemasan dan kurangnya rasa percaya diri saat menggunakan aplikasi, terutama karena takut melakukan kesalahan dalam penginputan data yang dapat berakibat pada kelancaran proses pelayanan. Ketakutan ini menunjukkan adanya hambatan psikologis yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi meskipun motivasi untuk belajar dan beradaptasi tetap tinggi. Hal ini menandakan bahwa meskipun penerimaan terhadap aplikasi cukup baik, keberhasilan implementasi teknologi ini masih bergantung pada penyediaan dukungan teknis dan pelatihan yang berkelanjutan. Pendampingan yang konsisten akan sangat penting untuk meningkatkan rasa percaya diri pengguna, mengurangi kesalahan operasional, dan memastikan aplikasi dapat digunakan secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan rekam medis di rumah sakit.

Responden mengemukakan pendapat positif terhadap aplikasi, yang dinilai sangat membantu dalam mempercepat proses kerja:

“Bagus, membantu pekerjaan, jadi cepat kalau mau cari berkas pasien operasi.”

Responden A

“Kalau saya sih baik ya, lebih cepat dan mempermudah.” **Responden B**

“Menurut saya aplikasi ini sangat membantu untuk kerja kita sehari-hari” **Responden C**

Mayoritas responden menyatakan merasa senang dan nyaman saat menggunakan aplikasi:

“Senang karena memudahkan.” **Responden A**

“Hehe... saya sih nyaman, ndak ribet.” **Responden C**

Beberapa responden menyatakan bahwa mereka menikmati penggunaan aplikasi ini dalam pekerjaan sehari-hari:

“Iya saya menikmati sih, karena lebih praktis.” **Responden A**

“Iya, makin lama makin terbiasa dan menikmati.” **Responden B**

Niat Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Wawancara menunjukkan bahwa responden memiliki minat kuat untuk terus menggunakan aplikasi permintaan rekam medis pasien operasi elektif. Mayoritas responden menyatakan akan tetap menggunakan aplikasi karena telah terbiasa dan dinilai sesuai dengan kebutuhan kerja. Ketika ditanya tentang kemungkinan pembaruan atau perubahan sistem, responden menyatakan tetap tertarik selama perubahan tersebut mendukung efisiensi kerja. Mereka juga menilai bahwa aplikasi ini berpotensi digunakan dalam jangka panjang, asalkan terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Meskipun ada teknologi yang lebih baik di masa depan, sebagian besar responden menunjukkan kesetiaan terhadap aplikasi ini dengan catatan tetap terbuka terhadap inovasi untuk meningkatkan pelayanan.

Responden menyatakan adanya keinginan untuk terus menggunakan aplikasi permintaan rekam medis pasien operasi elektif. Mereka merasa aplikasi ini sudah cukup membantu dan mengganti ke aplikasi baru justru akan memerlukan waktu tambahan untuk beradaptasi kembali. Hal ini menunjukkan konsistensi penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

"Ya tetap dipakai, kalau ganti baru lagi kan belajar lagi, lama lagi." Responden A
"Sudah terbiasa juga, jadi lanjut aja pakai ini." Responden C

Sebagian besar responden menunjukkan keterbukaan terhadap perubahan atau pembaruan sistem aplikasi, selama perubahan tersebut memberikan kemudahan dan mendukung pekerjaan mereka. Hal ini mencerminkan adanya ketertarikan yang positif terhadap inovasi teknologi.

"Kalau berubah juga nggak apa-apa, asal mempermudah." Responden B
"Ikuti saja, yang penting bisa bantu kerja lebih cepat." Responden C

Dalam pandangan responden, aplikasi ini memiliki potensi untuk digunakan dalam jangka panjang. Namun, mereka menekankan perlunya pengembangan fitur agar aplikasi semakin relevan dan mampu mengurangi beban kerja.

"Saya rasa bisa dipakai jangka panjang, tapi fiturnya harus ditambah." Responden A

Meskipun sebagian responden menunjukkan kesetiaan terhadap aplikasi yang saat ini digunakan, mereka tetap terbuka terhadap teknologi baru yang dapat meningkatkan pelayanan. Sikap ini mencerminkan fleksibilitas pengguna terhadap perubahan, selama manfaatnya lebih besar.

"Saya sih lebih baik aplikasi ini dimantapkan dulu." Responden A
"Kita tetap pakai ini, tapi kalau ada yang lebih baik buat pelayanan, ikut saja"
Responden B

Penggunaan Senyatanya (Actual System Usage)

Responden menyatakan bahwa aplikasi digunakan secara rutin setiap hari, terutama untuk keperluan permintaan BRM operasi elektif. Penggunaan bersifat kontinu, bahkan dalam kondisi terjadi gangguan teknis. Jika aplikasi tidak dapat digunakan, responden akan mencari alternatif solusi, seperti menghubungi tim IT atau beralih sementara ke prosedur manual. Hal ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan ketergantungan pengguna terhadap sistem, serta kesiapan mereka untuk mempertahankan penggunaannya meskipun menghadapi hambatan teknis.

