

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Puskesmas Jetis**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jetis yang berdiri sejak tahun 1972 dengan luas wilayah 156.00 Ha, terletak di jalan Pangeran Diponegoro nomor. 91, kelurahan bumijo, kecamatan jetis. Puskesmas jetis memiliki visi “Mewujudkan Kemantren Jetis yang Sehat dan Mandiri melalui Pemberdayaan Masyarakat dan Pelayanan Kesehatan Dasar yang Bermutu, Merata, dan Terjangkau”, sedangkan misi Puskesmas Jetis yaitu, “Meningkatkan kinerja puskesmas sesuai standar dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP). Mendorong kemandirian dan pemberdayaan masyarakat serta menjalin kerjasama lintas program dan lintas sektor melalui Gerakan Masyarakat Hidup Sehat, dan Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar dan manajemen mutu yang konsisten serta berkesinambungan”. Wilayah Puskesmas Jetis mencakup 3 kelurahan yaitu Kelurahan Cokrodiningratan, Kelurahan Gowongan, dan Kelurahan Bumijo. Batas wilayah kerja Puskesmas Jetis berbatasan dengan 4 kecamatan disekitarnya yaitu di bagian utara berbatasan dengan Kecamatan Jetis, di bagian timur berbatasan dengan Kecamatan Gondokusuman, di bagian selatan berbatasan dengan Kecamatan Gedongtengen, dan di bagian barat berbatasan dengan Kecamatan Tegalrejo.

Puskesmas Jetis melayani berbagai jenis pelayanan kesehatan, termasuk klinik umum, klinik lansia, klinik gigi dan mulut, klinik ibu dan anak (KIA), laboratorium, konsultasi gizi, psikologi, dan juga pelayanan rawat inap untuk persalinan. Pelayanan dilaksanakan setiap hari Senin-Sabtu yang dibagi menjadi 2 waktu pelayanan yaitu pagi dan sore.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Sampel

Penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada 4 petugas PPA yang terdiri dari dokter, perawat, petugas klinik gizi, dan koordinator rekam medis. Petugas PPA memberikan tanggapan terhadap kepuasan selama menggunakan RME di Puskesmas Jetis sesuai dengan pertanyaan yang diberikan peneliti berdasarkan variabel EUCS yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (tampilan), *Ease of Use* (kemudahan pengguna), dan *Timeliness* (ketepatan waktu). Berikut adalah karakteristik informan pada penelitian ini:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Sampel**

Kode	Usia	Jenis Kelamin	Profesi	Lama Menggunakan RME
Informan 1	27 tahun	Perempuan	Perawat	3 tahun
Informan 2	57 tahun	Perempuan	Petugas gizi	4 tahun
Informan 3	35 tahun	Perempuan	Dokter	3 tahun
Informan 4	39 tahun	Laki-laki	Perekam medis	4 tahun

### 2. Hasil Penelitian

#### a. *Content* (isi)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 informan terkait *Content* (isi) dalam RME di Puskesmas Jetis sudah cukup sesuai dengan kebutuhan, namun pada bagian gizi masih kurang tercukupi dan masih ada beberapa konten yang perlu dikembangkan, hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada PPA sebagai berikut:

- 1) Menurut bapak/ibu apakah RME yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan ? Mohon dijelaskan.

RME yang ini digunakan di sini, kalau mau detail sampai kebutuhan Gizi sendiri agak sulit memang. Tapi kalau sekedar, bukan sekedar sih, tapi kalau untuk pemenuhan dalam rangka rekam medis, elektronik itu sudah memenuhi.

Informan 2

Sudah tercukupi sudah cukup lah untuk data sosial dan lain-lain, tapi ada beberapa konten yang perlu dikembangkan jadi terkait dengan kebutuhan akreditasi dan mungkin standar-standar yang nanti akan muncul.

