

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### 1. Gambaran Umum Rumah Sakit

###### a. Sejarah Rumah Sakit Condong Catur

Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) adalah rumah sakit swasta di Sleman, Yogyakarta, yang sebelumnya dikenal sebagai Rumah Sakit Islam Condong Catur (RSICC) hingga April 2003 ketika kepemilikannya berpindah ke PT Karya Mitra Pratama. Perubahan kepemilikan ini membawa perubahan nama dan kebijakan manajemen rumah sakit. RSCC resmi berdiri pada 30 juni 2006 setelah melalui proses renovasi dan Pembangunan. RSCC berkomitmen untuk memeberikan pelayanan Kesehatan yang optimal. Oleh karenanya, RSCC berupaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan yang berorientasi kepada *patient safety*. Menurut SK Menteri Kesehatan No. 340/Menkes/PER/III/2010, RSCC diklasifikasikan sebagai RSU Swasta kelas madya tipe D, yang menyediakan fasilitas dan layanan medis spesialisik dalam bidang bedah, penyakit dalam, Kesehatan anak, dan kebidanan kandungan.

###### b. Pelayanan di Rumah Sakit Condong Catur

Rumah Sakit Condong Catur memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain:

- 1) Pelayanan Instansi Gawat Darurat
- 2) Pelayanan rawat jalan yang terdiri dari:
  - a) Klinik Umum
  - b) Klinik Gigi dan bedah mulut
  - c) Klinik Anak
  - d) Klinik Penyakit Dalam

- e) Klinik Obstetri dan Ginekologi
  - f) Klinik Bedah
  - g) Klinik THT
  - h) Klinik Syaraf
  - i) Klinik Mata
  - j) Klinik Kulit dan Kelamin
  - k) Klinik Bedah Orthopedi
  - l) Klinik Kesehatan Jiwa
  - m) Klinik Rehabilitasi Medik
  - n) Klinik Vaksin
  - o) Klinik Hemodialisa
  - p) Home Care
  - q) Klinik PDP
- 3) Pelayanan rawat inap
- Rumah Sakit Condong Catur mempunyai kapasitas tempat tidur pasien sebanyak 53 tempat tidur yang terdiri dari kelas VVIP, VIP, I, II, III, kamar isolasi dan Intensive Care Unit (ICU).
- 4) Pelayanan kamar operasi
- 5) Pelayanan penunjang medis yang terdiri dari
- a) Laboratorium
  - b) Radiologi
  - c) Farmasi
  - d) Gizi
  - e) Rekam medis
  - f) Laundry
  - g) Instalasi Rehabilitasi Medik

## 2. Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur

Rumah Sakit Condong Catur merupakan Rumah Sakit yang sudah menggunakan RME sejak tahun 2023 awal dengan menggunakan aplikasi Medical Record (MEDREC). MEDREC merupakan aplikasi internal yang dibuat sendiri oleh tim IT Rumah Sakit Condong Catur, terdapat 3 tim IT di RS Condong Catur ini. RME yang ada pada unit rekam medis sudah di implementasikan seperti di unit pendaftaran, pelaporan, coding, dan filling di bagian rawat jalan, namun sekarang sedang berjalan bertahap untuk dilaksanakan di rawat inap juga. Pengimplementasian RME mempermudah petugas dalam melakukan pekerjaan seperti tidak banyak menggunakan berkas rekam medis sehingga mereka dapat fokus pada penggunaan sistem RME sesuai tugas mereka.

## 3. Karakteristik Informan

*Tabel 4. 1 Karakteristik Informan*

<b>Nama</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis kelamin</b>	<b>Tingkat pendidikan</b>	<b>Lama bekerja di RS</b>	<b>Jabatan</b>
<b>Informan A</b>	24	Perempuan	D3	2 tahun	pelaporan
<b>Informan B</b>	26	Perempuan	D3	2 tahun	pelaporan
<b>Informan C</b>	25	Perempuan	D3	2 tahun	Pelaporan
<b>Informan D</b>	51	Laki-laki	SMA	18 tahun	Pendaftaran
<b>Informan E</b>	32	Perempuan	S1	6 tahun	Pendaftaran
<b>Informan F</b>	27	Perempuan	D3	2 tahun	Pendaftaran
<b>Informan Triangulasi</b>	26	Perempuan	D3	4 tahun	Kepala unit rekam medis

Penelitian ini melibatkan 7 orang informan, yang terdiri dari 4 petugas pelaporan, 2 orang petugas pendaftaran, dan 1 kepala rekam medis. Terdiri dari 6 orang Perempuan dan 1 laki-laki. Rentan usia Informan 24 tahun hingga 51 tahun. Informan memiliki rentan Pendidikan SMA hingga S1, pengalaman kerja petugas di rumah sakit paling sedikit 2 tahun dan yang paling lama ada di 18 tahun.