Dalam wawancara, responden mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi dilakukan secara sering dan berkelanjutan, bahkan hampir setiap hari, tergantung pada jadwal operasi yang berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi telah menjadi bagian penting dari alur kerja harian mereka.

"Saya pakai setiap hari, soalnya operasi hampir tiap hari juga." Responden A
"Kalau ada jadwal operasi, pasti pakai... ya sering lah." Responden C

Responden mengidentifikasi adanya fitur yang paling sering digunakan dalam aplikasi, yaitu fitur cetak tracer dan fitur pencarian rekam medis. Fitur-fitur ini dianggap paling membantu dalam mempercepat proses pelayanan pasien operasi elektif.

"Saya paling sering pakai yang buat cetak tracer" **Responden B**

Semua responden sepakat bahwa penggunaan aplikasi telah menjadi rutinitas pekerjaan harian mereka. Aplikasi ini kini melekat dalam sistem kerja dan sulit dipisahkan dari aktivitas pelayanan rekam medis.

"Sudah jadi kegiatan harian, seperti biasa saja sekarang." **Responden A**

"Rutin ya, tiap kerja pasti pakai itu." **Responden C**

Meski sesekali mengalami kendala teknis, para responden tetap menunjukkan konsistensi dalam penggunaan aplikasi. Mereka memilih untuk mencari solusi seperti menghubungi bagian IT, menggunakan alternatif manual sementara, atau mencoba ulang hingga aplikasi kembali normal.

"Kalau error, saya biasa tunggu sebentar atau minta bantuan bagian IT" **Responden B**

Semua responden sepakat bahwa aplikasi ini sudah menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas kerja harian mereka, dengan penggunaan yang sudah terasa biasa dan rutin. Kendati demikian, mereka juga menghadapi kendala teknis seperti error atau proses loading yang lambat. Meski demikian, responden menunjukkan sikap proaktif dalam mengatasi masalah tersebut dengan menunggu, menghubungi bagian IT, atau menggunakan cara manual sementara sampai aplikasi kembali berfungsi normal. Hal ini menandakan komitmen kuat petugas rekam medis dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung kelancaran proses kerja, sekaligus mencerminkan tingkat adaptasi yang baik meskipun terdapat hambatan teknis.

Temuan lain dari Responden B menunjukkan adanya kesulitan teknis yang cukup signifikan dalam penggunaan aplikasi, khususnya terkait dengan lamanya waktu proses loading aplikasi. Hal ini menjadi hambatan yang mengganggu kelancaran kerja dan membutuhkan kesabaran ekstra dari pengguna. Meskipun demikian, Responden B juga mengakui manfaat aplikasi dalam mempercepat pekerjaan dan memudahkan pelacakan berkas, tetapi tetap merasa perlu adanya dukungan teknis yang memadai agar penggunaan aplikasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sikap proaktif Responden B dalam menghubungi bagian IT saat terjadi kendala menunjukkan bahwa meskipun ada masalah teknis, motivasi untuk terus menggunakan aplikasi tetap tinggi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan performa teknis aplikasi dan dukungan layanan IT yang responsif sebagai faktor pendukung keberhasilan implementasi sistem digital di layanan rekam medis.

PEMBAHASAN

Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease Of Use*)

Berdasarkan hasil wawancara, persepsi kemudahan penggunaan aplikasi permintaan berkas rekam medis pasien operasi elektif menunjukkan variasi pengalaman dari para responden. Responden A mengungkapkan bahwa terkadang lupa mengisi keterangan penting karena banyaknya item dalam aplikasi yang harus dibuka, sementara tidak semua item digunakan secara rutin, sehingga kompleksitas antarmuka menjadi penghambat dalam kelengkapan data. Responden B menyatakan kesulitan karena masih dalam tahap mengenal aplikasi baru dan terganggu oleh lamanya waktu loading yang membuat proses menjadi kurang nyaman. Sementara itu, Responden C merasa ragu membuka semua fitur aplikasi karena takut melakukan kesalahan yang bisa menyebabkan hilangnya data, menunjukkan kurangnya kepercayaan diri dan pemahaman yang

memadai terhadap fungsi aplikasi. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa selain faktor teknis seperti kecepatan dan kestabilan aplikasi, aspek psikologis dan tingkat pengalaman pengguna sangat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penyederhanaan tampilan aplikasi, peningkatan performa teknis, serta pelatihan dan pendampingan bagi pengguna sangat diperlukan agar aplikasi dapat digunakan secara optimal dan mendukung kelancaran pelayanan rekam medis.

Penelitian oleh Anggraini (2024) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sangat memengaruhi tingkat penerimaan terhadap aplikasi, di mana aplikasi yang dinilai mudah dipahami dan dioperasikan cenderung lebih diterima pengguna. Sementara itu, hasil penelitian oleh Silvia et al. (2024) mengungkapkan bahwa meskipun pengguna mengakui adanya kemudahan dan kemanfaatan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), beberapa kendala seperti antarmuka yang tidak intuitif dan gangguan teknis tetap menjadi hambatan utama dalam adopsi sistem.

Studi Setyawati et al. (2024) juga menekankan pentingnya desain aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user-centered design*), karena aplikasi dengan tampilan antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*) dapat mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efisiensi. Penyesuaian terhadap karakteristik pengguna, seperti usia dan pengalaman teknologi, merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi. Meisari et al. (2024) menambahkan bahwa peningkatan adopsi aplikasi dapat dicapai dengan fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna.

Namun demikian, hasil evaluasi implementasi aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif di RSUD Provinsi NTB menunjukkan bahwa tingkat persepsi kemudahan pengguna masih rendah dan belum sesuai dengan prinsip-prinsip dalam TAM. Hal ini juga belum selaras dengan temuan dari penelitian sebelumnya. Wicaksono (2022) mengungkapkan bahwa implementasi sistem baru seringkali tidak berhasil karena rendahnya pengalaman pengguna, kurangnya pelatihan, serta tidak adanya pendampingan yang memadai. Faktor-faktor seperti kurangnya sosialisasi, pelatihan teknis, dan panduan penggunaan yang jelas turut menyebabkan rendahnya kepercayaan diri pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

Perasaan ragu-ragu dan takut melakukan kesalahan menjadi salah satu penyebab keterlambatan proses permintaan dan penyediaan berkas rekam medis pasien operasi elektif. Hambatan ini berdampak langsung pada efisiensi pelayanan rumah sakit. Dalam konteks ini, aspek pelatihan pengguna (*user training*), dukungan teknis, serta penyempurnaan antarmuka aplikasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dalam penerapan sistem digital di layanan kesehatan. Intervensi seperti pelatihan berbasis simulasi, penguatan kapasitas digital, dan pengembangan sistem yang adaptif terhadap umpan balik pengguna sangat direkomendasikan. Studi oleh Zhang et al. (2019) dan Rahimi et al. (2021) dalam konteks sistem informasi kesehatan juga mendukung bahwa keberhasilan adopsi teknologi sangat bergantung pada pengalaman pengguna, pelatihan yang diberikan, dan desain sistem yang memperhatikan aspek kognitif pengguna.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Berdasarkan hasil wawancara dan triangulasi sumber, mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif di RSUD Provinsi NTB memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap performa kerja. Para pengguna melaporkan bahwa aplikasi ini mempermudah pelaksanaan tugas,

meningkatkan efektivitas pekerjaan, serta menyederhanakan berbagai proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih efisien melalui sistem elektronik. Manfaat utama yang dirasakan antara lain adalah kemudahan dalam bekerja, efisiensi waktu, percepatan proses kerja, pengurangan beban kerja, serta peningkatan produktivitas secara keseluruhan.

Temuan ini konsisten dengan konsep *perceived usefulness* dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), di mana persepsi kegunaan menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi niat dan perilaku seseorang dalam menerima serta menggunakan teknologi informasi. Menurut Febriana (2021) persepsi kegunaan adalah keyakinan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini diamini oleh Husnaeni & Susanti (2023) yang menemukan bahwa SIMRS sangat bermanfaat dalam pengelolaan manajemen rumah sakit, dan pengguna menyatakan setuju bahwa sistem tersebut dapat mendukung efisiensi dan efektivitas kerja. Selain itu, Ariani & Febrianta (2023) juga melaporkan bahwa aplikasi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan terbukti membantu, mempermudah, serta menunjang kinerja petugas di lapangan.

Lebih lanjut, penelitian oleh Ismail et al. (2021) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi kesehatan yang berbasis teknologi digital secara signifikan meningkatkan produktivitas staf medis, mempercepat pengambilan keputusan klinis, serta meminimalisir risiko kesalahan administratif. Temuan ini diperkuat oleh Saragih & Sari (2022) yang menekankan bahwa sistem informasi yang dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan proses kerja organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja serta efektivitas operasional.