Informan 4

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa *Content* (isi) pada RME di Puskesmas Jetis dipandang cukup puas oleh sebagian pengguna, namun terdapat pengguna yang merasa masih kurang puas pada bagian kebutuhan klinik gizi karena digunakan dengan kurang maksimal, hal ini diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Sebenarnya form-form yang kita buat itu dari mereka dari mereka, tapi kalau masih merasa kesulitan, berarti memang nggak tahu, makanya tadi itu perlu dikembangkan, apakah memang itu ada standar baru atau gimana mungkin sulitnya ini jumlah karakternya kayak gitu yang perlu disepakatin kemarin memang ada error di jumlah karakter itu, karena harusnya kan ketika mengajukan itu kan isinya apa itu kan tahu, jadi berapa karakter itu cuma di situ saja.

Triangulasi Sumber

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa *Content* (isi) RME Puskesmas Jetis sudah cukup dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

**Tabel 4. 2 *Content* 1 (isi)**

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Sistem memberikan informasi yang tepat sesuai yang dibutuhkan?	RME	√	Memberikan informasi yang sesuai
2	Konten RME memenuhi kebutuhan pengguna?	informasi memenuhi	√	Sudah tercukupi namun masih perlu dikembangkan

Diharapkan Puskesmas Jetis melakukan pengembangan dan pembaruan terkait isi RME agar sesuai dengan standar dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2) Apa saja isi RME yang telah tersedia?

Konsultasi gizi dewasa, yang konsultasi gizi anak belum ada.

Informan 2

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat isi RME yang belum tersedia, yaitu konsultasi gizi anak, hal ini diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

iya itu dikembangkan, sudah ada ada rencananya kok itu. kalau anak itu sebenarnya sudah ada, ya tapi gapapa itu sebagai bahan yang tadi kita kembangkan tadi, sebenarnya kita menganalisis semua itu udah kita analisis tapi kadang ada standar yang baru atau mungkin baru kepikiran.

Triangulasi Sumber

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa *Content* (isi) RME Puskesmas Jetis sudah cukup dalam memenuhi kebutuhan pengguna namun masih perlu untuk dikembangkan.

**Tabel 4. 3 *Content* 2 (isi)**

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Sistem menyediakan laporan yang benar seperti yang dibutuhkan?	RME	√	Menyediakan laporan yang benar saat dibutuhkan
2	Sistem menyediakan informasi yang cukup?	RME	√	Menyediakan cukup informasi

Diharapkan Puskesmas Jetis melakukan pengembangan dan pembaruan terkait isi RME agar sesuai dengan standar dan dapat mendukung kelancaran pelayanan.

b. *Accuracy* (keakuratan)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 informan terkait *Accuracy* (keakuratan) dalam RME di Puskesmas Jetis sudah cukup akurat, namun masih ada beberapa bagian dalam sistem yang masih perlu dikembangkan seperti kolom edukasi, hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada PPA sebagai berikut:

- 1) Menurut bapak/ibu apakah data yang dihasilkan dari RME sesuai dengan kebutuhan? Mohon dijelaskan

Ya kalau kita bilang 100 % kebutuhan kita, belum ya, karena kan berproses ya. Mungkin yang belum ada, misalkan kita butuh menuliskan edukasi, itu kita belum ada kolom tersendiri.

Informan 3

Akurasi sudah cukup kalau menurut saya, tetap harus dikembangkan karena beberapa hal yang mungkin sistem itu tidak serta merta mengetahui ini cukup tapi harus dikembangkan secara berkesinambungan.

Informan 4

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa data yang dihasilkan masih belum memenuhi kebutuhan 100%, seperti pada bagian kolom edukasi yang belum tersedia sehingga dituliskan pada kolom bagian lain, hal ini diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Memang kalau mau dibilang cukup itu kan ada yang di atas 80 % yang 20 % atau 10%nya itu sebenarnya hal-hal yang belum kita pikirkan dan baru kita tahu kebutuhannya. Misalnya tadi kayak yang screening, data yang di input itu dia sifatnya bentuknya screening apa terus ini ditulis apa misalnya ya, jadi memang kalau untuk cakupan isinya itu sebenarnya sudah ada tapi karena kebutuhan itu ya jadinya timbul lah. Makanya butuh pengembangan ke arah situ jadi biar lebih akurat.

Triangulasi Sumber

- 2) Menurut bapak/ibu Bagaimana tingkat keakuratan datanya?

Ya sudah lumayan, ya hampir lah, 90%.

Informan 3

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa keakuratan data RME Puskesmas Jetis sudah cukup baik. Namun Hasil observasi menunjukkan bahwa *Accuracy* (keakuratan) RME Puskesmas Jetis tetap masih perlu dikembangkan.

**Tabel 4. 4 Accuracy (keakuratan)**

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Sistem RME menghasilkan informasi yang akurat?	√		Sudah tercukupi namun masih perlu dikembangkan

Diharapkan Puskesmas Jetis mempertahankan keakuratan data yang dihasilkan RME dan melihat data apa saja yang masih perlu dikembangkan agar dapat sesuai dengan standar kebutuhan pengguna.

c. *Format* (tampilan)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 informan terkait Format (tampilan) dalam RME di Puskesmas Jetis sudah sesuai dengan kebutuhan, namun terdapat pengguna yang merasa tampilan RME belum sesuai dengan kebutuhan, hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada PPA sebagai berikut:

- 1) Menurut bapak/ibu apakah item isian pada RME sesuai dengan kebutuhan? Mohon dijelaskan

Ya sedikit, untuk kolom edukasi belum ada.

Informan 3

kalau kebutuhan sudah cukup ya kebutuhan untuk semua unit misalnya umum itu sudah data dari awal ada anamnesa ada data pemeriksaan vital signs, terus ada tindakan, ada obat, ada rujukan, itu sudah sudah mewakili semua tapi ada beberapa item yang sekiranya itu bisa dikembangkan.

Informan 4

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa item isian yang dihasilkan RME di Puskesmas Jetis sudah cukup sesuai dengan kebutuhan, namun masih terdapat pengguna yang menyatakan tampilan RME belum sesuai dengan kebutuhan yaitu kolom edukasi yang belum tersedia, akan tetapi sumber lain menyatakan bahwa kolom edukasi sebenarnya sudah ada di bagian lain, hal ini diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Edukasi sebenarnya ada di kotak konseling, tapi masih memang tidak sesuai kebutuhan mereka jadi edukasi itu ada tanda tangan, jadi kalau edukasi itu, pasien juga tanda tangan, nah itu mungkin yang yang belum, karena itu agak sulit tuh kalau pasien harus tanda tangan

Triangulasi Sumber

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa Format (tampilan) RME Puskesmas Jetis sudah cukup dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

**Tabel 4.5 Format (tampilan)**

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Sistem RME menyajikan hasil format yang bermanfaat?	√		Menyajikan format yang bermanfaat
2	Informasi dari sistem RME jelas?	√		Menghasilkan informasi yang jelas

Diharapkan Puskesmas Jetis memperbarui tampilan RME agar item-item yang belum tersedia dapat ditambahkan dan dapat mendukung kelancaran penggunaan RME.

d. *Ease of Use* (kemudahan pengguna)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 informan terkait *Ease of Use* (kemudahan pengguna) dengan

adanya RME di Puskesmas Jetis memberikan kemudahan pada pengguna, namun beberapa pengguna menyatakan masih kurang puas dengan RME saat ini, hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada PPA sebagai berikut:

- 1) Menurut bapak/ibu sejauh ini apakah RME memberikan kemudahan? Jika iya/tidak Mohon dijelaskan

Iya mudah. Cuma kalau untuk asuhan keperawatannya itu kan kita harus kayak nulis ulang, nulis keluhan ulang, nulis hasil data pemeriksaan ulang.

Informan 1

Memudahkan dengan adanya RME itu memudahkan kita di dalam pencatatan dan pelaporan. Hanya saja kendalanya kita di bagian komputer, karena laptopnya laptop sendiri-sendiri loh.

Informan 2

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa RME yang digunakan memberikan kemudahan kepada pengguna, namun beberapa pengguna menyatakan terdapat bagian yang harus dikerjakan secara manual dan kurangnya fasilitas komputer, hal ini diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Narasi aja gak ada yang nulis, sebenarnya dibuat narasi itu biar mewakili semua data itu terekam di situ, kalau misalnya mau tidak secara narasi berarti kalau memang itu dibutuhkan untuk pengolahan informasi nanti mungkin perlu sih dikembangkan untuk perawat-perawat itu butuh untuk mengolah jadi satu informasi yang mereka butuhkan.

