

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

a. Sejarah RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta berdiri pada tahun 1987 yang terletak di Jl. Ringroad Barat No.118, Mlangi, Nogotirto, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55294. Berawal dari pendirian Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) Queen Latifa yang dirintis oleh Bapak Syaifudin dan Ibu Siti Purwanti pada tahun 2001, disertai dengan perkembangan kawasan Ringroad Barat meliputi kawasan perumahan dan perusahaan meningkatkan kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan, ditambah pada tahun 2003 Ibu Siti Purwanti mendapat prestasi sebagai Bidan Praktek Swasta terbaik II se-Provinsi DIY meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kebutuhan pelayanan kesehatan sehingga akhirnya BPRB meningkatkan kualitas pelayanan hingga akhirnya pada tanggal 31 Desember 2009 ijin Operasional RSUD Queen Latifa di terbitkan dari Dinas Kesehatan diresmikan oleh Bupati Sleman. RSUD Queen Latifa Yogyakarta sudah terakreditasi A (PARIPURNA) pada tanggal 8 Juni 2023.

b. Visi, Misi, Motto, dan Dasar RSUD *Queen* Latifa Yogyakarta

1) Visi

Menjadi Rumah Sakit yang terakreditasi “PARIPURNA” dan disukai oleh pelanggan.

2) Misi

- Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara terus menerus; Meningkatkan *soft skill* dan ilmu pengetahuan karyawan dan spiritual karyawan;
- Menyelenggarakan layanan rumah sakit yang bersifat kekeluargaan dan bertanggungjawab;
- Meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit.

3) Motto

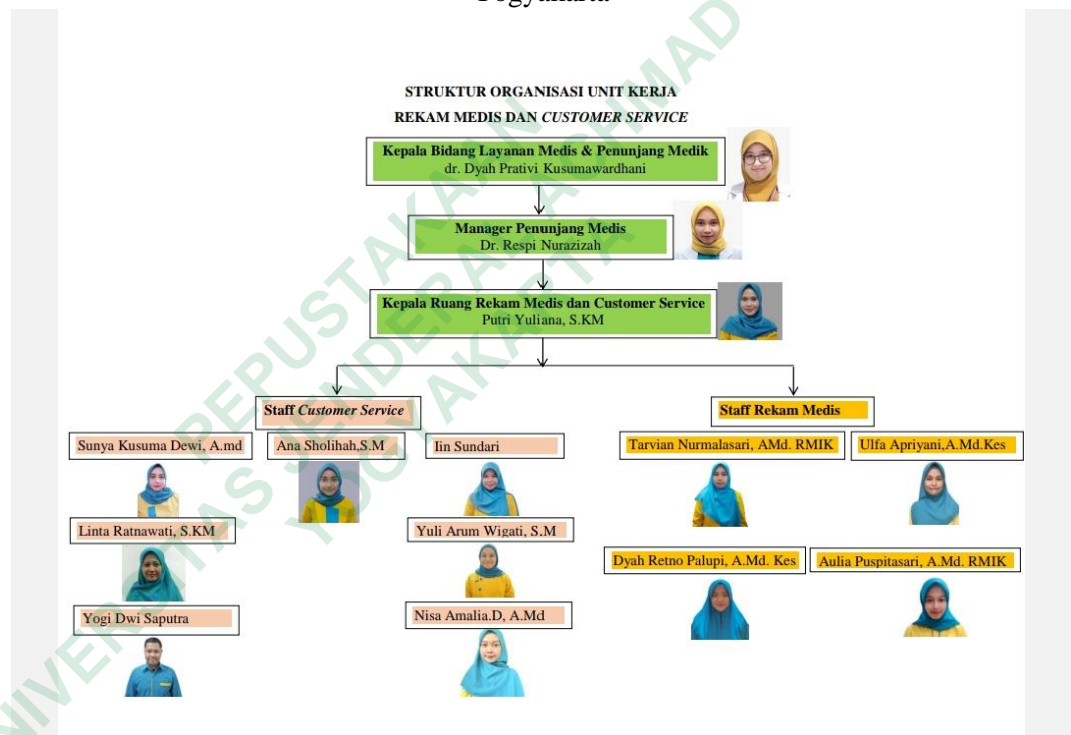
Rumah sakit keluarga dan terpercaya.