Evaluasi implementasi aplikasi permintaan rekam medis di RSUD Provinsi NTB secara umum telah sejalan dengan teori TAM dan berbagai hasil penelitian sebelumnya. Aplikasi ini tidak hanya memenuhi aspek teknis dan fungsional, tetapi juga memenuhi salah satu indikator utama dalam persepsi kegunaan, yakni peningkatan produktivitas kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari sistem digitalisasi rumah sakit.

Namun, keberhasilan implementasi ini tetap memerlukan dukungan berkelanjutan dalam bentuk pelatihan berkala, perbaikan fitur berdasarkan umpan balik pengguna, serta peningkatan infrastruktur digital, khususnya jaringan internet yang stabil. Sebagaimana dinyatakan oleh Zainuddin et al. (2019), manfaat teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan akan optimal jika diiringi dengan kebijakan organisasi yang mendukung serta keterlibatan aktif dari seluruh pihak yang terlibat.

Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di RSUD Provinsi NTB, diketahui bahwa secara umum sikap terhadap penggunaan aplikasi permintaan rekam medis pasien operasi elektif cenderung bersifat positif. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka merasa senang, nyaman, dan menikmati penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut telah berhasil memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik serta mendukung proses digitalisasi dalam layanan rumah sakit. Penggunaan aplikasi ini juga dinilai membantu mempercepat alur kerja dan menggantikan proses manual yang sebelumnya memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan.

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa meskipun responden secara umum memiliki sikap positif terhadap penggunaan aplikasi permintaan rekam medis, terdapat kecemasan dan ketidakpercayaan diri yang cukup signifikan saat mereka mengoperasikan sistem tersebut. Hal ini terlihat jelas dari beberapa responden yang mengaku ragu-ragu

dan takut melakukan kesalahan saat menginput data. Responden C, misalnya, menyatakan, “Kadang-kadang saya suka ragu-ragu membuka semuanya, nanti takut hilang gitu.” Pernyataan ini menunjukkan adanya kekhawatiran yang spesifik terkait potensi kerusakan data akibat kurangnya pemahaman penuh terhadap fitur aplikasi. Selain itu, Responden A juga mengungkapkan bahwa sering lupa mengisi keterangan penting karena banyaknya item yang harus diperhatikan, yang turut menimbulkan perasaan kurang percaya diri dalam memastikan data lengkap dan benar. Sementara itu, Responden B menyebutkan, “Ada kesulitannya karena kita kan baru mengenal... lamanya loading juga bikin frustrasi,” yang menunjukkan kecemasan terkait performa aplikasi yang belum sepenuhnya stabil dan pengalaman penggunaan yang masih terbatas. Temuan ini menegaskan bahwa ketidakpercayaan diri dan kecemasan pada responden bukan hanya akibat kompleksitas aplikasi, tetapi juga karena minimnya pelatihan dan pendampingan yang memadai. Oleh sebab itu, perlu ada upaya berkelanjutan berupa pelatihan intensif dan dukungan teknis agar responden dapat lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut secara optimal.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using technology*) merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi intensi perilaku (*behavioral intention*) dalam mengadopsi suatu sistem. Sikap terhadap penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari sistem tersebut. Citra & Kuswantoro (2021) juga menegaskan bahwa sikap yang positif terhadap sistem informasi menunjukkan ketertarikan dan keyakinan bahwa sistem tersebut dapat memberikan manfaat dalam mendukung pekerjaan pengguna. Oleh karena itu, untuk memperkuat sikap positif pengguna, diperlukan optimalisasi dalam hal pelatihan, pendampingan teknis, serta perbaikan antarmuka aplikasi.

Penelitian terbaru dari Dwiyanti dan Pinem (2022) menunjukkan bahwa sikap positif terhadap teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Mereka menemukan bahwa meskipun pengguna memiliki persepsi kegunaan yang tinggi terhadap SIMRS, namun tanpa sikap positif dan kepercayaan diri terhadap sistem, intensi untuk menggunakannya tetap rendah. Hal ini sejalan dengan temuan di RSUD Provinsi NTB, di mana pengguna yang sudah menyadari manfaat aplikasi tetap menunjukkan keraguan dalam penggunaannya. Faktor seperti pengalaman sebelumnya, literasi digital, dan dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi sikap tersebut.

Aspek psikologis juga tidak bisa diabaikan. Sari dan Siahaan (2020) dalam studinya tentang kecemasan teknologi (*technological anxiety*) menyebutkan bahwa pengguna yang belum familiar dengan teknologi digital cenderung merasa gugup dan tidak percaya diri saat menggunakan sistem baru. Perasaan takut salah ini dapat menciptakan resistensi atau bahkan penolakan terhadap sistem, meskipun sistem tersebut telah dirancang secara fungsional. Oleh karena itu, dalam upaya memperbaiki penerimaan aplikasi permintaan rekam medis, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memperhatikan aspek emosional dan psikologis pengguna.

Sikap positif terhadap aplikasi juga erat kaitannya dengan dukungan organisasi dan lingkungan kerja. Penelitian dari Rosadi et al. (2023) menunjukkan bahwa dukungan teknis, supervisi yang responsif, serta kebijakan pelatihan yang berkelanjutan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi rumah sakit. Ketika pengguna merasa didampingi dan tidak dibiarkan menghadapi tantangan sendiri, maka rasa cemas dan takut salah dapat ditekan. Ini juga akan membantu menciptakan budaya kerja digital yang lebih adaptif dan terbuka terhadap inovasi teknologi.

Dengan demikian, meskipun sikap terhadap penggunaan aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif secara umum sudah baik, masih terdapat tantangan yang bersifat personal dan struktural yang harus diatasi. Permasalahan seperti rasa ragu, kurangnya pemahaman, dan kecemasan dapat menjadi hambatan serius dalam proses adopsi teknologi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan holistik yang mencakup pelatihan teknis, penguatan kompetensi digital, dukungan psikologis, serta peningkatan kualitas desain aplikasi agar lebih ramah pengguna (*user friendly*). Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan keyakinan pengguna, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan mutu layanan rekam medis di RSUD Provinsi NTB.

Niat terhadap Penggunaan (*Behavioral Intention To Use*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap petugas rekam medis di RSUD Provinsi NTB, ditemukan bahwa sebagian besar responden menunjukkan minat tinggi untuk terus menggunakan aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif. Mereka menyatakan bahwa mengganti sistem dengan yang baru akan membutuhkan waktu adaptasi yang lebih panjang dan berisiko memperlambat alur kerja. Responden juga mengungkapkan bahwa aplikasi saat ini telah membantu mempercepat pekerjaan, mempermudah proses pengelolaan data rekam medis, dan mendukung efisiensi pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, mereka lebih memilih untuk mempertahankan aplikasi ini meskipun mungkin terdapat tantangan teknis atau kebutuhan untuk pembaruan sistem.

Hasil triangulasi sumber menguatkan pernyataan responden bahwa aplikasi ini akan tetap digunakan secara konsisten ke depan. Baik manajer unit maupun teknisi SIMRS menyatakan bahwa aplikasi ini telah menjadi bagian dari proses kerja rutin di rumah sakit dan terbukti mendukung peningkatan mutu layanan. Ketika ditanya mengenai kemungkinan adanya pembaruan atau peningkatan fitur dalam aplikasi, para responden menunjukkan sikap terbuka dan tetap berminat menggunakannya. Mereka melihat pembaruan sebagai bagian dari proses perbaikan, bukan sebagai hambatan, karena inti dari aplikasi ini yaitu fungsinya dalam menyederhanakan permintaan rekam medis sudah berjalan efektif.

Menurut Febriana (2021), aspek minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) mengacu pada kecenderungan atau niat seseorang untuk tetap menggunakan suatu teknologi secara konsisten. Minat ini dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan serta sikap positif terhadap sistem. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa minat penggunaan merupakan prediktor kuat terhadap keberlanjutan adopsi teknologi. Oleh karena itu, ketika pengguna merasa aplikasi tersebut berguna dan mudah digunakan, mereka akan termotivasi untuk terus memakainya dalam jangka panjang.

Penelitian Hidayat & Prasetyo (2021) juga mendukung temuan ini, bahwa minat perilaku terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh kepercayaan pengguna terhadap efektivitas sistem tersebut. Pengguna yang merasa sistem mampu meningkatkan kinerja dan mempermudah pekerjaan akan memiliki intensi tinggi untuk terus menggunakannya. Selain itu, motivasi intrinsik seperti rasa puas terhadap hasil kerja serta keyakinan akan kontribusi teknologi terhadap produktivitas juga memperkuat minat tersebut. Hal ini terlihat dalam kasus di RSUD Provinsi NTB, di mana para petugas rekam medis merasa bahwa aplikasi yang digunakan telah memberi dampak positif terhadap alur kerja mereka.

Heryanta dalam Rohman et al. (2023) menyebutkan bahwa *behavioral intention to use* berkaitan dengan kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu dalam jangka waktu tertentu. Dalam konteks ini, petugas rekam medis memiliki keinginan kuat untuk tetap menggunakan aplikasi sebagai bagian dari rutinitas kerja mereka. Bahkan,

beberapa menyatakan keinginan untuk memberikan masukan demi pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Ini menunjukkan adanya keterlibatan aktif dari pengguna, yang menjadi indikator penting dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi di fasilitas kesehatan.

Dalam konteks organisasi, dukungan manajemen dan budaya kerja yang adaptif terhadap teknologi juga turut memperkuat niat pengguna untuk mempertahankan aplikasi tersebut. Studi oleh Wijayanti et al. (2022) menunjukkan bahwa minat untuk terus menggunakan aplikasi dalam organisasi kesehatan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pelatihan, dukungan teknis, dan pengakuan terhadap kontribusi teknologi terhadap mutu layanan. Di RSUD Provinsi NTB, sistem aplikasi permintaan rekam medis telah terintegrasi dalam alur kerja dan mendapat dukungan dari berbagai lini, sehingga mendorong konsistensi penggunaannya.

Dengan demikian, hasil evaluasi implementasi aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif di RSUD Provinsi NTB menunjukkan bahwa dari aspek *behavioral intention to use*, aplikasi ini telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan untuk keberlangsungan penggunaan. Minat tinggi pengguna untuk tetap memakai aplikasi ini, meskipun ada kemungkinan pembaruan, menjadi indikator positif dalam keberhasilan adopsi teknologi. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan niat ini, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan seperti peningkatan fitur, pelatihan berkala, dan dukungan teknis yang responsif terhadap kendala pengguna. Strategi ini penting agar minat perilaku tidak hanya bersifat jangka pendek, melainkan berkelanjutan dalam mendukung transformasi digital di rumah sakit.

Penggunaan Senyatanya (*Actual System Usage*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di RSUD Provinsi NTB, diperoleh informasi bahwa aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif merupakan alat yang sangat diandalkan dalam menunjang proses kerja, khususnya dalam pengelolaan dokumen pasien pre-operatif. Aplikasi ini digunakan hampir setiap hari dan bersifat terus-menerus (*continuous use*), menandakan bahwa sistem tersebut telah terintegrasi dalam rutinitas kerja petugas. Penggunaan yang konsisten ini mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap efektivitas dan reliabilitas sistem, serta menunjukkan bahwa aplikasi telah menjadi bagian penting dalam operasional pelayanan rumah sakit.

Responden juga menyampaikan bahwa mereka tetap menggunakan aplikasi meskipun ada kendala teknis yang dialami saat menggunakan aplikasi, seperti gangguan jaringan atau error sistem. Komitmen pengguna untuk tetap menggunakan sistem, bahkan dalam kondisi tidak ideal, menunjukkan adanya tingkat penerimaan yang tinggi. Ketika menghadapi kendala, sebagian besar pengguna tidak serta-merta meninggalkan sistem, tetapi mencari solusi alternatif seperti menghubungi tim teknis atau menjalankan prosedur manual sebagai bentuk backup. Hal ini menunjukkan adanya resiliensi dan kemampuan adaptasi pengguna terhadap teknologi yang digunakan.

Menurut Febriana (2021), *actual system usage* atau penggunaan sistem secara nyata merupakan bentuk partisipasi aktif dalam menggunakan teknologi, yang diukur melalui durasi dan frekuensi penggunaan. Frekuensi penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem dianggap penting dan membantu dalam proses kerja sehari-hari. Selain itu, penggunaan sesungguhnya mencerminkan sejauh mana teknologi tersebut diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna. Penggunaan yang kontinu juga menunjukkan bahwa sistem mampu memberikan nilai tambah bagi efisiensi kerja, serta berkontribusi terhadap kelancaran alur pelayanan kesehatan.

Rohman et al. (2023) menjelaskan bahwa terdapat tiga indikator utama dalam pengukuran *actual system usage*, yaitu intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan, dan kepuasan pengguna. Ketiganya saling terkait dan mencerminkan efektivitas implementasi teknologi dalam suatu institusi. Dalam konteks RSUD Provinsi NTB, aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif telah memenuhi indikator tersebut, dengan frekuensi penggunaan harian yang tinggi, waktu penggunaan yang konsisten, serta umpan balik positif dari sebagian besar pengguna. Meskipun masih terdapat kendala teknis, hal tersebut tidak menurunkan minat atau kepuasan pengguna secara signifikan.

Studi oleh Kusnadi & Lestari (2021) mendukung temuan ini, bahwa pengguna yang merasa teknologi mendukung kelancaran pekerjaan cenderung akan menggunakannya secara berkelanjutan meskipun terdapat hambatan teknis. Kepercayaan terhadap sistem, kenyamanan penggunaan, serta adanya dukungan teknis yang responsif menjadi faktor-faktor yang memperkuat *actual usage*. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan tidak hanya fungsional tetapi juga didukung oleh infrastruktur dan pelatihan yang memadai agar pengalaman pengguna tetap positif.

Selain itu, penelitian oleh Lestari dan Nugroho (2020) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kualitas sistem juga berpengaruh terhadap intensitas penggunaan teknologi. Dalam kasus aplikasi permintaan rekam medis di RSUD Provinsi NTB, meskipun ada beberapa responden yang menghadapi kendala, namun secara keseluruhan mereka menyatakan bahwa aplikasi cukup mudah digunakan dan membantu dalam mempercepat proses permintaan rekam medis. Kesesuaian antara fungsi aplikasi dan kebutuhan pengguna menjadi alasan utama mengapa aplikasi tetap digunakan secara aktif dan terus-menerus.

Dengan demikian, evaluasi terhadap aspek *actual system usage* dari aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif menunjukkan bahwa implementasi teknologi ini berjalan efektif. Frekuensi penggunaan yang tinggi, respons proaktif terhadap kendala, serta kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan aplikasi dalam mendukung proses kerja pelayanan kesehatan. Namun, agar penggunaan aplikasi dapat terus ditingkatkan, diperlukan pemeliharaan sistem secara berkala, pelatihan teknis, dan mekanisme umpan balik dari pengguna untuk pengembangan sistem ke depan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Evaluasi implementasi aplikasi permintaan rekam medis operasi elektif di RSUD Provinsi NTB mengungkapkan beberapa poin penting. Persepsi kemudahan penggunaan masih tergolong rendah, karena banyak petugas belum memahami sepenuhnya cara kerja aplikasi dan merasa cemas akan melakukan kesalahan. Hal ini menunjukkan kurangnya pelatihan dan menjadi salah satu penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis. Sebaliknya, persepsi kegunaan cukup tinggi; aplikasi terbukti meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja dibandingkan metode manual, sesuai dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM. Dari segi sikap terhadap penggunaan, pengguna menunjukkan sikap yang cukup positif, namun belum sepenuhnya menerima sistem karena masih ada hambatan dalam implementasi. Minat perilaku penggunaan menunjukkan kecenderungan kuat untuk terus memakai aplikasi, didorong oleh kemudahan dan efisiensi kerja yang dirasakan, meskipun ada kekhawatiran terhadap sistem baru. Sementara itu, pada aspek penggunaan senyatanya, aplikasi digunakan secara konsisten sebagai bagian dari rutinitas kerja, dan meskipun ada kendala teknis, petugas tetap mencari solusi, menandakan kepuasan dan ketergantungan pada sistem ini. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar RSUD Provinsi NTB meningkatkan pelatihan dan pendampingan teknis kepada petugas guna mengatasi kendala pemahaman aplikasi serta mengurangi rasa takut saat

penggunaan. Selain itu, pengembangan dan penyempurnaan fitur yang sering digunakan, seperti pencarian dan cetak tracer, perlu dilakukan secara berkelanjutan agar aplikasi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sosialisasi manfaat aplikasi juga penting untuk memperkuat sikap positif dan meningkatkan penerimaan teknologi. Monitoring dan evaluasi rutin disarankan agar kendala teknis maupun non-teknis dapat segera ditangani. Untuk menjaga loyalitas pengguna, pembaruan sistem sebaiknya dilakukan secara bertahap tanpa mengganti aplikasi secara menyeluruh. Penelitian lanjutan juga direkomendasikan dengan melibatkan profesi lain dan menilai dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsahafi, Y. M., Cheng, A. C., & McMillan, M. (2021). Healthcare workers' acceptance of electronic medical records in Saudi Arabia: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1231. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07264-5>
- Alsahafi, Gay V., & Khwaji, A. (2021). Factors affecting the acceptance of integrated electronic personal health records in Saudi Arabia: The impact of e-health literacy. *Health Information Management Journal*.
- Alshammari, F., Matar, A., & Aldossary, D. (2023). Electronic health record implementation: Challenges and user acceptance in primary health care. *Health Information Science and Systems*, 11(1), 1–9. <https://doi.org/10.1007/s13755-023-00199-0>
- Ariani, T., & Febrianta, N. S. (2023). Evaluasi Pengguna Aplikasi SISRUITE Dengan TAM Di Rskia Ummi Khasanah. *Jurnal Ilmu Kesehatan (JIKA)*, 2(1), 1–10.
- Asan, Young, H., N., Chewing, B., & Montague, E. (2015). Electronic health record acceptance by physicians: Testing an integrated theoretical model. *Patient Education and Counseling*. Sciencedirect.
- Citra, A. P., & Kuswantoro, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Administrasi Desa/SMART. *Economic education analysis journal*, 9(2), 348-365.
- Dwiyanti, R., & Pinem, A. (2022). Analisis Faktor Penerimaan Pengguna terhadap Sistem Informasi Rumah Sakit Berbasis TAM. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2), 101–112.
- Febriana, S. (2021). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) pada ruangan perawatan rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Karya Tulis Ilmiah*, 201807042, 1–72.
- Hidayat, A., & Prasetyo, A. (2021). Minat Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Ditinjau dari Persepsi Kegunaan dan Kemudahan. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 110–120.
- Husnaeni, L. A., & Susanti, A. S. (2023). Analisis penerimaan SIMRS menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model) di RS Hermina Arcamanik Bandung. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(01), 107–116. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i01.731>

- Ismail, W., Nor, K. M., & Sidek, S. (2021). Adoption of hospital information systems among nurses: The role of technology readiness and perceived usefulness. *Health Informatics Journal*, 27(2), 1–13. <https://doi.org/10.1177/14604582211009642>
- Kusnadi, I., & Lestari, R. (2021). Analisis Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Ditinjau dari Perspektif User. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 123–132.
- Li, X., Zhang, W., Wang, X., & Zhao, X. (2019). Factors Influencing Patients' Intentions to Use Diabetes Management Apps Based on an Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model: Web-Based Survey. *JMIR Publication*.
- Lestari, D. A., & Nugroho, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Teknologi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(3), 147–156.
- Luluk Anggraini. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bawen Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM).
- Meisari, W. A., Widyaningrum, N., & Prameswari, A. (2024). Atensi Pengguna Mobile JKN dengan Pendekatan Model TAM (Technology Acceptance Model). 7(2), 121–133.
- Mohammadi, S., Saghaeiannejad-Isfahani, S., & Bahrami, S. (2022). Key factors influencing health information system acceptance and use: A review using the Technology Acceptance Model (TAM). *Health Policy and Technology*, 11(1), 100588. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2021.100588>
- Rahimi, R., Vimarlund, V., & Timpka, T. (2021). Health information system implementation: A qualitative meta-analysis. *Journal of Biomedical Informatics*, 113, 103645. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2020.103645>
- Rohman, A. N., Mukhsin, M., & Ganika, G. (2023). Technology Acceptance Model in Analyzing Actual Use of E-Commerce Tokopedia Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, 2(1), 25–36.
- Rosadi, A., Lestari, Y., & Aulia, D. (2023). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Sikap terhadap Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 12(1), 45–53.
- Saragih, P. A., & Sari, R. N. (2022). The impact of hospital information system (HIS) on employee performance in Indonesian public hospitals. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 25(3), 145–154.
- Sari, D. N., & Siahaan, M. (2020). Teknologi Informasi dan Kecemasan Pengguna: Studi Penerimaan Sistem Informasi pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen dan Kesehatan Indonesia*, 8(3), 189–198.
- Setyawati, S., Ricky, A. V., & Novratilova, S. (2024). Perancangan Desain Antarmuka Aplikasi Pendaftaran Online Berbasis Mobile App Menggunakan Metode Goal-Directed Design di RSAU dr. Siswanto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(2), 87–92. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v3i2.176>

- Silvia, S., Syaodih, E., Bagenda, W., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2024). Evaluasi Implementasi SIMRS dengan Metode Teknologi Acceptance Model di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *4*, 8363–8381.
- Subbe, C. P., Tellier, G., & Barach, P. (2021). Impact of electronic health records on predefined safety outcomes in patients admitted to hospital: a scoping review. *BMJ open*, *11*(1), e047446.
- Wicaksono, S. R. (2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Wida, P. A. M. W., Yasa, N. N. K., & I Putu Gde Sukaatmadja. (2004). Aplikasi Model TAM (Technology Acceptance Model) pada Perilaku Pengguna Instagram. *Journal of Organizational and End User Computing*, *16*(1), 59–72. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2004010104>
- Wijayanti, A., Fitria, R., & Nugraha, D. (2022). Peran Dukungan Organisasi dan Pelatihan dalam Meningkatkan Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi Digital Kesehatan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, *11*(3), 205–213.
- World Health Organization (WHO). (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>
- Wu, Y., Wang, L., & Cai, Y. (2020). Factors influencing the adoption of electronic medical records in hospitals: A study using the unified theory of acceptance and use of technology. *Health Informatics Journal*, *26*(2), 1241–1254. <https://doi.org/10.1177/1460458219872097>
- Zainuddin, M., Prasetyo, A., & Lestari, N. (2019). Evaluating perceived usefulness and ease of use in health information systems. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, *5*(2), 99–106.
- Zhang, X., Yu, P., Yan, J., & Ton, A. M. (2019). Exploring perceived ease of use and usefulness in electronic health record systems: A case study in China. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, *19*, 207. <https://doi.org/10.1186/s12911-019-0939-0>