Triangulasi Sumber

Sebenarnya sudah disediakan tapi pada rusak karena pandemi, itu semua anggaran laptop anggaran PC itu hampir dipotong, kita cuma bisa mengandalkan satu tahun cuma satu, ya nanti tindak lanjuti.

Triangulasi Sumber

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa Ease of Use (kemudahan pengguna) RME Puskesmas Jetis sudah memberikan kemudahan kepada pengguna.

**Tabel 4. 6 Ease of Use (Kemudahan Pengguna)**

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Sistem RME ramah pengguna?	√		Sistem ramah pengguna
2	Sistem RME mudah digunakan?	√		Sistem mudah digunakan

Diharapkan Puskesmas Jetis dapat berdiskusi dengan pengguna RME apa saja yang masih perlu dikembangkan dan mempertimbangkan untuk dapat menambahkan komputer sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi pengguna.

e. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 4 informan terkait *Timeliness* (ketepatan waktu) RME di Puskesmas Jetis menghasilkan informasi tepat waktu dan menyediakan informasi terkini, namun jika informasi yang diinginkan cukup besar maka masih membutuhkan waktu untuk memproses informasi, hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada PPA sebagai berikut:

- 1) Menurut bapak/ibu apakah selama menggunakan RME dalam memproses informasi tepat waktu dan menyediakan informasi *up to date*? Mohon dijelaskan

Tergantung seberapa laporan kita butuhkan, kalau yang besar, misalkan berapa tahun, mesti kita nunggu. Tapi kalau kita mau lihat riwayat sebelumnya, cepat sih, update aja.

Informan 3

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa RME dapat memberikan informasi yang tepat waktu namun tergantung seberapa besar informasi yang dibutuhkan, hal ini diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Ya memang begitu karena dari segi database itu kan banyak juga, ya memang seperti itu memang agak lama. Bisa difragmentasi jadi yang tanggal sekian sampai tanggal sekian, jadi bukan di riwayatnya di klinik dibuka, mau tanggal berapa nih? itu bisa dilihat lebih cepat

Triangulasi Sumber

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa *Timeliness* (ketepatan waktu) RME Puskesmas Jetis menghasilkan informasi yang tepat waktu dan menyediakan informasi *up to date*.

**Tabel 4. 7 *Timeliness* (ketepatan waktu)**

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Informasi yang dihasilkan dari sistem RME tepat waktu?	√		Menghasilkan informasi yang tepat waktu
2	Sistem RME menyediakan informasi terkini?	√		Menyediakan informasi terkini

Diharapkan Puskesmas Jetis mempertahankan RME yang cukup baik untuk menghasilkan informasi dengan tepat waktu dan informasi *up to date*.

### C. Pembahasan

#### 1. *Content* (isi)

*Content* atau isi dalam sistem informasi memiliki peran penting dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, seperti informasi yang disediakan oleh sistem yaitu data, laporan, dan fitur-fitur lain yang tersedia. Menurut Doll & Torkzadeh (1988) *content* dalam sistem informasi harus memenuhi kebutuhan pengguna dan mempunyai informasi yang aktual.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada informan, Puskesmas Jetis dalam penerapan RME dari segi *content* sudah cukup sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan informasi yang sesuai, namun masih diperlukan pengembangan dan pembaruan lagi terkait *content* konsultasi gizi anak dan beberapa *content* lainnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Izzati & Firmanto (2021) yang menyebutkan bahwa *content* (isi) dalam suatu sistem mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Maka berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa *content* (isi) pada RME di Puskesmas Jetis dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### 2. *Accuracy* (keakuratan)

*Accuracy* atau keakuratan merupakan tingkat kebenaran dan kehandalan informasi yang diberikan oleh sistem. Evaluasi keakuratan dilakukan untuk dapat menilai kepatuhan sistem pada standar dan prosedur yang ditetapkan, kemampuan sistem dalam menghasilkan data yang tepat, dan kesesuaian antara data yang disediakan dengan kebutuhan pengguna. Menurut Doll & Torkzadeh (1988) keakuratan menunjukkan kehandalan atau tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh sistem dalam mengolah dan menyajikan informasi yang akurat pada pengguna.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada informan, Puskesmas Jetis dalam penerapan RME dari segi *accuracy* sudah cukup akurat, seperti pada bagian pendaftaran sudah menerapkan *single ID*

*HDP* sehingga dapat diketahui apabila terdapat pasien yang terdaftar *double*, namun masih perlu dikembangkan lagi secara berkesinambungan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmawati & Krisbiantoro (2021) yang menyebutkan bahwa *accuracy* (keakuratan) memiliki pengaruh penting pada kepuasan pengguna. Maka berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa *accuracy* (keakuratan) pada RME di Puskesmas Jetis dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

### 3. *Format* (tampilan)

*Format* atau tampilan memberikan penilaian terhadap beberapa aspek, seperti kejelasan tampilan, pengaturan layout yang efektif, penggunaan warna dan grafis yang sesuai, serta kemudahan navigasi antarmuka. Menurut Nurul (2022) format memiliki peran yang signifikan bagi pengguna sistem, karena berhubungan dengan tampilan yang akan dilihat oleh pengguna pada layar sistem informasi saat digunakan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada informan, Puskesmas Jetis dalam penerapan RME dari segi *format* sudah memiliki *format* yang baik dan memberikan kemudahan pengguna, namun masih perlu ditingkatkan lagi seperti penambahan kolom edukasi pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Isnaini (2022) yang menyebutkan bahwa *format* (tampilan) sistem memiliki pengaruh positif pada kepuasan pengguna. Maka berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa *format* (tampilan) pada RME di Puskesmas Jetis dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

### 4. *Ease of Use* (kemudahan pengguna)

*Ease of Use* atau kemudahan pengguna merupakan penilaian terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi, kejelasan instruksi, pengaturan menu yang baik, serta kecepatan respons sistem terhadap input pengguna. Menurut Doll & Torkzadeh (1988) kemudahan

penggunaan adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem dapat dengan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada informan, Puskesmas Jetis dalam penerapan RME dari segi *ease of use* sistem mudah digunakan, namun masih diperlukan pengembangan dan pembaruan terkait asuhan keperawatan, untuk fasilitas komputer sebaiknya ditingkatkan lagi agar mampu meningkatkan motivasi pengguna untuk menggunakan RME. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siregar (2020) yang menyebutkan bahwa *ease of use* (kemudahan pengguna) berpengaruh pada kepuasan pengguna jika pengguna dapat menggunakan tool dengan mudah pada saat menggunakan sistem. Maka berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa *ease of use* (kemudahan pengguna) pada RME di Puskesmas Jetis dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

5. *Timeliness* (ketepatan waktu)

*Timeliness* atau ketepatan menurut Doll & Torkzadeh (1988) ketepatan waktu merupakan kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna pada saat informasi tersebut diperlukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada informan, Puskesmas Jetis dalam penerapan RME dari segi *timeliness* sudah memberikan hasil yang baik dan dapat memenuhi harapan pengguna, namun terdapat beberapa kebutuhan baru yang dapat dikembangkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putra (2019) yang menyebutkan bahwa *timeliness* (ketepatan waktu) berpengaruh pada kepuasan pengguna, pengguna merasa waktu yang didapatkan saat menggunakan sistem menjadi lebih efisien dan mempermudah pengguna bekerja dengan lebih optimal. Maka berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa *timeliness* (ketepatan waktu) pada RME di Puskesmas Jetis dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### **D. Keterbatasan**

Selama melakukan penelitian, peneliti menyadari adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Keterbatasan waktu yang dihadapi peneliti selama melakukan penelitian dan penelitian ini kurang menggali harapan dari informan terkait harapannya karena hanya berfokus pada kepuasan pengguna menggunakan model EUCS sehingga memungkinkan adanya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna diluar variabel EUCS.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA