

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas

Puskesmas Gamping I merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang terletak di Kecamatan Gamping, Kelurahan Ambarketawang, Kabupaten Sleman Yogyakarta. Puskesmas Gamping I beralamat di Delingsari, Ambarketawang, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Wilayah kerja Puskesmas Gamping I terdiri dari dua desa yaitu Desa Ambarketawang dan Desa Balecatur. Desa Ambarketawang terdiri dari 13 dusun dengan 110 RT dan Desa Balecatur terdiri dari 18 dusun dengan 127 RT. Puskesmas Gamping I berbatasan sebelah utara dengan Desa Sidoarum, Kecamatan Godean; sebelah timur berbatasan dengan Desa Banyuraden; sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Sedayu, Bantul; dan sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Kasihan, Bantul.

Di Puskesmas Gamping I telah menerapkan RME sejak tahun 2019. Penerapan RME yang telah dilakukan digunakan pada bagian pendaftaran, poli umum, poli lansia, poli gigi, poli KIA, ruang terpadu, ruang mtbs, psikologi, fisioterapi, laboratorium dan gizi. Terdapat 24 komputer yang telah terkoneksi pada sistem RME dan ada 30 petugas yang menggunakan sistem RME tersebut.

Jadwal pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping I dimulai dari hari Senin sampai Sabtu. Pada pukul 07.30-12.00 untuk hari Senin sampai Kamis, pukul 07.30-10.30 untuk hari Jumat, dan pukul 07.30-11.00 pada hari Sabtu. Jenis-jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Gamping I meliputi poli umum, ruang tindakan, poli lansia, poli gigi, layanan konsultasi gizi, poli KIA, pelayanan KB, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi/obat, fisioterapi, psikologi, dan sanitasi. Puskesmas Gamping I memiliki Visi, Misi dan Tata nilai :

1. Visi Puskesmas Gamping I

“Terwujudnya Pelayanan Puskesmas yang Berkualitas, Terjangkau dan Berdaya Saing Menuju Masyarakat Sleman yang berbudaya Hidup Bersih dan Sehat”.

2. Misi Puskesmas Gamping I

- 1) Meningkatkan tata kelola Puskesmas yang baik dengan dukungan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
 - 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang bermutu dan terjangkau dengan penyediaan sarana prasarana sesuai standar
 - 3) Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperan aktif dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat
3. Tata Nilai
- 1) Profesional
 - 2) Tanggungjawab
 - 3) Kebersamaan

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada 4 informan yang terdiri dari petugas rekam medis, perawat, dokter dan triangulasi sumber yaitu kepala rekam medis. Kemudian observasi dilakukan di bagian unit rawat jalan. Berikut karakteristik informan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, profesi, pendidikan, dan lama bekerja, antara lain :

Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Informan

Informan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Profesi	Lama Bekerja
Infoman 1	Perempuan	D3Rekam Medis	Rekam Medis	1 Tahun
Informan 2	Perempuan	D3 Keperawatan	Perawat	17 Tahun
Informan 3	Perempuan	S1 Profesi Dokter	Dokter	4 Tahun
Triangulasi	Laki-laki	D3 Rekam Medis	Rekam Medis	3 Tahun

1. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi isi (*content*) di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber didapatkan bahwa pada dimensi isi (*content*) pengguna RME di Puskesmas Gamping I memiliki persepsi yang cukup puas terhadap RME yang ditunjukkan pada RME menyediakan fitur yang lengkap, mudah dipahami. Akan tetapi,

masih terdapat ketidaklengkapan pada isi RME yaitu formulir kajian awal dan tandatangan elektronik yang tidak ada pada RME. Berikut hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber:

Menurutku selama bekerja disini mudah dipahami,... pengalaman bekerjaku disini baru satu tahun dan bisa mempelajari RME itu 1 sampai 7 hari atau tidak membutuhkan waktu yang lama.

Informan 1

Ya, mudah dipahami. sesuai dengan kebutuhan dari poli masing-masing, lansia sesuai dengan apa yang harus tertera disitu dari anamnesa pasien, dari diagnosa ICD-10 nya, khususnya untuk perawat dan dokter sudah tertuang disitu.

Informan 2

Fiturnya lengkap sih mudah dipahami, Misalnya kita awam itu tidak ada inisial-inisial yang susah, kalau yang baru adaptasinya gak begitu lama.

Informan 3

Hal ini didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada sistem RME di Puskesmas Gamping I yaitu:

Tabel 4. 2 Hasil Observasi dari Segi Isi (Content)

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	RME menyediakan fitur yang lengkap dan mudah dipahami	✓		
2	RME memiliki informasi yang jelas tentang panduan penggunaan pada sistem <i>User manual</i>	✓		

Menurut informasi yang didapatkan dari informan dan triangulasi isi pada RME sudah cukup lengkap dan mudah digunakan. Hal ini didukung dengan yang disampaikan oleh triangulasi yang menyatakan bahwa:

Mudah digunakan begitu kita masuk ke menu ya kita belajar sebentar itu langsung bisa paham, ya kalau untuk pelaporan ke dinas yang diperlukan juga menu-menunya sudah ada

Triangulasi Sumber

2. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi keakuratan (*accuracy*) di Puskesmas Gamping I

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber didapatkan bahwa pada dimensi keakuratan (*accuracy*) pengguna RME di Puskesmas Gamping I memiliki persepsi yang cukup puas terhadap keakuratan data pada RME tersebut. Berikut hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber:

Ya, udah akurat soalnya data juga sudah sesuai dengan apa yang kita lakukan disini

Informan 1

Ya, Karena memang sesuai dengan yang kita butuhkan kemudian data yang kita masukkan sesuai dengan kondisi pasien, dari identitas pasien masuk jadi saya rasa itu akurat karena memang yang kita tanyakan sesuai apa yang ada di RME itu.

Informan 2

Kalau akuratnya sih akurat ya, karenanan tergantung yang ngisi juga sebenarnya jadi kalau kriteria akurat selama dokternya yang ngisi masih sesuai prosedur ya akurat-akurat saja

Informan 3

Hal ini didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada sistem RME di Puskesmas Gamping I yaitu:

Tabel 4. 3 Hasil Observasi dari Segi Keakuratan (*accuracy*)

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Data yang diinputkan pada RME sesuai variabel	✓		
2	Data yang dihasilkan RME sesuai dengan variabel yang dicari	✓		

Menurut informasi yang didapatkan dari informan dan triangulasi keakuratan data pada RME tersebut sudah cukup akurat. Hal ini didukung dengan yang disampaikan oleh triangulasi yang menyatakan bahwa:

Insyaallah Akurat atau nggak tergantung dari SDMnya yang mengentry.

Triangulasi Sumber

3. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi format di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber didapatkan bahwa pada dimensi format, pengguna RME di Puskesmas Gamping I memiliki persepsi yang cukup puas terhadap tampilan dan bentuk format pada RME tersebut. Berikut hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber:

Tampilannya sudah bagus, sudah sesuai, gampang di pakai

Informan 1

Tampilannya sudah bagus, sudah sesuai dengan rekam medis. Jadi diagnosa keperawatan ada, nanti diagnosa dokter ICD-10 nya tapi harus memakai password masing-masing.

Informan 2

Ya itu tadi, kalau RME nya sebenarnya sudah bagus. Cuma jika boleh di tambahkan misalnya ada form kajian awal, sama ada tandatangan elektroniknya.

Informan 3

Hal ini didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada sistem RME di Puskesmas Gamping I yaitu:

Tabel 4. 4 Hasil observasi dari Segi Format

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Tampilan RME yang digunakan petugas menarik dan mudah digunakan	✓		
2	Kompisisi warna pada tampilan RME tidak melelahkan mata	✓		
3	Bentuk format dari laporan yang dihasilkan mudah dimengerti dan dipahami	✓		

Menurut informasi yang didapatkan dari informan dan triangulasi tampilan dan bentuk format pada RME tersebut sudah cukup bagus dan lengkap . Hal ini didukung dengan yang disampaikan oleh triangulasi yang menyatakan bahwa:

Tampilan bisa dibilang lengkap dan mudah

Triangulasi Sumber

4. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber didapatkan bahwa pada dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) pengguna RME di Puskesmas Gamping I memiliki persepsi yang cukup puas terhadap RME yang ditunjukkan pada RME memberikan informasi, proses memasukan data dan pengolahan data yang cukup mudah. Berikut hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber:

Mudah, sangat membantu menurutku dulu yang manual kita harus apa-apa serba dengan tenaga manusia, sekarang cukup pake komputer saja sudah mencakup semuanya ga perlu kita bekerja keras lagi kaya dulu.

Informan 1

Ya, mudah ini dengan RM elektronik

Informan 2

Ya, jelas mudah RME, kalau manaukan kita laporan berarti harus nulis ulang, kalau RME kan gak perlu nulis ulang tinggal copas, kalau kemudahan jelas mudah RME

Informan 3

Hal ini didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada sistem RME di Puskesmas Gamping I yaitu:

Tabel 4. 5 Hasil Observasi dari Segi kemudahan penggunaan (*ease of use*)

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	RME mudah digunakan untuk proses memasukan data	✓		
2	Pengguna mudah untuk mencari informasi melalui RME	✓		
3	Pengguna mudah dalam menggunakan RME untuk mengolah data	✓		

Menurut informasi yang didapatkan dari informan dan triangulasi proses mencari informasi, memasukan data dan mengolah data sudah cukup mudah dengan menggunakan RME. Hal ini didukung dengan yang disampaikan oleh triangulasi yang menyatakan bahwa:

Cukup mudah, walaupun isiannya agak banyak tapi saya rasa cukup dan ga perlu memakan waktu lama, untuk pasien baru paling semenit.

Triangulasi Sumber

5. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi ketepatan waktu (*timeliness*) di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber didapatkan bahwa pada dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*) pengguna RME di Puskesmas Gamping I memiliki persepsi yang cukup puas terhadap RME yang ditunjukkan ketepatan waktu dalam menggunakan RME. Berikut hasil wawancara dengan informan dan triangulasi sumber:

Sekarang lebih cepat dari pada dulu, karena terbantu dengan rekam medis elektronik ya, kalau dulu kan apa-apa masih dikerjain manusia sendiri memerlukan waktu lama, sekarang lebih cepat.

Informan 1

Kalau misalnya anamnese melalui rm elektronik ini bisa hanya 1 menit anamnese, tapi kalau pake manual kan selain anamnese kita harus menulis tangan gitu.

Informan 2

Kalau kecepatannya, lebih cepat menggunakan elektronik jika internet bagus dibandingkan dengan manual, tapi kalau internet ngadat ya lumayan ya lama.

Informan 3

Hal ini didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada sistem RME di Puskesmas Gamping I yaitu:

Tabel 4. 6 Hasil Observasi dari Segi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

No	Aspek yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	RME telah menyediakan data yang diperlukan oleh pengguna	✓		
2	RME menyediakan informasi terbaru dan <i>up to date</i>	✓		
3	RME dapat digunakan dengan waktu yang cepat	✓		

Menurut informasi yang didapatkan dari informan dan triangulasi dalam penggunaan RME sudah cukup cepat dengan menggunakan RME dibandingkan menggunakan rekam medis manual. Hal ini didukung dengan yang disampaikan

Sangat puas, kita rasanya beda banget walaupun tanpa kertas, kita memang fokus aja disini ga perlu kemana-mana ga perlu pake kertas dan ga perlu ambil dan nganter, paling cuma semenit untuk mengentry data.

Triangulasi Sumber

C. Pembahasan

1. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi isi (*content*) di Puskesmas Gamping I

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mayoritas informan mempersepsikan cukup puas terhadap penerapan RME di Puskesmas Gamping I terkait dimensi isi (*content*) karena RME dipandang memiliki fitur yang lengkap, mudah dipahami dan isi yang cukup lengkap untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna (*user*) RME di Puskesmas Gamping I. Hal ini ditunjukkan dari informan yang menyatakan bahwa RME tersebut sudah lengkap dan menghadirkan fitur-fitur seperti anamnese pasien, diagnosa ICD-10, pendokumentasian perawat dan dokter sudah ada pada RME dan dari hasil observasi juga didapatkan bahwa RME sudah cukup lengkap.

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 kekurangan pada RME yaitu formulir kajian awal dan tandatangan elektronik yang tidak ada pada RME. Hal ini sesuai dengan penelitian Nurul Khatimah Ismatullah et al. (2022) dengan berdasarkan dimensi isi (*content*) pengguna merasa puas karena sistem yang digunakan mudah dimengerti dan secara keseluruhan sistem informasi yang ditampilkan oleh sistem dapat memenuhi kepuasan pengguna dari sisi isi. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah et al. (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi isi (*content*) memiliki faktor yang penting dalam sistem informasi dan pada dimensi ini kepuasan pengguna termasuk dalam kategori baik karena hal tersebut dapat memudahkan petugas dalam memasukan data klaim pada EHR.

2. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari dimensi keakuratan (*accuracy*) di Puskesmas Gamping I

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pengguna merasa puas pada dimensi keakuratan (*accuracy*) karena RME tersebut menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini juga ditunjukkan dari informan yang menyatakan bahwa keakuratan data sesuai dengan yang

dibutuhkan oleh pengguna karena data yang diinputkan ke dalam RME sesuai dengan identitas pasien dan kondisi pasien. Dari hasil observasi juga didapatkan bahwa data yang telah diinputkan kedalam RME tersebut sudah akurat.

Keakuratan data yang telah diinputkan kedalam RME dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna karena pengguna merasa bahwa keakuratan data dan informasi yang tersedia dalam RME sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah et al. (2020) yang menunjukkan bahwa sistem informasi yang dihasilkan EHR sudah akurat karena tidak dapat terjadi duplikasi nomor rekam medis, sehingga saat petugas melakukan pencarian, informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan. Hal ini juga disampaikan oleh Andini et al. (2022) bahwa sistem RME di RS Siloam Balikpapan dapat menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Keakuratan sistem juga didasari bahwa setiap staf memiliki id dan password untuk dapat mengakses sistem, sehingga informasi yang di *input* maupun *output* dapat terjamin keamanannya.

3. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari dimensi format di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas pengguna merasa puas pada dimensi format karena RME dipandang memiliki tampilan format yang mudah dimengerti sehingga petugas lebih cepat dalam melakukan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa RME pada tampilan sudah baik dan dapat memenuhi harapan pengguna. Dari hasil observasi juga didapatkan bahwa RME memiliki komposisi warna yang baik sehingga tidak melelahkan mata dan membosankan serta tampilan antar muka RME mudah dimengerti dan membuat petugas lebih cepat dalam melakukan pekerjaan.

Dimensi format pada RME akan meningkatkan kepuasan dari pengguna karena pengguna merasa bahwa sistem tersebut dapat mengakomodasi kebutuhan yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Andini et al. (2022), yang menyatakan bahwa fitur pada RME di RS Siloam Balikpapan memiliki fitur yang teratur sehingga mudah dimengerti oleh pengguna saat menggunakannya. Namun dalam komposisi warna pada sistem kurang mendukung sehingga pengguna merasa

bosan. Dari pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Adrianti (2019) bahwa tampilan (format) yang menarik dan kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.

4. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mayoritas informan mempersepsikan cukup puas terhadap penerapan RME di Puskesmas Gamping I terkait dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) karena RME dapat memberikan informasi, proses memasukan data dan pengolahan data yang cukup mudah. Hal ini ditunjukkan dari informan yang menyatakan bahwa RME tersebut sudah sangat membantu petugas dalam melakukan penginputan data dengan mudah. Dan dari hasil observasi yang 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 pengguna dapat lebih cepat dalam menyelesaikan tugasnya sehari-hari. 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 Putra (2019) menyatakan bahwa pengguna sudah paham dan merasakan adanya kemudahan dalam menggunakan RME, hanya saja ada beberapa kendala dalam RME tersebut seperti pada servernya dan koneksi internet. Hal tersebut juga disampaikan oleh penelitian Syahrullah et al. (2018) bahwa dalam penggunaan sistem informasi

rekam medis mudah digunakan dan dipelajari, kemudian pengguna juga mudah dalam berinteraksi dengan sistem.

5. Kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) di Puskesmas Gamping I.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mayoritas informan mempersepsikan cukup puas terhadap penerapan RME di Puskesmas Gamping I terkait dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) karena RME dapat memberikan informasi dengan tepat waktu. Hal ini ditunjukkan 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 lama hanya dengan itungan menit petugas sudah bisa bekerja secara optimal dengan adanya RME tersebut. Dan dari hasil observasi yang didapatkan bahwa RME telah menyediakan data yang diperlukan oleh pengguna dan menyediakan informasi yang *up to date*.

Ketepatan waktu dalam menggunakan RME tersebut dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna karena pengguna merasa bahwa sistem tersebut dapat mengakomodasi waktu yang diharapkan oleh pengguna. 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.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang telah dilakukan mempunyai beberapa keterbatasan-keterbatasan diantaranya adalah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode wawancara dan observasi, tidak menggunakan instrumen berupa kuisisioner sehingga hanya mengetahui gambaran dari pengguna RME pada PPA dan petugas rekam medis di Puskesmas Gamping I.
2. Penelitian ini hanya menggambarkan kepuasan pengguna pada sistem RME di bagian unit rawat jalan.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA