

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum RSUD Cakra Husada Klaten**

Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten merupakan Rumah Sakit Umum swasta yang mempunyai kapasitas 71 tempat tidur. Beralamatkan di Jl. Merbabu No.07, Gayamprit, Kecamatan Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Jawa tengah 57432.

Sejarah berdirinya RSUD Cakra Husada Klaten yaitu pada tahun 1980 didirikan oleh Yayasan Cakra Husada di kota Klaten, yang berawal dari klinik praktek dokter pribadi dr. I Gusti Made Cakra, Sp THT. Pada tahun 1984 klinik ini ditingkatkan statusnya menjadi klinik praktek bersama dokter spesialis dengan rawat inap sederhana, dan pada tahun 1986 klinik Cakra Husada ditingkatkan lagi statusnya menjadi rumah sakit untuk pelayanan umum dengan izin operasional yang diterbitkan tahun 1989.

Pada saat ini Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten dipimpin oleh Dr. Netty Herawati, Sp. OG selaku direktur rumah sakit, Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Jenis pelayanan medis yang tersedia yaitu perawatan rawat jalan dan rawat inap, diantaranya terdapat pelayanan penyakit dalam, bedah umum, bedah tulang, bedah mulut, kebidanan dan kandungan, penyakit anak, THT, mata, penyakit syaraf, penyakit paru, penyakit jiwa, penyakit kulit dan kelamin, gigi, akupuntur, fisioterapi, dan lain-lain.

#### 1. Visi RSUD Cakra Husada Klaten

“Menjadi rumah sakit dengan pelayanan cepat, tepat, profesional dan modern.”

#### 2. Misi RSUD Cakra Husada Klaten

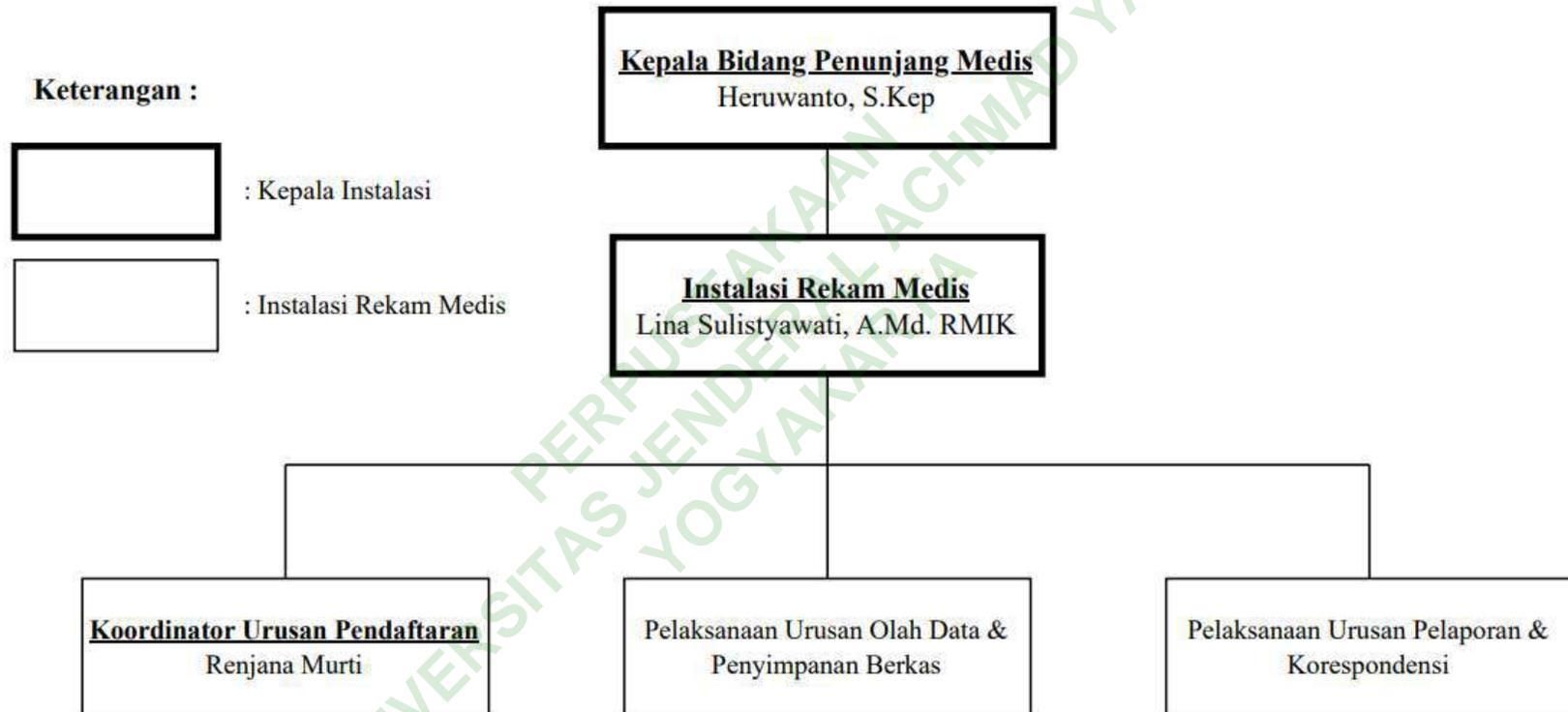
- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang lengkap dan bermutu tinggi, serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif dengan berwawasan lingkungan.

- c. Mengembangkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).
  - d. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
  - e. Meningkatkan kesejahteraan pihak-pihak yang terkait.
3. Pelayanan RSUD Cakra Husada Klaten
- a. IGD (Instalasi Gawat Darurat)
  - b. Rawat jalan
    - 1) Klinik penyakit dalam
    - 2) Klinik bedah umum
    - 3) Klinik bedah tulang
    - 4) Klinik bedah mulut
    - 5) Klinik kebidanan dan kandungan
    - 6) Klinik penyakit anak
    - 7) Klinik THT
    - 8) Klinik mata
    - 9) Klinik penyakit syaraf
    - 10) Klinik penyakit paru
    - 11) Klinik penyakit jiwa
    - 12) Klinik penyakit kulit dan kelamin
    - 13) Klinik gigi
    - 14) Klinik akupunktur
    - 15) Klinik fisioterapi
  - c. Rawat inap
  - d. Penunjang medis
    - 1) Instalasi laboratorium
    - 2) Instalasi radiologi
    - 3) Instalasi farmasi
  - e. Yoga paranatal
  - f. Antar obat
  - g. Pelayanan penunjang
    - 1) *Medical Check Up*

- 2) *Home care*
- 3) Fisioterapi
- 4) Laboratorium
- 5) Apotek

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## 4. Struktur Organisasi Rekam Medis RSU Cakra Husada Klaten



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rekam Medis RS Cakra Husada Klaten

## 5. Gambaran Rekam Medis RSUD Cakra Husada Klaten

Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten merupakan rumah sakit yang saat ini sudah menerapkan RME yang digunakan untuk mencatat seluruh data pasien selama pasien tersebut berobat di RSUD Cakra Husada Klaten. Nama sistem RME yang digunakan di RSUD Cakra Husada Klaten bernama EHR (*Electronic Health Record*) yang sudah diterapkan sejak tahun 2014 dan baru dikembangkan pada tahun 2023. Di RSUD Cakra Husada Klaten sudah sepenuhnya semua poli rawat jalan menerapkan RME, hanya saja untuk poli rawat inap belum sepenuhnya menerapkan RME, hanya poli obgyn rawat inap saja yang baru menerapkan RME.

## 6. Karakteristik Informan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 4 informan dan 1 triangulasi sumber. Mayoritas jenis kelamin pada penelitian ini yaitu perempuan dengan kualifikasi pendidikan kelima informan yaitu lulusan D3 Rekam Medis.

*Tabel 4. 1 Karakteristik Informan*

<b>Informan</b>	<b>Umur</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Masa Kerja</b>	<b>Jabatan</b>
Informan I	32 tahun	Perempuan	D3 RMIK	9 tahun	Petugas Pendaftaran
Informan 2	34 tahun	Perempuan	D3 RMIK	>7 tahun	Petugas Pendaftaran
Informan 3	24 tahun	Perempuan	D3 RMIK	2 tahun	Petugas Pendaftaran
Informan 4	37 tahun	Perempuan	D3 RMIK	10 tahun	Petugas Pendaftaran
Triangulasi Sumber	32 tahun	Perempuan	D3 RMIK	6 tahun	Kasubid RM

## B. Hasil

Hasil dari penelitian dengan menggunakan metode wawancara dengan jumlah informan 5 yang terdiri dari 4 orang dari petugas pendaftaran rawat jalan dan orang kepala rekam medis sebagai triangulasi sumber, dengan kriteria informan adalah petugas yang faham bagaimana kelebihan dan kekurangan sistem RME di bagian pendaftaran, dan petugas yang sudah bekerja selama minimal 6 bulan.

### 1. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 informan, dengan diterapkannya sistem RME di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten dapat memberikan manfaat terhadap pengguna dari sistem tersebut. Persepsi manfaat RME dapat dilihat dari aspek manfaat apa saja yang dirasakan oleh pengguna, RME dapat meningkatkan kinerja pengguna, dan RME dapat menjadikan pekerjaan pengguna menjadi lebih cepat dilakukan.

#### a. Manfaat RME bagi pengguna

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa RME sangat bermanfaat bagi pengguna karena dengan adanya RME dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan, efisien waktu. Baik dari segi pelayanan pasien lama maupun pasien baru. Petugas juga tidak perlu mencari di buku register jika pasien tersebut tidak membawa identitas pasien, petugas hanya perlu mencari di sistem menggunakan nomor rekam medis pasien. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Tentunya lebih mudah mencari data pasien, jika pasien lama tidak membawa kartu identitas petugas bisa langsung mencari menggunakan no RM, NIK, atau BPJS

**Informan 2**

Mempermudah pekerjaan, petugas tidak perlu mengambil berkas ke ruang filing jika jika dibutuhkan, jadi tinggal mencari di komputer

**Informan 3**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber sebagai berikut:

Sangat-sangat banyak, salah satunya beban kerja kita menjadi lebih ringan, terus aksesnya menjadi lebih cepat saat menginput gitu

**Triangulasi Sumber**

b. RME dapat meningkatkan kinerja pengguna

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa kelima informan merasa bahwa setelah diimplementasikannya RME pengguna merasa bahwa sistem RME dapat meningkatkan kinerja pengguna, karena pengguna merasa sangat terbantu dengan adanya RME pada saat ini. Salah satu informan juga mengatakan bahwa setelah adanya RME petugas tidak perlu mencari data pasien di berkas. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Dapat meningkatkan kinerja, karena setelah adanya RME petugas tidak perlu mencari di berkas jika terdapat data pasien yang dibutuhkan

**Informan 1**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Kinerja menjadi lebih meningkat dan tentunya efisien waktu juga

**Triangulasi sumber**

c. RME dapat menjadikan pekerjaan pengguna menjadi lebih cepat

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa RME dapat menjadikan pekerjaan pengguna menjadi lebih cepat, petugas juga merasa dengan adanya RME menjadikan beban kerja berkurang, jadi petugas tidak perlu kembali menulis di lembar-lembar pasien dan petugas juga tidak perlu mengambil berkas untuk dibawa ke poli yang dituju oleh pasien tersebut. Tetapi salah satu dari kelima informan menyebutkan jika terjadi trouble maka petugas dengan pasien akan sama-

sama menunggu sampai sistem tersebut kembali pulih. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Lebih cepat, tetapi jika *trouble* pengguna dan pasien harus sama-sama menunggu hingga internet pulih kembali, tetapi kasus seperti itu jarang terjadi

**Informan 2**

Iya benar makin cepat, beban kerja juga berkurang, petugas juga tidak perlu mengambil berkas buat dibawa ke poli

**Informan 3**

Iya menjadikan pekerjaan lebih cepet, jadi petugas tidak perlu mencatat/menulis-nulis lagi di kertas, jadi kalau di ketik jadi lebih cepet

**Informan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber sebagai berikut:

Tentunya lebih cepat, dibandingkan saat dulu harus menggunakan kertas

**Triangulasi sumber**

## 2. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceive Easy Of Use*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 informan dengan diterapkannya sistem RME di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten dapat memberikan kemudahan terhadap pengguna sistem RME. Persepsi kemudahan penggunaan RME dapat dilihat dari aspek fleksibel penggunaan, kemudahan saat pertama digunakan, *error system* saat di tengah penginputan, apa yang dilakukan saat terjadi *error system*, apa yang perlu dilakukan agar sistem lebih mudah digunakan, dan kemudahan apa saja yang terdapat pada sistem.

a. Fleksibel penggunaan RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa pengguna RME merasa fleksibel saat menggunakan RME, petugas juga mengatakan bahwa RME yang sekarang sudah jarang terjadi *trouble*, jika terjadi *trouble* biasanya disebabkan oleh jaringan internet, informan lain juga mengatakan bahwa penggunaan RME ini sangat fleksibel karena sistem dari pendaftaran sudah terhubung dengan sistem RME yang lain yang memudahkan petugas rekam medis lainnya merasa lebih mudah dalam mencari data pasien tersebut. Hal tersebut juga mempengaruhi waktu pelayanan pasien, yang biasanya pelayanan dilakukan selama 5 menit, sekarang bisa kurang dari 5 menit. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kutansi sebagai berikut:

Untuk sekarang lebih enak digunakan dan lebih fleksibel, jarang terkena *trouble* dan jikapun terkena *trouble* dikarenakan jaringan internet

**Informan 1**

Lebih fleksibel waktu karena lebih cepat saat melakukan pelayanan, sebelum adanya RME proses pelayanan pasien membutuhkan waktu 5 menit, setelah adanya RME pelayanan kurang dari 5 menit

**Informan 2**

Fleksibel banget, karena pendaftaran sudah masuk ke sistem RME jadi apapun yang menyangkut pasien lebih enak, jadi tinggal dilihat dari sistemnya saja

**Informan 3**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Fleksibel, jadi jika butuh data pasien tidak perlu melihat kembali ke berkas pasien ataupun buku register

**Triangulasi sumber**

b. Kemudahan saat pertama menggunakan RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa 4 dari 5 informan menyatakan sedikit kesusahan saat baru pertama mempelajari sistem RME. Informan juga mengatakan bahwa perlu adanya adaptasi perubahan dari rekam medis manual ke RME, tetapi ketika sudah lama menggunakan informan merasa bahwa sudah lancar dalam mengoperasikan RME. Salah satu informan mengatakan bahwa tidak adanya kesulitan saat baru pertama menggunakan RME. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Mudah digunakan, waktu pertama menggunakan dan waktu pertama mempelajarinya juga merasa mudah

**Informan 2**

Awal-awal banget pakai perlu adaptasi masih merasa ribet, tapi mungkin karena sudah lama pakai jadi lebih enak lebih mudah dipelajari

**Informan 3 dan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber sebagai berikut:

Iya dek, saat pertama dipakai tidak begitu susah, mungkin karena baru pertama pakai jadi sedikit lebih ribet bingung, tapi lama kelamaan pakai jadi mudah

**Triangulasi sumber**

c. *Error system* RME saat ditengah penginputan

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa saat menginputkan data pasien ke sistem RME dan terjadi *error system* di tengah-tengah proses input maka data pasien tersebut tidak dapat tersimpan jika belum memasuki proses *save/simpan*. Tetapi jika petugas sudah melewati proses pengisian identitas diri pasien petugas bisa langsung *save* agar jika terjadi eror data identitas pasien tersebut tidak hilang dan petugas tidak perlu menginput ulang. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Jika dari petugas sudah melewati proses *save/menyimpan* maka tidak perlu dilakukan input ulang, tetapi jika petugas belum melewati proses *save* saat terjadi *error system*, maka petugas akan menginput ulang data pasien tersebut

**Informan 1 dan 2**

Jika dari petugas sudah melewati proses pengisian identitas diri pasien berupa nama, tempat tanggal lahir, dan alamat petugas bisa langsung klik *save/simpan* agar jika terjadi eror data identitas pasien tidak perlu diinput ulang

**Informan 3 dan 4**

Pernyataan dari informasi diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Untuk penginputan data pasien jika belum disimpan maka akan otomatis hilang saat sistem sedang eror, tapi jika untuk proses yang lainnya seperti pelaporan sudah dibikin *auto save*

**Triangulasi sumber**

d. Apa yang dilakukan saat terjadi *error system* RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa saat terjadi *error system* maka petugas akan segera menghubungi tim IT untuk dilakukan pembenaran kepada sistem yang sedang terjadi *trouble*.

Tetapi ada salah satu informan yang mengatakan bahwa petugas pernah diajarkan jika terdapat kesalahan terhadap sistem maka petugas akan mengecek terlebih dahulu, dan jika belum bisa jalan sistemnya maka petugas akan menghubungi tim IT untuk proses selanjutnya. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Petugas langsung menghubungi tim IT dan petugas menunggu kabar dari tim IT apakah sistem tersebut sudah dapat digunakan atau belum dapat digunakan

**Informan 1, 2, dan 3**

Yang pertama cek dulu, soalnya kami pernah diajarin kalau ada kesalahan sistem, jika belum jalan sistemnya petugas akan menghubungi tim IT

**Informan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Petugas langsung menghubungi tim IT agar secepatnya di perbaiki oleh tim IT

**Triangulasi sumber**

- e. Apa yang perlu dilakukan agar RME lebih mudah digunakan

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa sistem RME sudah cukup baik hanya saja terdapat kendala pada internet yang digunakan untuk mengakses sistem RME tersebut. Salah satu informan juga mengatakan bahwa tidak hanya jaringan internetnya yang perlu adanya perbaikan, tetapi juga tampilan fitur pada sistem RME agar petugas tidak bingung dengan menu-menu yang ada. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Mungkin dari IT bisa membenarkan terkait jaringan internet, agar saat proses pelayanan jarang terjadi eror dan lebih lancar

**Informan 1,2, dan 4**

Terkait jaringan internet, berharap jaringan internetnya jadi lebih baik agar tidak sering terjadi eror system, tampilan dan fitur juga bisa sedikit diperbaiki karena kadang petugas sedikit bingung dengan tampilannya

**Informan 3**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Untuk kebutuhan RME sudah cukup, hanya saja internetnya, diharapkan tim IT dapat memperbaiki jaringan internetnya agar petugas lebih lancer saat penginputan data pasien

**Triangulasi sumber**

f. Kemudahan apa saja pada RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa dengan adanya RME dapat mempermudah pelayanan petugas baik dari penginputan pasien maupun pencarian data pasien. petugas tidak perlu mencari berkas pasien secara manual dan tentunya lebih efisien waktu. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Mempercepat proses penginputan data pasien, petugas tidak perlu mencari-cari berkas pasien jika petugas membutuhkan data pasien karena data pasien sudah terinput di RME dan tentunya lebih efisien waktu

**Informan 1, 2, 3, dan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Mengakses apa saja menjadi lebih cepat, data-data pasien menjadi lebih cepat dicari tidak perlu kembali mencari pada buku register

**Triangulasi sumber**

### 3. Persepsi Minat Pengguna (*Behaviour Intention To Use*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 informan dengan diterapkannya sistem RME di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten bahwa pengguna memiliki minat untuk menggunakan rekam medis elektronik. Persepsi minat pengguna RME dapat dilihat dari aspek perubahan yang pengguna rasakan, dan harapan pengguna terkait RME yang akan datang.

#### a. Perubahan setelah adanya RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa banyak perubahan yang terjadi setelah diterapkannya RME, petugas merasakan jika menggunakan RME menjadikan pekerjaan mereka menjadi lebih cepat dan tidak perlu mencatat kembali di kertas. Informan juga mengatakan jika pengajuan rujukan dilakukan *by system* yang artinya sudah tidak perlu menggunakan kertas. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Lebih cepat saat digunakan, karena tidak perlu menulis kembali di kertas, dan tidak perlu kembali mencari berkas pasien jika petugas membutuhkan data pasien tersebut

**Informan 1, 2, dan 4**

Banyak perubahan, karena pasien baru rawat jalan sudah *by system*, untuk pengajuan rujukan juga sudah *by system* jadi tidak perlu menggunakan lembaran-lembaran kertas

**Informan 3**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Proses penginputan data menjadi lebih cepat dan petugas tidak perlu menulis kembali data pasien ke buku register dan tentunya menghemat biaya

**Triangulasi sumber**

b. Harapan RME yang akan datang

Berdasarkan jawaban dari kelima informan dapat diketahui bahwa harapan RME kedepannya tidak sering terjadi *error system* karena jaringan internet, dan dari kelima informan 3 dari informan menginginkan bahwa semua poli baik rawat jalan maupun rawat inap sudah menerapkan RME dan tidak perlu menggunakan kertas, dan 1 diantaranya menginginkan bahwa untuk fitur dan tampilan RME lebih mudah dipahami lagi dan 1 diantaranya menginginkan bahwa tidak hanya sistemnya yang lebih baik tetapi juga dari sumber daya manusia (SDM) juga dapat mengikuti perkembangan. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Diharapkan internetnya menjadi lebih baik agar tidak sering terjadi *error system*, dan semua poli rawat jalan maupun rawat inap sudah RME agar jika petugas ingin mengecek data pasien menjadi lebih mudah

**Informan 2, 3, dan 4**

Harapannya sistem bisa digunakan dengan lebih cepat dan fleksibel dan fiturnya bisa diperbaiki agar petugas lebih enak menggunakannya, dan jaringan internetnya lebih diperbaiki

**Informan 1**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Diharapkan jaringan internet jadi lebih baik lagi agar proses pelayanan berjalan lancar dan agar tidak tertinggal zaman, tidak hanya internetnya saja tetapi juga diharapkan SDM dapat mengikuti perkembangan sistem yang ada

**Triangulasi sumber**

#### 4. Persepsi Sikap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 informan dengan diterapkannya sistem RME di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten bahwa pengguna dapat menerima penggunaan sistem RME yang sudah diterapkan. Persepsi sikap terhadap penggunaan teknologi ini dapat dilihat dari aspek kelebihan kekurangan dari RME, penting atau tidaknya RME, kenyamanan yang dirasakan pengguna, kesenangan yang dirasakan oleh pengguna.

##### a. Kelebihan dan kekurangan RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan, diketahui bahwa salah satu informan menjelaskan bahwa kekurangan dari RME ini sendiri adalah dari pasien, sedangkan informan yang lainnya menjelaskan bahwa kekurangan dari RME ini adalah terkait *error system* yang disebabkan oleh jaringan internet yang menyebabkan petugas dan pasien harus sama-sama menunggu selama proses perbaikan tersebut, hal tersebut menyebabkan ketidak efisienan waktu. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Kekurangannya bisa dari pasien, kalau pasien baru dan pasien tersebut tidak membawa identitas sama sekali dan kalau pasien tersebut didaftarkan oleh tetangga yang tidak mengetahui identitas pasien tersebut

**Informan 2**

Kekurangannya kendala jaringan yang menyebabkan *error system*, yang menyebabkan petugas dan pasien harus menunggu jaringannya pulih dan tidak efisien waktu sambil menunggu petugas memberikan konfirmasi ke pasien jika ada kendala jaringan

**Informan 1, 3, dan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Kekurangan dari jaringan internet yang menyebabkan *error system*, dan petugas harus menunggu tim IT untuk memperbaiki yang menghambat pekerjaan petugas

**Triangulasi sumber**

b. Penting atau tidaknya RME yang dirasakan oleh pengguna

Berdasarkan dari kelima informan, dapat diketahui bahwa penggunaan RME di masa ini dan di masa yang akan datang, petugas merasa jika di masa yang akan datang akan sangat penting menggunakan RME agar tidak tertinggal oleh zaman. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Penggunaan RME di masa yang akan datang sangat penting, karena pasti segala sesuatu sudah bersifat *modern*, jadi tetap harus mengikuti zaman agar tidak *stuck* di zaman ini

**Informan 1, 2, 3, dan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Sangat penting agar tidak tertinggal oleh zaman yang akan datang

**Triangulasi sumber**

c. Kenyamanan saat menggunakan RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan diketahui bahwa sistem RME memberikan kenyamanan saat berinteraksi dengan pasien maupun saat berinteraksi dengan sesama pengguna RME yang sudah dapat login dengan menggunakan *username* dan *password* dari masing-masing pengguna. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Saat menggunakan merasa nyaman, bisa berinteraksi dengan pasien dengan lebih cepat juga dan tidak ribet

**Informan 1, 2, 3, dan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Nyaman, nyaman banget waktu digunakan

**Triangulasi sumber**

d. Kesenangan saat menggunakan RME

Berdasarkan jawaban dari kelima informan diketahui bahwa sistem RME memberikan kesenangan yang dirasakan oleh pengguna karena petugas merasa sangat terbantu dengan adanya RME yang menjadikan pekerjaan petugas menjadi lebih cepat dan ringan dikerjakan yang menjadikan efisien waktu. Hal tersebut sesuai dengan jawaban dari hasil wawancara sebagai berikut:

Senang karena pekerjaan menjadi lebih mudah dikerjakan

**Informan 1, 2, 3, dan 4**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Sangat senang, jadi pekerjaan menjadi lebih cepat, lebih ringan dilakukan jadinya efisien waktu

**Triangulasi sumber**

5. Persepsi Penggunaan Sistem Yang Sebenarnya (*Actual System Usage*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 5 informan bahwa dengan diterapkannya sistem RME di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten bahwa petugas merekomendasikan sistem RME untuk diterapkan di masa yang akan datang di seluruh rumah sakit, puskesmas, maupun klinik yang belum menerapkan RME

a. Merekomendasikan RME sebagai sistem elektronik di fasilitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil wawancara dari kelima informan diketahui bahwa informan sangat merekomendasikan sistem RME untuk diterapkan di semua fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik-klinik yang belum menerapkan RME. Hal tersebut dapat diperkuat dengan kuotansi sebagai berikut:

Tentunya merekomendasikan ke teman yang bekerja di rumah sakit, puskesmas, klinik yang ternyata belum menerapkan RME

**Informan 3**

Pernyataan dari informan diatas dapat diperkuat dengan jawaban dari informan triangulasi sumber:

Pastinya merekomendasikan ke teman-teman yang bekerja di rumah sakit, puskesmas, klinik yang belum sepenuhnya menerapkan RME

**Triangulasi sumber**

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## C. Pembahasan

### 1. Persepsi Manfaat

Manfaat dalam penerapan RME di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu manfaat yang dirasakan pengguna, apakah dapat meningkatkan kinerja pengguna, dan menjadikan pekerjaan pengguna menjadi lebih cepat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, penggunaan sistem RME di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten berdasarkan aspek manfaat penggunaan sistem diketahui bahwa dengan adanya sistem RME dapat membantu proses pelayanan petugas dan sangat bermanfaat bagi pengguna, dapat meningkatkan kinerja pengguna, dan menjadikan pekerjaan pengguna menjadi lebih cepat. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan dari (Widyastuti et al., 2020) bahwa manfaat RME di rumah sakit bagi pengguna dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan, dan pengadaan dokumen klaim menjadi lebih cepat.

Saat menggunakan RME pengguna merasakan bahwa sistem RME lebih efektif digunakan daripada saat menggunakan kertas. Tetapi jika terjadi *trouble* pada sistem maka petugas dan pasien akan sama-sama menunggu sistem tersebut diperbaiki oleh bagian IT. Hal ini tidak begitu sejalan dengan pernyataan dari (Rika Andriani et al., 2022) yang menyatakan bahwa informan pada penelitian tersebut merasakan manfaat RME meliputi kemudahan akses dalam menggunakan dan dapat meminimalisir waktu tunggu pasien.

### 2. Persepsi Kemudahan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara, penerapan sistem RME di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten berdasarkan aspek kemudahan sistem yang dirasakan oleh pengguna, dari aspek ini dapat dilihat bahwa pengguna merasa fleksibel saat menggunakan sistem. Tetapi pengguna merasa sedikit kesulitan pada saat baru pertama kali menggunakan karena fitur pada tampilan sistem RME saat baru pertama digunakan membingungkan tetapi seiring berjalannya waktu sistem menjadi lebih mudah digunakan, jika terjadi eror ketika sedang

melakukan pelayanan kepada pasien pengguna akan menghubungi tim IT untuk segera diperbaiki agar proses pelayanan segera berjalan dengan lancar, dan jika terjadi eror saat pelayanan maka data yang belum disimpan akan terhapus dan pengguna harus memulai proses dari awal.

Untuk meminimalisir terhapusnya data pasien tersebut, jika petugas sudah mengisi bagian identitas diri pasien maka petugas akan langsung klik *simpan/save* agar jika terjadi eror data pasien tersebut tidak akan hilang. Hal ini tidak begitu sejalan dengan pernyataan dari (Rohmah et al., 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan RME memberikan keuntungan bagi petugas, karena mudah dipahami, fleksibel, dan mudah digunakan, sehingga membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan mudah. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh penelitian dari (Deharja et al., 2022) yang menyatakan bahwa dalam penerimaan RME pada rawat jalan dinilai mudah dijangkau, fleksibel, dan mudah digunakan untuk membantu pekerjaan pengguna.

Petugas juga merekomendasikan agar RME lebih mudah digunakan yaitu dengan memperbaiki jaringan internetnya agar tidak terjadi *error system*, tetapi tidak hanya jaringan internet tetapi juga pada fitur RME agar diubah menjadi lebih mudah agar petugas tidak bingung dalam menggunakan. Alternatif penyelesaian dari masalah yang diuraikan diatas, dapat dilakukan yaitu dengan meng*update* kembali fitur tampilan yang ada pada sistem agar pengguna pertama tidak bingung dalam mempelajari, dan mengimplementasikan sistem menjadi *auto save* agar proses pelayanan tetap efisien.

### 3. Persepsi Minat Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan, pengguna sistem RME di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten berdasarkan aspek minat pengguna terhadap sistem yang dirasakan oleh pengguna diketahui pengguna memiliki minat untuk tetap menggunakan sistem RME, karena pengguna merasakan banyak perubahan saat menggunakan sistem RME daripada saat masih manual. Hal ini sejalan

dengan pernyataan dari (Rohmah et al., 2020) yang menyatakan bahwa petugas unit pendaftaran rawat jalan menunjukkan minatnya terhadap sistem dan mengharapkan untuk menggunakan sistem di masa yang akan datang. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh penelitian dari (Deharja et al., 2022) yang menyatakan bahwa berdasarkan aspek minat yang diperoleh, petugas berharap kedepannya bisa memanfaatkan elektronik secara maksimal dan berencana menggunakan sistem tersebut di masa depan.

Pada aspek ini, pengguna berharap bahwa kedepannya agar RME ditetapkan di seluruh poliklinik baik rawat jalan maupun rawat inap untuk tetap meningkatkan efisiensi pelayanan, tidak hanya dari sistem RME nya saja tetapi juga dari SDM diharapkan mengalami perkembangan. Alternatif penyelesaian yang dapat dilakukan yaitu dengan mengembangkan RME agar semua poliklinik baik rawat jalan maupun rawat inap dapat menerapkan RME, dan memberikan pelatihan kepada seluruh petugas yang berkaitan dengan RME.

#### 4. Persepsi Sikap Pengguna

Sikap pengguna terhadap sistem merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (Salim et al., 2022). Berdasarkan hasil wawancara, penerapan sistem RME di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten berdasarkan aspek sikap penggunaan kepada sistem yang dirasakan oleh pengguna, diketahui pengguna merasakan senang dan nyaman saat menggunakan karena pengguna merasa lebih cepat dan lebih mudah saat menggunakan sistem. Pengalaman pengguna yang positif merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah sistem, sistem yang mampu memberikan rasa senang, mudah, dan rasa penting bagi penggunanya akan lebih digemari dan akan digunakan secara berkelanjutan.

Hal ini tidak begitu sejalan dengan pernyataan dari (Intansari et al., 2023) yang menyatakan bahwa dengan diterapkannya RME petugas dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan mudah, menghasilkan peningkatan kinerja dan produktivitas yang signifikan. Karena pada aspek kelebihan kekurangan RME pengguna mengeluhkan seringnya terjadi *error*

*system* yang diakibatkan oleh kendala jaringan internet yang dapat menghambat proses pelayanan kepada pasien. Alternatif penyelesaian yang dapat dilakukan yaitu dengan memperbaiki jaringan internet dan rutin untuk mengecek jaringan internet agar jaringan selalu stabil saat sedang digunakan secara bersamaan.

#### 5. Persepsi Penggunaan Sistem Yang Sebenarnya

Penggunaan adalah kondisi nyata dari penggunaan sistem, yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya (Rohman et al., 2023). Berdasarkan hasil wawancara, pengguna sistem RME di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten berdasarkan aspek penggunaan sistem RME yang sebenarnya diketahui bahwa pengguna dapat merekomendasikan sistem RME, karena pengalaman kerja petugas selama masa kerja menunjukkan keuntungan dari penggunaan RME. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari (Andy et al., 2021) yang menyatakan jika penggunaan actual dapat diukur melalui frekuensi penggunaan atau seberapa sering suatu sistem dimanfaatkan atau digunakan.