4) Nilai Dasar

- 3S : Salam, Senyum, dan Sapa.
- SEDAP : Semangat, Efisien, Disiplin, Asertif, dan Peduli

c. Struktur Organisasi Unit Rekam Medis RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Gambar 4.1 struktur Organisasi Unit Rekam Medis RSUD Queen Latifa Yogyakarta



Sumber: Unit Instalasi Rekam Medis RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

d. Jenis-Jenis Pelayanan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

- 1) Spesialis Obsgyn;
- 2) Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah;
- 3) Spesialis Kesehatan Anak;
- 4) Spesialis Mata;
- 5) Spesialis Saraf;
- 6) Spesialis Penyakit Dalam;

- 7) Spesialis Patologi Klinik;
 - 8) Spesialis Radiologi;
 - 9) Spesialis Bedah;
 - 10) Spesialis Periodonti;
 - 11) Spesialis Konservasi Gigi;
 - 12) Spesialis THT;
 - 13) Spesialis Kulit dan Kelamin;
 - 14) Spesialis Kedokteran Jiwa;
 - 15) Spesialis Rehab Medis;
 - 16) Spesialis Orthopedi.
- e. Tampilan awal rekam medis elektronik (RME) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta



Gambar 4.2 Tampilan awal rekam medis elektronik (RME) RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Sumber: Unit Instalasi Rekam Medis RSUD Queen Latifa Yogyakarta

f. Sejarah Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta berjalan pada tahun 2019 dimana sebelumnya RSUD Queen Latifa Yogyakarta menggunakan pihak ketiga untuk menjalankan Rekam Medis Elektronik (RME) tetapi akhirnya RSUD Queen Latifa Yogyakarta mempunyai sistem sendiri jadi membuat sistem informasi elektronik untuk Rekam Medis Elektronik (RME) dan pengimplementasian baru di rawat jalan saja sampai dengan sekarang.

2. Analisis Hasil

a. Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 43 responden yang terdiri dari Dokter, Perawat, Bidan, Pendaftaran, Rekam Medis, Petugas BPJS, Radiologi, Apoteker, Laboratorium pada instalasi rawat jalan. Responden memberikan penilaian terhadap kepuasan selama menggunakan Rekam Medis Elektronik di RSUD Queen Latifa Yogyakarta sesuai dengan kenyataan yang ada berdasarkan 5 aspek penilaian, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan waktu (*timeliness*).

Data responden yang berhasil diperoleh peneliti dalam kurun waktu satu minggu (24 Juni–29 Juni 2023) adalah sebanyak 43 data. Informasi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja dan jabatan.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Umur		
15-22	16	37.2
23-30	17	29.5
31-40	10	23.3
	43	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	3	7.0
Perempuan	40	93.0
	43	100
Tingkat Pendidikan		
D3	28	65.1
D4	2	4.7
S1	13	30.2
	43	100
Masa kerja		
<1	36	83.7
>5-10	7	16.3
	43	100
Profesi		
Dokter	2	4.7
Perawat	18	41.9
Bidan	9	20.9
Pendaftaran	2	4.7
Rekam medis	2	4.7
Petugas bpjs	1	2.3
Radiologi	3	7.0
Apoteker	6	14.0
	43	100

Sumber: Data Primer, 2023

Dari karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki usia pada rentang 15-22th, yaitu sebanyak 16 (37.2%), jenis kelamin responden perempuan, yaitu sebanyak 40 (93,0%), tingkat pendidikan responden pada rentang D3, yaitu sebanyak 36 (65.1%), lama kerja responden pada rentang <1 thn, yaitu sebanyak 36 (83.7%), profesi responden perawat, yaitu sebanyak 18 (41.9%), bidan, yaitu sebanyak 9 (20.9%), apoteker, yaitu sebanyak 6 (14.0%).

3. Tingkat kepuasan pengguna RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta berdasarkan variabel *Content, Format, Accuracy, Timeliness, Ease of use*.