#### 4. Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Dengan Metode *Delone and MClean* Di Rumah Sakit Condong Catur

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan di unit rekam medis, dari implementasi RME terhadap petugas rekam medis di RS Condong Catur. Setelah dilakukan Analisa data kualitatif yaitu reduksi data. Terdiri dari sub kategori (koding), dan tema. Yang didapatkan 61 sub kategori (koding) yang kemudian digabungkan menjadi 5 tema. Reduksi ini mencerminkan jawaban informan terhadap semua variable dalam model *Delone and MClean*.

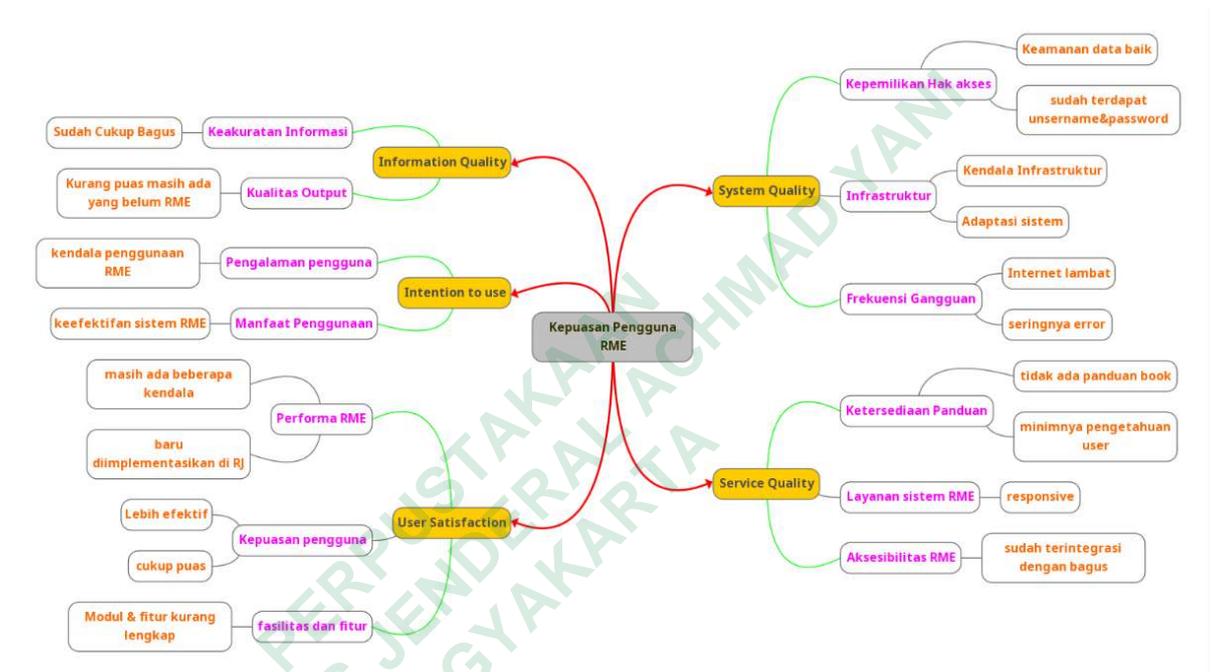
Tabel 4. 2 Koding-Tema

Sub kategori (koding)	Tema
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepemilikan hak akses RME</li> <li>b. Kendala infrastruktur</li> <li>c. Frekuensi error dalam RME</li> <li>d. Hak akses RME</li> <li>e. Upaya meningkatkan infrastruktur</li> <li>f. Adaptasi sistem</li> <li>g. Kekurangan RME</li> <li>h. Perbandingan dengan sistem manual</li> <li>i. Pengelolaan hak akses</li> <li>j. Tahap implementasi penerapan RME</li> <li>k. Pengajuan infrastruktur</li> <li>l. Sistem internet di RS</li> </ul>	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kelengkapan fitur RME</li> <li>b. Penyesuaian format</li> <li>c. Keunggulan pengembangan internal</li> <li>d. Kegunaan format</li> <li>e. Kesesuaian sistem RME dengan format</li> <li>f. Perubahan sistem RME</li> <li>g. Perbandingan dengan BRM</li> <li>h. Fleksibilitas sistem RME</li> </ul>	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan panduan RME</li> <li>b. Aksesibilitas RME</li> <li>c. Tidak terdapat panduan tertulis</li> <li>d. Pembelajaran langsung</li> <li>e. Kesesuaian layanan pengembangan</li> <li>f. Belum mencoba aksesibilitas RME diluar</li> <li>g. Pelatihan langsung</li> <li>h. Respon pengembang</li> <li>i. Aksesibilitas</li> <li>j. Proses peralihan panduan RME</li> <li>k. Ketidaktahuan petugas</li> <li>l. Proses pelatihan bagi petugas</li> <li>m. Proses pembuatan panduan RME terbaru</li> <li>n. Keterbatasan tim IT</li> </ul>	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )

Sub kategori (koding)	Tema
a. Pengalaman pengguna RME b. Manfaat penggunaan RME c. Kendala penggunaan RME d. Keuntungan efisiensi waktu e. Penerimaan sistem f. Kendala RME g. Kemudahan dalam menggunakan RME h. Peningkatan efisiensi i. Kendala dalam masa transisi RME j. Formular yang belum terintegrasi RME	Penggunaan ( <i>Intention to use</i> )
a. Performa RME b. Kepuasan pengguna RME c. Belum terpenuhi kebutuhan fitur d. Keterbatasan sistem RME e. Penyesuaian fitur RME f. Performa sistem dan kekurangan g. Kebutuhan pribadi h. Potensi perbaikan i. Kesesuaian fitur RME j. Kendala performa k. Solusi dari pengguna l. Proses perbaikan sistem RME m. Keinginan untuk study banding n. Faasilitas fitur cukup bagus o. Keterlambatan update data p. Ketidakjelasan sistem	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )

PERPUSTAKAAN  
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
 YOGYAKARTA

Setelah ditentukannya sub kategori (koding), dan tema, kemudian peneliti melakukan penyajian data dari hasil reduksi data yang sudah ditentukan menggunakan mind mapping, dalam penyajian data tersebut peneliti menggunakan pendekatan deduktif sesuai dengan pengelompokan berdasarkan materi yang telah dibuat.



Gambar 4.1 Penyajiandata Kepuasan Pengguna RME

Gambar 4.1 merupakan penyajian data dari hasil reduksi yang sudah ditentukan berdasarkan pendekatan induktif yang mana pendekatan tersebut sesuai dengan pengelompokan model *Delone and Mclean* serta variable model tersebut.

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem RME di rumah sakit Condong Catur sudah cukup bagus dari segi kepemilikan hak akses RME, namun untuk ketersediaan infrastruktur dan frekuensi gangguan error masih perlu diperbaiki lagi.

Berikut kutipan wawancara informan:

1) Kepemilikan Hak Akses RME

Bagaimana kepemilikan hak akses RME untuk menjaga kerahasiaannya pada setiap data yang disimpan?

Hak akses implementasi RME di Rumah Sakit Condong Catur sudah baik dan terjaga keamanannya, hal ini dibuktikan sudah adanya *username* dan *password* sendiri-sendiri dari masing masing *user*. hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“Oke, kalau hak akses kan kita setiap karyawan mesti punya *username* sama *password*, nah itukan nanti tergantung dari profesi nya masing masing kan untuk bisa mengakses apa aja , jadi.. dari situ sih untuk kerahasiaannya.”

**Informan B**

“ Jadi untuk hak akses nya disini udah bagus dek, kita per *user* itu kita sudah ada log in nya sendri-sendiri ada *username* ada *password*, jadi hak akses nya disini sudah terjaga aman. Kita juga ngikutin panduan yang ada di PERMENKES tahun 2022 terkait peng aksesan itukan 2x24 jam, nah itu kita juga sudah mengikuti seperti itu, jadi nanti kalau sudah 2x24 jam untuk file yang diinput di RME bakalan kesimpn otomatis, jadi gak bisa diedit lagi”

**Informan Triangulasi**

2) Ketersediaan Infrastruktur dalam Penerapan RME

Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan infrastruktur dalam penerapan RME?

Ketersediaan Infrastruktur dalam penerapan RME di Rumah Sakit Condong Catur ini dalam tahap pengembangan, jadi petugas hanya bisa menyesuaikan dengan infrastruktur yang ada, sehingga mengakibatkan kendala dalam beberapa pekerjaan petugas, hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“Disini kan masih dalam perkembangan yaa apalagi disini tu nyusun sendiri jadi kayak em.. nanti kayak diawal tu infrastruktur nya butuh ini tapi ternyata ditengah jalan butuh ini, itu masih kayak sambil jalan gitu, sekarang aja nih kita tuh masih butuh scanner untuk scan berkas yang mau disimpan di hardisk kayak gitu, jadi infrastruktur nya tu masih kurang”  
**Informan B**

“...komputernya sebenarnya sudah perlu diperbarui, tapi masih bisa digunakan semua, jadi kurang maksimal kalau digunakan yaa itu agak-agak jadul eheheh”  
**Informan E**

“Kalau untuk sekarang y akita masih bertahap, permintaan dari awal ku juga permintaan computer,scaneer kita juga bertahap, tidak langsung semua klinik kita permintaan itu tidak, pasiennya yang paling banyak itu yang kita utamakan dulu,”  
**Informan Triangulasi**

### 3) Pengalaman terkait frekuensi terjadinya error dalam RME

Bagaimana pengalaman anda terkait frekuensi terjadinya error dan gangguan lainnya dalam RME yang mengakibatkan gangguan pada pekerjaan petugas?

Frekuensi terjadinya error dalam RME di Rumah Sakit Condong Catur memang jarang terjadi, namun paling sering ditemukan yaitu pada gangguan internet, kendala listrik yang mati dan server yang sering terganggu terutama pada jam sibuk, sehingga mengakibatkan kurang efektif nya pekerjaan petugas. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“ error nya paling tu seringnya gangguan internet nya, itu yang jadi masalah, agak lambat, beberapa kali juga terganggu servernya gak bisa diakses, yang paling sering si ya itu, terutama pada jam-jam sibuk”  
**Informan D**

“Yaa untuk error nya itu ada dalam beberapa dah setahun ini y akita RME itu ada misalnya kendala internet nya down/ gak bisa untuk di akses RME nya kyk gitu, solusinya nanti menggunakan yang manual dulu”  
**Informan Triangulasi**

b. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi di rumah sakit Condong Catur sudah cukup lengkap, mudah dimengerti terkait format, namun karena masih rawat jalan saja RME nya jadi ada beberapa yang merasa kurang puas juga, berikut kutipan wawancara informan:

Bagaimana menurut anda, apakah sistem RME dapat memberikan informasi atau format yang dapat dipahami secara jelas? Jelaskan?

Sistem informasi RME di rumah sakit Condong Catur memang sudah sesuai informasinya sudah disesuaikan juga dengan BRM, untuk keterbacaan tulisan atau diagnosa juga lebih mudah di RME, sudah sangat disesuaikan karena di RSCC pengembangnya sendiri, jadi jika ada masukan bisa dirapatkan, dan diusulkan ke pihak IT. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“....,sudah cukup..cukup lengkap,informasi nya juga memudahkan kita untuk menginput data-data di RME nya itu”

**Informan D**

“..dari pada yang BRM lebih menunjang yang RME soalnya kan kalau info nya, keterbacaan tulisan, dan lainnya juga lebih memberikan apa kepuasan juga dari segi buat dokternya terus PPA nya itu udah bagus sih”

“disini tuh bisa sih dek, RME kan yang membuat rekam medis tim IT kan, jadi kalau misalnya saya sendiri missal yang mau narik laporan tuh terkait pasien yang cek hepatitis missal itu bisa saya minta tolong untuk tim IT untuk menambahkan format yang ada di MEDCOR, mas minta tolong untuk ditambahkan penginputan cek HIV ditaruh di situ, jadi tampilan di MEDREC jadi kitab isa narik tu dari situ, jadi menyesuaikan”

**Informan Triangulasi**

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan RME di rumah sakit Condong Catur dari segi layanan yang sistem RME sudah bagus. Untuk pihak pengembang pun memberikan respon dengan cepat, namun untuk ketersediaan panduan banyak petugas yang tidak mengetahui ada atau tidaknya, dan untuk aksesibilitas RME hanya beberapa petugas yang sudah mencoba dari luar lingkup rumah sakit. Berikut kutipan wawancara informan:

- 1) Pengalaman terkait ketersediaan panduan RME bagi petugas  
Bagaimana pengalaman anda terkait ketersediaan panduan atau petunjuk bagi petugas dalam menggunakan RME?

Terkait ketersediaan panduan RME belum tersosialisasikan ke semua petugas, sehingga banyak yang belum mengetahuinya. karena memang lagi proses pembuatan pedoman terbarunya, jadi mereka lebih diajarkan langsung oleh tim IT. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang mengatakan bahwa:

“..., jadi kalau untuk panduan buku itu tidak ada. Kita lebih ke diajarin langsung”  
**Informan B**

“Awal-awal video tapi untuk panduannya kita juga ada, kemarin saya baru ee.. pembuatan untuk pedoman RME juga karena kan ini RME sudah full semuanya to, dulu tu sudah ada si memang cuman kalau dulu kan hanya Sebagian yang RME ya belum full ya, jadi saya baru reviuw untuk pedoman yang terbaru lagi gitu”  
**Informan Triangulasi**

- 2) Layanan yang diberikan sistem RME

Bagaimana menurut anda terkait layanan yang diberikan sistem RME dalam pekerjaan sehari-hari?

Layanan yang diberikan Sitem RME di rumah sakit Condong Catur sudah responsive, sudah cepat dalam membantu pekerjaan petugas jika terjadi masalah dalam layanan sistem bisa langsung konfirmasi ke tim IT, karena pengembangnya dari unit rumah sakit sendiri, pihak IT pun responnya cukup cepat. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan:

“layanan sistem cepat, karena pengembangnya ya dari unit rumah sakit sendiri jadi lebih”  
**Informan D**

“Sehari-hari si cukup cepat yaa dari sistem ini, cukup membantu lah ya”  
**Informan Triangulasi**

### 3) Aksesibilitas RME

Apakah RME dapat diakses dari manapun? Jika iya dapat diakses dengan cara bagaimana?

Aksesibilitas RME di rumah sakit Condong Catur memang bisa dilakukan di luar rumah sakit, bisa diakses diluar terkait cek diagnosa pasien dan Tarik data, untuk penginputan tetap harus dilakukan di rumah sakit namun memang hanya beberapa petugas yang baru mencobanya. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“Tidak semua ini nya si kayaknya, kalau kita dari pendaftaran itu bisa, sistemnya itu bisa, kalau saya misalnya ada komplain nih pasien gini, saya mengecek siapa ya tadi yang nginput atau gimana, itu saya bisa dari rumah, y aitu sama pake login nya kita sendiri-sendiri” **Informan E**

“Bisa, kita log in aja pake *username* nya sendiri cuman kalau log in diluar rumah sakit itu kan hanya terkait misalnya kita mau cek pasien ini diagnose nya apa, atau Tarik data itu bisa, tapi untuk penginputan misalnya mau input pasien RME itu tetep harus di rumah sakit “ **Informan Triangulasi**

#### d. Penggunaan

Penggunaan sistem RME di Rumah Sakit Condong Catur sudah cukup bagus dari segi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem RME dan manfaat yang mereka rasakan dari penggunaan RME di rumah sakit condong catur ini mengatakan jauh lebih memudahkan ketimbang BRM. Berikut kutipan wawancara informan:

##### 1) Pengalaman pengguna dalam menggunakan RME

Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan sistem RME di rumah sakit ini?

Pengalaman pengguna RME di Rumah Sakit Condong Catur ini dari beberapa informan mengatakan mereka merasa cukup puas dalam pekerjaannya walaupun sistem yang masih berkembang, untuk kendala yang mereka alami dari beberapa informan terkait human error, jadi masih perlu ditingkatkan lagi.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang mengatakan bahwa:

“Pengalamanku dalam masa peralihan yaa sebenarnya ada beberapa kendala-kendala sih kayak missal kayak kita input banyak human error, yang kedua juga emmm nek semisal sistemnya itu missal nih dari dokter udah ngingput diagnose danlain-lain tapi masuk di aplikasi kita di EMR nya rekam medis tu gak muncul, la aitu juga sebagai kendala juga sih “  
**Informan F**

“Dah bagus sih dek, kalau dari aku” **Informan Triangulasi**

## 2) Manfaat yang dirasakan pengguna dalam penggunaan RME

Bagaimana manfaat yang anda rasakan dari penggunaan RME?

Manfaat yang dirasakan pengguna dalam penggunaan RME di Rumah Sakit Condong Catur sudah lebih efisien, semua informan mengatakan lebih memudahkan pekerjaan, efisien waktu, efisien finansial dibanding dengan menggunakan BRM. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“Manfaatnya besar kita lebih mudah untuk mencari data untuk jadi laporan kayak gitu lebih mudah, kita gak harus emmm.. ngambil icd/dokumen, kitab isa liat yang ada didalam RME. “  
**Informan F**

“Manfaatnya mungkin karena kita sudah tidak menggunakan BRM ya jadi kita enak tinggal mengedit untuk kode diagnose dan lain-lain, trus kita narik data pun sudah enak si dek, tinggal narik data aja trus permintaan apa misalnya pasien tanggal segini, diagnose ini, udah ada tu “  
**Informan Triangulasi**

## e. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Condong Catur, sudah cukup bagus dari segi kepuasan pengguna terhadap RME dan performa RME keseluruhan yang telah digunakan dalam pekerjaan sehari-hari, namun untuk fasilitas fitur-fitur yang ada pada RME beberapa informan mengatakan belum optimal karena beberapa kebutuhan belum terpenuhi. Berikut kutipan wawancara informan:

1) Performa RME secara keseluruhan

Bagaimana menurut pengguna tentang performa RME di sini secara keseluruhan?

Performa RME secara keseluruhan di Rumah Sakit Condong Catur menurut pengguna sudah cukup bagus, namun beberapa informan mengatakan belum puas, karena ya memang masih bertahap, ada beberapa kendala, dan karena di rumah sakit ini baru diimplementasikan rawat jalan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“Secara keseluruhan itu belum 100% menurutku, karena kan disini rawat inap nya belum baru rawat jalan, dan karena masih dalam tahap perkembangan, scanner nya juga belum ada, belum semuanya ke record.”

**Informan B**

“Baik sii, puas si tapi belum puas banget kalau dari aplikasinya karena dari *user*nya masih ada beberapa yang ngisi nya gak lengkap itu kan, jadi ya puas biasa aja “

**Informan C**

“Nah kita masih bertahap si dek, jadi kalaumisalnya ada kekurangan, nah itu kita konfirmasi ke IT enaknya bagaimana, trus nanti dari tim IT biasanya ee.. dia melihat dulu bagaimana kalau misalnya udah baru mereka eksekusi, missal diganti tuh di CPPT ada tombol save, simpan, simpan, berhasil, *user* minta tolong itu dihapus, missal mau ngeprint kan di RME itu diminta tolong untuk ditambahi tu *user* nya siapa yang nginput, itu bisa “

**Informan**

2) Kepuasan pengguna terhadap RME

Bagaimana kepuasan pengguna terhadap RME yang telah digunakan dalam pekerjaan sehari-hari?

Kepuasan pengguna terhadap RME yang telah digunakan dalam pekerjaan sehari-hari cukup puas, lebih efektif dibanding BRM, namun ada beberapa kendala di rawat jalan *user* minta apa dibuatin gitu, jadi gak selesai-selesai, mungkin nanti nya dijadikan bahan evaluasi rapat untuk pertimbangan selanjutnya. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“Karena RME ini sangat membantu jadi sangat puas, tapi Kembali dalam perkembangan jadi tidak puas nya itu mungkin yaitu dijadikan bahan evaluasi untuk rapat untuk pertimbangan selanjutnya gitu “ **Informan B**

“ya sudah puassih dek karena kita tuh bener-bener dari nol gitu lo, jadi kita bisa tuh kita kurang puas terkait ini jadi kita minta tolong ke IT untuk diedit begitu, jadi enak gitu lo kita bisa request, cuman ya kendalanya itu kalau di rawat jalan *user* minta apay a itu dibuatin gitu lo dek jadi gak selesai-selesai di rawat jalan gitu, jadi kita baru mau study banding ke RS lain “

**Informan Triangulasi**

### 3) Fasilitas dan fitur-fitur yang ada pada RME

Bagaimana fasilitas dan fitur-fitur yang ada pada RME, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna?

Fasilitas dan fitur-fitur yang ada pada RME di Rumah Sakit Condong Catur dari pendaftaran, dan pengimputan sudah sesuai, namun ada beberapa kebutuhan yang masih harus diusahakan karena memang belum semua RME. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa:

“ Kalau kebutuhan si pasti belum, karena kan masih banyak yang belum RME kan jadi masih harus kerja 2x, kayak dari laboratorium, surat sakit, atau surat keterangan sehat, kan masih dicetak , jadikan nanti kan kita naikkan kan disini, jadi dari poli nanti 1 hari kita kumpulin disini , trus nanti masih manual masukin lagi kayak gitu, jadi tu belum maksimaldi RME nya jadi missal kita fokus ke RJ aja dari situ aja belum maksimal “ **Informan A**

“ Sudah.. ee ya sudah ini si dek sudah ada yang kebutuhannya soalnya belum semua si, hasil lab itu kan dokter biasanya pingin tuh melihat hasilnya di situ jadi kan pengguna bisa enak tu untuk fitur RME enak gitu tinggal klik, itu tapi belum semua ada kayak misalnya mau liat bacaan EKG itukan belum EMR “

**Informan Triangulasi**

## B. Pembahasan

### 1. Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Dengan Metode *Delone and MClean* Di Rumah Sakit Condong Catur

#### a. Kualitas Sistem

##### 1) Kepemilikan hak akses

Kepemilikan hak akses dalam implementasi RME di Rumah Sakit Condong Catur sudah baik, dibuktikan dengan sudah adanya *username* dan *password*. hal ini sejalan dengan penelitian Sofia *et al.*, (2022) hak akses dan keamanan RME sangat penting untuk diperhatikan dan menjadi prioritas utama. Walaupun RME memudahkan akses data pasien dibandingkan dengan catatan kertas tradisional (Subagja, 2020).

Data rekam medis yang disimpan dan didistribusikan secara elektronik rentan disalahgunakan, yang dapat merugikan pasien. Oleh karena itu, keamanan data rekam medis harus terjamin, baik dari segi privasi maupun aspek keamanannya (Kinanti *et al.*, 2021).

##### 2) Ketersediaan infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur dalam implementasi RME di Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan hasil yang didapat bahwa infrastruktur belum optimal. Kendalanya kebutuhan infrastruktur fisik seperti komputer, *scanner*, dan alat printer. Pendapat ini sejalan dengan pandangan Faida & Ali, (2021), bahwa aspek finansial menjadi perhatian utama karena rumah sakit perlu mengalokasikan dana untuk infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, jaringan kabel dan nirkabel, sistem listrik, keamanan, konsultan, pelatihan dan hal-hal lainnya.

Oleh karena itu, kesiapan teknologi TI yang memadai sangat penting untuk pelaksanaan RME(Suhartini *et al.*, 2024) Evaluasi infrastruktur mencakup teknologi informasi serta aspek keuangan dan anggaran. Salah satu tantangan dalam pengembangan RME adalah keterbatasan anggaran untuk teknologi di rumah sakit(Handiwidjojo, 2019)

### 3) Frekuensi error

Sistem RME di Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan hasil yang didapat dalam penerapan RME masih terdapat kendala teknis berupa jaringan trouble, listrik padam, sistem yang lambat pada jam-jam sibuk, gangguan pada server dan internet mati, dalam penerapan RME, peneliti sebelumnya mengungkapkan bahwa sistem yang belum sepenuhnya sempurna akan menghadapi berbagai kendala dan ketidaksesuaian(Sholehah *et al.*, 2021).

Hambatan atau isu teknis yang terjadi pada sistem RME mencakup masalah seperti koneksi internet yang terbatas, kurangnya data yang akurat, dan kurangnya standarisasi(Ramdhani *et al.*, 2022). Masalah jaringan pada sistem RME yang mengganggu kinerja pengguna, dikhawatirkan mengurangi minat dalam menggunakan RME (Purwandi, 2018). Hal ini sejalan dengan Peneliti sebelumnya Putri, (2023) menyatakan bahwa akses Listrik dan internet yang baik sangat penting dalam rangka perwujudan rekam medis manual menjadi elektronik.

b. Kualitas Informasi

1) Format Informasi RME

Informasi yang dihasilkan oleh sistem RME di Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan hasil yang didapat Sebagian besar informan mengatakan sudah bagus, mudah dimengerti, jelas informasinya, sehingga memudahkan petugas dalam pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Aji & Hidayatullah, (2019) sistem informasi harus dapat menyajikan informasi sesuai dan mudah dipahami pengguna, Penelitian (Hadiyanto et al., 2020) menunjukkan bahwa kualitas dan akurasi informasi rekam medis mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi rekam medis. Kepuasan pengguna adalah faktor utama yang mempengaruhi kinerja dan penerimaan rekam medis elektronik dalam jangka Panjang(Aldosari et al., 2018). Semakin positif sikap pengguna terhadap kualitas informasi, semakin tinggi persepsi kegunaan informasi(Salim et al., 2024).

c. Kualitas Layanan

1) Ketersediaan panduan bagi petugas

Ketersediaan panduan RME bagi petugas di Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan hasil yang di dapat belum tersosialisasikan ke semua petugas, biasanya diajarkan langsung, dan melalui *whatsapp group*, Menurut informan kunci sebelum menggunakan RME ada trail, ada dibuatkan video dari tim IT, untuk pedoman RME terbarunya baru review untuk pembuatannya. Dalam hal ini, perlu dibuat modul berupa buku pedoman penggunaan RME untuk seluruh pengguna agar mereka lebih mudah mengoperasikan sistem tersebut(Rahmi Nuzula Belrado, 2024).

Keberhasilan implementasi rekam medis elektronik tergantung pada pemahaman, kemampuan, dan keterampilan karyawan dalam menggunakannya (Lestari & Amalia, 2023). Organisasi atau manajemen yang akan mengimplementasikan rekam medis elektronik perlu melatih calon pengguna untuk meningkatkan pemahaman mereka (Izza et al., 2024). Pelatihan bagi petugas sebelum menerapkan rekam medis elektronik terbukti memberikan dampak positif pada pengguna (Ratnaningsih et al., 2023).

## 2) Layanan yang diberikan sistem RME

Berdasarkan hasil yang di dapat Layanan yang diberikan sistem RME dalam implementasi RME di Rumah Sakit Condong Catur Sebagian besar informan mengatakan cukup *responsive*, cepat tanggap, memudahkan petugas dalam penginputan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Angga *et al.*, (2020) meningkatkan layanan sangatlah penting karena layanan mencerminkan kualitas suatu sistem. Pengembangan RME adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, dan mempercepat akses data pasien (Astuti & Fahyudi, 2023). Kualitas layanan internal mempengaruhi kepuasan petugas sehingga hasil pekerjaan dapat optimal (Pratiwi *et al.*, 2022).

## 3) Aksesibilitas RME

Akses RME bagi petugas di Rumah Sakit Condong Catur Berdasarkan hasil yang didapat beberapa petugas mengatakan bahwa RME bisa diakses dari luar rumah sakit, Namun memang ada beberapa petugas yang belum pernah mencobanya sendiri. Aksesibilitas menurut informan hanya terkait cek diagnosa, menarik data, dan mengecek *complain* pasien tadi yang menginput siapa. Jika untuk menginput pasien tetap

harus di rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian Fenilho & Ilyas, (2023) menyatakan bahwa penggunaan RME dapat mempercepat akses informasi medis pasien, meningkatkan akurasi diagnosis, dan kualitas layanan.

d. Penggunaan

1) Pengalaman pengguna RME

Pengalaman pengguna RME di Rumah Sakit Condong Catur berdasarkan hasil yang di dapat beberapa informan mengatakan sudah bagus dalam penggunaannya dalam pekerjaan mereka. Beberapa lainnya mengeluh karena terdapat kendala seperti sering lambat pada saat jam sibuk, human error, maupun dari aplikasinya. Tantangan terbesar dalam sukses implementasi RME adalah faktor sumber daya manusia, namun bukan berarti factor sumber daya lainnya dikesampingkan(Helia *et al.*, 2018).

Menurut (Burhan & Nadjib, 2023), keberhasilan implementasi sistem RME membutuhkan interaksi positif antara dukungan organisasi dan ketersediaan sumber daya yang memadai untuk mendukung kebutuhan sumber daya manusia yang terlibat, Pengalaman pengguna adalah faktor penting yang berhubungan dengan keberhasilan sistem informasi (Salim *et al.*, 2024). Sikap pengguna terhadap penggunaan sistem rekam medis elektronik merupakan salah satu factor penentu keberhasilan implementasi RME hal ini sejalan dengan penelitian Yulida *et al.*, (2021).

2) Manfaat pengguna RME

Berdasarkan hasil yang didapat penggunaan RME di Rumah Sakit Condong Catur semua petugas rekam medis mengatakan sudah memudahkan pekerjaan petugas dibanding berkas rekam medis, memudahkan dalam keterbacaan, lebih

mudah pengkodean, lebih mudah mencari data, lebih efisien waktu dan efisien finansial.

Suatu sistem dianggap *efisien* jika mempermudah pengguna dalam melakukan tugasnya, dan memastikan proses berjalan dengan lancar, menghasilkan output yang optimal dengan menggunakan sumber daya minimal, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja (Hanif, 2019). Hal ini sejalan dengan Peneliti sebelumnya Alviolita & Yunus, (2021), telah mengemukakan bahwa sistem yang telah diterapkan harus beroperasi dengan cara yang paling efektif, memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

e. Kepuasan Penggunaan

1) Performa RME keseluruhan

Performa atau kemampuan sistem RME untuk petugas di Rumah Sakit Condong Catur belum sepenuhnya maksimal karena ada di tahap perkembangan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja RME masih menghadapi beberapa kendala. Meskipun demikian, beberapa petugas menyatakan sudah cukup puas dengan sistem tersebut.

Kemampuan kerja sistem adalah fungsi dari berbagai sistem yang bertujuan untuk membantu dan memudahkan pengguna sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Febriyanti, 2018). RME harus beroperasi sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diinginkan oleh penggunanya, hal ini sejalan dengan penelitian Indrawati *et al.*, (2020)

2) Kepuasan pengguna terhadap RME

Berdasarkan hasil yang didapat kepuasan petugas terhadap penggunaan RME di Rumah Sakit Condong Catur Sebagian besar menyatakan cukup puas, informan mengatakan pekerjaan menjadi lebih efektif, lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual yang harus menggunakan berkas rekam medis.

Hal ini sejalan dengan penelitian Andini *et al.*, (2022), pengguna sistem RME merasa puas dengan konten RME karena sistem ini menyediakan informasi yang membantu dalam menyelesaikan pekerjaan petugas dan memenuhi harapan mereka. Menurut (Wahyudi & Wahab, 2024) tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama: kemampuan sistem memenuhi kebutuhan fungsional dan kesesuaian sistem dengan tujuan serta harapan pengguna. Kepuasan yang tinggi terhadap RME dapat memotivasi individu dalam melaksanakan tugasnya (Risa Setia Ismandani *et al.*, 2023).

### 3) Fasilitas dan fitur pada RME

Fitur-fitur di Rumah Sakit Condong Catur masih kurang lengkap, karena sistem ini baru diimplementasikan di unit rawat jalan. Beberapa fungsi yang dibutuhkan petugas belum tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menu fitur yang belum ada pada sistem RME yaitu melihat hasil EKG, laboratorium, untuk membuat surat sakit, surat kematian juga belum terdapat, jadi masih dicetak. Menu-menu pada sistem harus berfungsi sebagaimana mestinya, dan tampilan menu serta fitur di RME harus memadai untuk mendukung pekerjaan petugas (Indrawati *et al.*, 2020). Pengguna RME yang merasa RME bermanfaat akan terdorong mengeksplorasi fitur-fitur lain untuk mendapatkan manfaat lebih (Rika Andriani *et al.*, 2022).

## C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti hanya menganalisis implementasi kepuasan pengguna RME pada petugas Rekam medis saja.