Berdasarkan hasil analisis *statistik* deskriptif dan penyebaran kuesioner pada 43 petugas yang menggunakan RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta, sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap jawaban kuesioner, didapatkan rata-rata total skor dari 43 jawaban responden. Interpretasi hasil mengacu pada (Notoatmodjo, 2014) pada tabel berikut:

Tabel 4.2 nilai rata-rata kepuasan pengguna

Hasil ukur	Intepretasi
1-1,79	Sangat tidak puas
1,8-2,59	Tidak puas
2,6-3,39	Cukup puas
3,4-4,91	Puas
4,2-5,00	Sangat puas

a) Aspek Isi Rekam Medis Elektronik (*Content*)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap jawaban kuesioner, didapatkan rata-rata total skor dari 43 jawaban responden, implementasi hasil bisa dilihat pada tabel 4.2:

Table 4.3 Nilai rata-rata variabel *content*

Indikator Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Rerata	Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		F	%
CON 1	0	0	0	0	1	2.3	26	60.5	16	37.2	4.34	43	100
CON 2	0	0	0	0	0	0	32	74.4	11	25.6	4.41	43	100
CON 3	0	0	0	0	1	2.3	29	67.4	13	30.2	4.27	43	100
CON 4	0	0	0	0	1	2.3	26	60.5	16	37.2	4.34	43	100
Total Rerata											4,34		

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel di atas, nilai rata-rata kepuasan pada aspek isi (*content*) RME menunjukkan hasil puas sebesar 4.34. Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi variabel isi (*content*) memiliki 4 indikator pernyataan. Dimana rata-rata nilai indikator CON 1 (informasi yang tepat pada RME), sebesar 4.34 atau masuk ke dalam kategori puas, nilai rata-rata indikator CON 2 (informasi yang lengkap menyediakan RME), sebesar 4,41 masuk kategori sangat puas, nilai rata-rata CON 3 (Dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari RME sangat membantu saya), sebesar 4,27 masuk

kategori sangat puas, nilai rata-rata CON 4 (RME dapat mempercepat koordinasi dengan unit lain), sebesar 4,34 masuk kategori sangat puas.

b) aspek Keakuratan (*Accuracy*)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap jawaban kuesioner, didapatkan rata-rata total skor dari 43 jawaban responden, implementasi hasil bisa dilihat pada tabel 4.2:

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terkait Instrumen keakuratan (*Accuracy*)

Indikator Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Rerata	Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		F	%
ACC 5	0	0	1	2.3	1	2.3	37	86.0	4	9.3	4.02	43	100
ACC 6	0	0	1	2.3	0	0	33	76.7	9	20.9	4.16	43	100
ACC 7	0	0	1	2.3	4	9.3	29	67.4	9	20.9	4.06	43	100
ACC 8	0	0	1	2.3	2	4.7	33	76.7	7	16.3	4.06	43	100
ACC 9	1	2.3	11	25.6	11	25.6	17	39.5	3	7.0	3.22	43	100
ACC 10	0	0	1	2.3	37	0	0	86.0	5	11.6	4.06	43	100
Total Rerata											3.93		

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel di atas, nilai rata-rata kepuasan pada aspek Keakuratan (*Accuracy*) RME menunjukkan hasil puas sebesar 3.96. Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi aspek Keakuratan (*Accuracy*) memiliki 6 indikator pernyataan. Dimana rata-rata nilai indikator ACC 5 (Informasi yang dihasilkan oleh Rekam Medis Elektronik sangat akurat), sebesar 4.02 masuk kategori cukup puas, nilai rata-rata indikator ACC 6 (Hasil *output* yang ditampilkan sesuai dengan *input* (yang diperintahkan), sebesar 4,16 masuk kategori puas, nilai rata-rata ACC 7 (Rekam Medis Elektronik dapat memperkecil terjadinya kesalahan), sebesar 4,06 masuk kategori puas, nilai rata-rata ACC 8 (Saya merasa sistem Rekam Medis Elektronik dapat diandalkan dan dipercaya), sebesar 4,06 masuk kategori puas, nilai rata-rata ACC 9 (Saya merasa terdapat kesalahan dalam proses pengolahan data/*error* di sistem RME), sebesar 3,22 masuk kategori cukup puas, nilai rata-rata ACC 10

(Laporan yang dihasilkan RME dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat) sebesar 4,06 masuk kategori puas.

Mayoritas pengguna RME pada bagian *accuracy* sudah merasa cukup puas, bagian acc 9 dengan hasil 3,22 (saya merasa terdapat kesalahan dalam proses pengolahan data/error disistem RME, tetapi di bagian *accuracy* seharusnya merasa tidak puas karena terdapat kesalahan dalam proses pengolahan data/eror di sistem RME.

4. Instrumen Tampilan (*Format*)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap jawaban kuesioner, didapatkan rata-rata total skor dari 43 jawaban responden, implementasi hasil bisa dilihat pada tabel 4.2:

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terkait Instrumen tampilan (format)

Indikator Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Rerata	Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		F	%
FOR 11	0	0	0	0	3	7.0	32	74.4	8	18.6	4.11	43	100
FOR 12	0	0	1	2.3	4	9.3	32	74.4	6	14.0	4.00	43	100
FOR 13	0	0	0	0	0	0	34	79.1	9	20.9	4.20	43	100
FOR 14	1	2.3	0	0	4	9.3	31	72.1	7	16.3	4.00	43	100
FOR 15	1	2.3	0	0	3	7.0	36	83.7	3	7.0	3.93	43	100
FOR 16	0	0	1	2.3	3	7.0	33	76.7	6	14.0	4.02	43	100
FOR 17	1	2.3	0	0	1	2.3	36	83.7	5	11.6	4.02	43	100
FOR 18	1	2.3	0	0	1	2.3	34	79.1	7	16.3	4.06	43	100
Total Rerata											4,04		

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel di atas, nilai rata-rata kepuasan pada aspek Tampilan (*Format*) RME menunjukkan hasil puas sebesar 4.04. Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi aspek Tampilan (*Format*) memiliki 8 indikator pernyataan. Dimana rata-rata nilai indikator FOR 11 (Format RME dapat dimengeri dengan sangat jelas), sebesar 4.11 masuk kategori puas, nilai rata-rata indikator FOR 12 (Tata letak tampilan dari RME menarik), sebesar 4,0

masuk kategori puas, nilai rata-rata FOR 13 (Teks yang ditampilkan dalam RME jelas dan mudah dipahami), sebesar 4.20 masuk kategori sangat puas, nilai rata-rata FOR 14 (RME mempunyai paduan warna yang serasi sehingga tidak melelahkan mata), sebesar 4.00 masuk kategori puas, nilai rata-rata FOR 15 (Komposisi isi warna dan RME sangat baik sehingga tidak membosankan), sebesar 4,02 masuk kategori puas, nilai rata-rata FOR 16 (RME mempunyai tataletak yang rapi), sebesar 3.93 masuk kategori puas, nilai rata-rata FOR 17 (Bentuk laporan yang dihasilkan RME mudah dimengerti dan dipahami), sebesar 4,02 masuk kategori puas, nilai rata-rata FOR 18 (Metode Rekam Medis Elektronik menampilkan sebuah informasi sangat baik), sebesar 4,06 masuk kategori puas.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian Format, FOR 15 (komposisi isi warna dan RME sangat baik sehingga tidak membosankan) dengan hasil 3,93 atau puas, dikarenakan pengguna puas dengan komposisi isi warna RME sangat baik bagi pengguna sehingga tidak membosankan.

5. Aspek Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap jawaban kuesioner, didapatkan rata-rata total skor dari 43 jawaban responden, implementasi hasil bisa dilihat pada tabel 4.2:

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terkait Instrumen pengguna (Ease of Use)

Indikator Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Rerata	Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		F	%
EUO 19	0	0	0	0	1	2.3	35	81.4	7	16.3	4.13	43	100
EOU 20	0	0	0	0	1	2.3	33	76.7	9	20.9	4.18	43	100
EOU 21	0	0	0	0	2	4.7	31	72.1	10	23.3	4.18	43	100
EOU 22	0	0	0	0	4	9.3	35	81.4	4	9.3	4.00	43	100
EOU 23	0	0	3	7.3	6	14.0	30	69.8	4	9.3	3.81	43	100
EOU 24	0	0	1	2.3	3	7.0	35	81.4	4	9.3	3.97	43	100
Total Rerata											4,04		

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel di atas, nilai rata-rata kepuasan pada aspek Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) RME menunjukkan hasil puas sebesar 4.04. Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi aspek Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) memiliki 6 indikator pernyataan. Dimana rata-rata nilai indikator EOU 19 (RME sangat *user friendly*), sebesar 4.13 masuk kategori puas, nilai rata-rata indikator EOU 20 (RME mudah untuk digunakan), sebesar 4,18 masuk kategori puas, nilai rata-rata EOU 21 (RME merupakan sistem yang efisien), sebesar 3.18 masuk kategori puas, nilai rata-rata EOU 22 (Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari RME), sebesar 4.00 masuk kategori puas, nilai rata-rata EOU 23 (Terdapat manual bantuan (*help menu*) di dalam RME), sebesar 3,81 masuk kategori cukup puas, nilai rata-rata EOU 24 (RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya), sebesar 3,97 masuk kategori cukup puas.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian Ease of use, EOU 23 (Terdapat manual bantuan (*help menu*) didalam RME) dengan hasil 3,81 atau puas, dikarenakan pengguna merasa puas terdapat help menu atau bantuan di dalam sistem RME.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian Ease of use, EOU 24 (RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya) dengan hasil 3,97 atau puas, dikarenakan di sistem RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.

6. Aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap jawaban kuesioner, didapatkan rata-rata total skor dari 43 jawaban responden, implementasi hasil bisa dilihat pada tabel 4.2:

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terkait Instrumen Waktu (*Timeliness*)

Indikator Pertanyaan	STS		TS		N		S		SS		Rerata	Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		F	%
TIM 25	0	0	1	2.3	1	2.3	36	83.7	5	11.6	4.04	43	100
TIM 26	4	9.3	12	27.9	2	4.7	22	51.2	3	7.0	3.18	43	100
TIM 27	0	0	0	0	1	2.3	34	79.1	8	18.6	4.16	43	100
TIM 28	0	0	2	4.7	6	14.0	31	72.1	4	9.3	3.86	43	100
TIM 29	0	0	3	7.3	6	14.0	30	69.8	4	9.3	4.11	43	100
Total Rerata											3.87		

Sumber: Data Primer, 2023

Dari tabel di atas, nilai rata-rata kepuasan pada aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*) RME menunjukkan hasil rata-rata puas sebesar 3.92. Kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk mengevaluasi aspek Ketepatan Waktu (*Timeliness*) memiliki 5 indikator pertanyaan. Dimana rata-rata nilai indikator TIM 25 (Informasi yang dihasilkan oleh RME tepat waktu), sebesar 4.04 masuk kategori puas, nilai rata-rata indikator TIM 26 (RME menyediakan informasi terkini (*up to date*)), sebesar 3,18 masuk kategori cukup puas, nilai rata-rata TIM 27 (RME memberikan respon yang cepat), sebesar 4.16 masuk kategori puas, nilai rata-rata TIM 28 (RME memberikan *alert/reminder* pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan), sebesar 3.86 masuk kategori puas, nilai rata-rata TIM 29 (Sistem yang ada mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat), sebesar 4,11 masuk kategori puas, nilai rata-rata TIM 30 (Kemampuan Rekam Medis Elektronik yang baik membuat saya tertarik untuk merekomendasikan penggunaannya kepada staf yang lain). Sebesar 4.18 masuk kategori puas.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa cukup puas dibagian *timeliness*, TIM 26 (informasi yang dihasilkan oleh RME tepat waktu) dengan hasil 3,18 atau cukup puas, dikarenakan pengguna cukup puas dengan informasi yang dihasilkan oleh RME secara tepat waktu.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian *timeliness*, TIM 28 (RME memberikan respon yang cepat) dengan hasil 3.86 atau puas, dikarenakan pengguna merasa puas dengan RME memberikan respon yang cepat.

Tabel 4.8 kepuasan pengguna

Dimensi	Rata-rata
Isi	4,47
<i>Accuracy</i>	3,96
<i>Format</i>	4,04
<i>Ease of use</i>	4,04
<i>Timeliness</i>	3,95
Total EUCS	4,06

Sumber: Data primer, 2023

Bahwa didapatkan hasil Implementasi Penilaian evaluasi kepuasan penerapan RME sudah merasa puas dibagian isi, format, ease of use dengan rentang 3,41-4,91, akan tetapi pada dimensi accuracy dan timeliness lebih rendah dibandingkan dimensi yang lain.

B. Pembahasan

1) Kepuasan pengguna terhadap evaluasi kepuasan pengguna rekam medis elektronik dari segi isi (*content*) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Dalam evaluasi kepuasan RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta menggunakan kerangka evaluasi berdasarkan EUCS yang mencakup aspek isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penilaian kepuasan pengguna RME menunjukkan hasil puas dengan skor 4.06 Penerapan RME di unit rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Terkait aspek isi (*content*) karena memiliki fitur lengkap, mudah dipahami dan isi yang cukup lengkap untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna (*user*) kepuasan RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari informan yang menyatakan bahwa RME tersebut sudah lengkap dan menghadirkan fitur-fitur seperti username dan password, cakupan tahun 2023, proporsi jaminan pasien 2023, proporsi pasien lama dan baru 2023, diagnosa atau tindakan ICD -10. Kelengkapan

dari fitur dan juga RME akan meningkatkan kepuasan dari pengguna karena pengguna merasa bahwa sistem tersebut dapat mengakomodasi kebutuhan yang diharapkan, akan tetapi masih terdapat kekekuran pada RME, yaitu Ttd elektronik blm ada, Asesmen awal dari igd masih dalam proses, Inputan penunjang pemeriksaan yg ekg dan echo blm terfasilitasi.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Doll & Torkzadeh 1988) dengan berdasarkan aspek isi (*content*) pengguna merasa puas karena sistem yang digunakan mudah dimengerti dan secara keseluruhan evaluasi kepuasan RME dapat memenuhi kepuasan pengguna dari sisi isi. Hal ini juga dengan dilakukan oleh (Syahrullah et al., 2016) Informasi yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan para pengguna dari aplikasi tersebut dan tidak ada kesalahan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Instrumen *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Instrumen *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Kepuasan pengguna terhadap evaluasi kepuasan RME dari segi keakuratan (*accuracy*) di RSUD Queen Latifa

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pengguna merasa cukup puas pada aspek keakuratan (*accuracy*) karena RME tersebut menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini juga ditunjukkan dari hasil kepuasan pengguna yang menyatakan keakuratan data sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna karena data yang diinput dalam RME sesuai dengan identitas pasien dan kondisi pasien. Dari hasil kuesioner dan wawancara didapatkan bahwa data yang telah di olah kedalam RME tersebut sudah akurat.

Keakuratan data yang telah diolah kedalam RME dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena pengguna merasa bahwa keakuratan kepuasan RME yang sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pengguna. Hal

ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahrullah et al., 2016) aspek *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Hal ini juga disampaikan oleh (Golo et al., 2021) bahwa Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi puskesmas menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas dapat menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. kepuasan pengguna terhadap evaluasi kepuasan RME dari segi format di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian diketahui mayoritas pengguna merasa puas pada aspek *format* karena RME dipandang memiliki tampilan *format* yang mudah dimengerti sehingga petugas lebih cepat dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem. Menurut (Utomo et al., 2017) Tampilan visual penyajian informasi harus dirancang sebaik mungkin, sehingga mata manusia dapat menangkap informasi secara cepat dan otak manusia dapat memahami maknanya secara benar. Tampilan yang menarik secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian Format, FOR 15 (komposisi isi warna dan RME sangat baik sehingga tidak membosankan) dengan hasil 3,93 atau puas, dikarenakan pengguna puas dengan komposisi isi warna RME sangat baik bagi pengguna sehingga tidak membosankan

4. kepuasan pengguna terhadap evaluasi evaluasi kepuasan RME dari segi *ease of use* di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian diketahui mayoritas pengguna merasa puas pada terhadap evaluasi kepuasan RME di RSUD Queen Latifa terkait aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) karena RME didapat memberikan informasi, proses memasukan data dalam pengolahan data yang cukup mudah. Hal ini ditunjukkan dari informan yang menyatakan bahwa RME tersebut sudah sangat membantu petugas dalam melakukan pengimputan data dengan mudah, dan dari hasil kuesioner didapatkan bahwa dalam menggunakan RME untuk proses memasukan data, pengguna dalam mencari informasi dan proses mengolah data sangat mudah. Kemudahan pengguna (*ease of use*) dalam menggunakan sistem dari proses awal sampai akhir yang meliputi proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang akan digunakan oleh pengguna akhir. Oleh karena itu, semakin mudah sistem RME digunakan maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna Serta pengguna merasa dalam penggunaan RME ini dapat lebih efisien dan pena dapat lebih cepat dalam menyelesaikan tugasnya sehari. Praktik pengelolaan RME terlaksana lebih efisien dikarenakan RME dapat memangkas waktu petugas dalam pencarian berkas rekam medis selain itu data dalam RME dapat diakses secara real time sehingga petugas dapat mengakses riwayat medis pasien tanpa harus melakukan peminjaman berkas ke bagian rekam medis. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Menurut (Ahmad & Pambudi, 2013) *ease of use* atau kemudahan pengguna terhadap sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*). Menurut (Hendra & Iskandar, 2016) *perceived ease of use* diartikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang mempercayai bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Instrumen *ease of use* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian *Ease of use*, EOU 23 (Terdapat manual bantuan (help menu) didalam RME) dengan hasil 3,81 atau puas, dikarenakan pengguna merasa puas terdapat help menu atau bantuan di dalam sistem RME.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian *Ease of use*, EOU 24 (RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya) dengan hasil 3,97 atau puas, dikarenakan di sistem RME menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya.

5. kepuasan pengguna terhadap evaluasi evaluasi kepuasan RME dari segi *timelines* di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian diketahui mayoritas pengguna merasa cukup puas pada terhadap evaluasi kepuasan RME di RSUD Queen Latifa terkait aspek waktu (*timelines*) karena RME dapat memberikan informasi dengan tepat waktu. Hal ini di tunjukan dari informan yang menyatakan bahwa penggunaan RME lebih cepat dibandingkan menggunakan rekam medis manual. RME juga sangat membantu petugas dalam pekerjaannya dari efisien waktu dan petugas tidak perlu mencari berkas rekam medis yang membutuhkan waktu yang sangat kama hanya dengan itungan menit petugas sudah bisa bekerja secara optimal dengan adanya RME tersebut. Dan dari hasil kuesioner didapatkan bahwa RME telah menyediakan data yang diperlukan oleh pengguna dan menyediakan informasi yang *up to date*. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Menurut Doll dan Torkzadeh dikutip oleh Sutanto, et al., (2014) aspek *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan outputkan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Syahrullah et al., (2018) yang menyatakan bahwa sistem informasi mampu memberikan informasi dengan tepat waktu dan data yang up

to date. Sistem rekam medis juga dapat memberikan informasi secara berkala dengan adanya berbagai macam laporan.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian timeliness, TIM 26 (informasi yang dihasilkan oleh RME tepat waktu) dengan hasil 3,18 atau cukup puas, dikarenakan pengguna cukup puas dengan informasi yang dihasilkan oleh RME secara tepat waktu.

Mayoritas pengguna RME sudah merasa puas dibagian timeliness, TIM 28 (RME memberikan respon yang cepat) dengan hasil 3.86 atau puas, dikarenakan pengguna merasa puas dengan RME memberikan respon yang cepat.

C. Keterbatasan

1. Kesulitan
 - a. Bagian instalasi rekam medis yang sibuk dikarenakan akreditasi rumah sakit sehingga peneliti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi dan mendapatkan responden yang cukup untuk mengisi kuesioner.
2. Kelemahan
 - a. Subjek yang digunakan pada penelitian ini hanya dibagian unit rawat jalan saja, sehingga hasil yang didapat mungkin akan menimbulkan perbedaan pendapat.
 - b. Metode pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner.