

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo

Peneliti melakukan penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo yang mulai digagas pendiriannya pada tahun 2015 oleh Bupati Purworejo, karena di Kabupaten Purworejo belum ada RSUD Tipe C. Dasar pemikiran pembangunan RSUD R.A.A. Tjokronegoro karena selain belum adanya RSUD Tipe C milik Pemerintah di Kabupaten Purworejo, juga karena RSUD Tipe B yang ada di Kabupaten Purworejo sudah tidak mampu lagi menampung pasien rujukan dari fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, sehingga dirasa perlu untuk mendirikan RSUD Tipe C. Pembangunan fisik RSUD R.A.A. Tjokronegoro di mulai sejak tahun 2018 dan diresmikan oleh Bupati Purworejo pada 1 September 2020. RSUD R.A.A. Tjokronegoro beralamatkan di Jl. Soekarno-Hatta, Borokulon, Banyurip, Purworejo Kode Pos 54171.

RSUD R.A.A. Tjokronegoro memiliki 4 pelayanan spesialis dasar yaitu kebidanan dan kandungan, bedah, kesehatan anak dan penyakit. Dalam serta pelayanan spesialis lainnya yaitu: mata, syaraf, kulit dan kelamin, jiwa, bedah mulut, urologi, tht dan gigi serta pelayanan penunjang lain seperti: hemodialisa, 2 laboratorium, gizi, radiologi, rehab medik dan anastesi. Saat ini RSUD R.A.A. Tjokronegoro menyediakan pelayanan rawat inap sebanyak 105 tempat tidur, pelayanan rawat jalan dan pelayanan gawat darurat serta telah melayani pasien umum, jamkesda, jampersal maupun pasien BPJS. Implementasi RME di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo telah dilakukan sejak Februari 2024 pada unit rawat jalan, rawat inap dan IGD.

Peneliti dapat memperoleh 173 responden karena di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo telah menerapkan sistem RME sejak bulan Februari 2024. Penerapan RME ini mencakup berbagai unit pelayanan, baik pada unit

rawat jalan, rawat inap, maupun instalasi gawat darurat (IGD). Pada unit rawat jalan, RME telah digunakan di layanan poliklinik serta unit penunjang seperti instalasi laboratorium, instalasi radiologi, instalasi farmasi, instalasi pendaftaran, dan unit rekam medis. Pada unit rawat inap, RME diterapkan dalam kegiatan pelayanan medis, keperawatan, serta pencatatan dan pemantauan kondisi pasien selama masa perawatan, termasuk integrasi dengan unit penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, dan gizi serta rekam medis. Selain itu, RME juga telah digunakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang mencakup proses triase, pemeriksaan, observasi, tindakan medis, hingga rawat inap bila diperlukan serta pelayanan penunjang lainnya. Selanjutnya, di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, sistem RME juga mendukung pelayanan pada unit-unit terapi dan rehabilitasi seperti fisioterapi, psikologi klinis, terapi wicara, dan okupasi terapi, yang memiliki peran penting dalam proses pemulihan kondisi pasien. Selain itu, dalam pelaksanaan tindakan operatif, RME turut dimanfaatkan oleh penata anestesi dan asisten penata anestesi. Berikut visi dan misi RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo:

a. Visi RSUD R.A.A. Tjokronegoro

“Terwujudnya Rumah Sakit Umum Daerah yang Handal, Modern dan Berbudaya
Misi RSUD R.A.A. Tjokronegoro

b. Misi RSUD R.A.A. Tjokronegoro

- 1) Memberikan pelayanan yang professional dan berkualitas;
- 2) Mengembangkan pelayanan berbasis teknologi;
- 3) Menyediakan pelayanan yang terjangkau;
- 4) Menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman.

2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo diperoleh dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diadopsi dari Islam (2021) dan mengacu pada teori EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Dari proses pengumpulan data, total 173 kuesioner terisi lengkap dan dinyatakan layak untuk diolah lebih lanjut.

Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi pengguna RME di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo berdasarkan karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	40	23,1
Perempuan	133	76,9
Total	173	100,0
Usia		
17-25 tahun	1	0,6
26-35 tahun	125	72,3
36-45 tahun	34	19,7
46-55 tahun	11	6,4
56-65 tahun	2	1,2
Total	173	100,0
Pendidikan		
SLTA	1	0,6
D3	77	44,5
D4	15	8,7
S1	69	39,9
S2	11	6,4
Total	173	100,0
Profesi		
Dokter	24	13,9
Perawat	89	51,4
Bidan	14	8,1
Perekam medis	3	1,7
Apoteker	6	3,5
Asisten apoteker	6	3,5
Radiographer	5	2,9
Staf laboratorium	6	3,5
Nutrisionist	6	3,5
Penata anestesi	2	1,2
Asisten penata anestesi	1	0,6
Psikolog klinis	1	0,6
Fisioterapi	5	2,9
Terapi wicara	1	0,6
Terapi okupasi	1	0,6
Pengadministrasian rekam medis dan informasi kesehatan	3	1,7
Total	173	100,0
Masa kerja		
Kurang dari 1 tahun	5	2,9
1 sampai 2 tahun	47	27,2
Lebih dari 2 tahun	121	69,9
Total	173	100,0

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui distribusi frekuensi pengguna RME menunjukkan bahwa dari 173 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26-35 tahun sebanyak 125 orang (72,3%), latar belakang pendidikan dominan adalah diploma tiga (D3) sebanyak 77 responden (44,5%) dan profesi terbanyak adalah perawat dengan jumlah 89 responden (51,4%), serta mayoritas tertinggi memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun sebanyak 121 responden (69,9%).

3. Analisis Hasil

a. Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Petugas

Deskripsi variabel dalam penelitian ini mengacu pada model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang terdiri dari lima variabel utama yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use* serta *user satisfaction*.

1) *Content*

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 173 kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai *mean* untuk setiap indikator pernyataan dalam variabel *content* sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Analisis statistik deskriptif variabel *content*

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
E-RM menyediakan informasi yang tepat	0	1	20	120	32	173	702	4,06	Puas
E-RM menyediakan informasi yang lengkap	0	5	26	109	33	173	689	3,98	Puas
E-RM sangat membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	0	0	14	101	58	173	736	4,25	Puas
E-RM dapat mempercepat koordinasi dengan unit lain	0	0	19	114	40	173	713	4,12	Puas
Total						692	2840	16,42	
Rata-rata								4,10	Puas

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, variabel *content* dalam model EUCS terdiri dari empat pernyataan. Nilai *mean* tertinggi terdapat

pada pernyataan bahwa RME membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, yaitu sebesar 4,25 dengan kategori sangat puas. Sementara itu, nilai *mean* terendah sebesar 3,98 terdapat pada pernyataan mengenai kelengkapan informasi yang disediakan oleh RME, di mana masih terdapat beberapa responden yang tidak setuju. Tingkat kepuasan petugas terhadap RME pada variabel *content* dihitung dengan menjumlahkan total *mean* dari masing-masing pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan, sehingga diperoleh rata-rata sebesar 4,10. Nilai ini berada dalam rentang skala 3,39–4,19 dan masuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap isi informasi yang disediakan oleh sistem RME.

2) *Accuracy*

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 173 kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai *mean* untuk setiap indikator pernyataan dalam variabel *accuracy* sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Analisis statistik deskriptif variabel *accuracy*

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
Informasi yang dihasilkan oleh E-RM sangat akurat	0	1	52	94	26	173	664	3,84	Puas
Hasil <i>output</i> yang ditampilkan sesuai dengan <i>input</i> (yang diperintahkan)	0	0	24	126	23	173	691	3,99	Puas
E-RM dapat memperkecil terjadinya kesalahan	0	5	33	104	31	173	680	3,93	Puas
Saya merasa sistem E-RM dapat diandalkan dan dipercaya	0	4	32	116	21	173	673	3,89	Puas
Laporan yang dihasilkan E-RM dapat menjadi informasi pendukung sebuah keputusan yang akurat	0	0	35	105	33	173	690	3,99	Puas
Total						865	3398	19,64	
Rata-rata								3,93	Puas

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, variabel *accuracy* dalam model EUCS terdiri dari lima pernyataan. Nilai *mean* tertinggi sebesar 3,99 terdapat pada dua pernyataan, yaitu pernyataan bahwa output dari RME sesuai dengan input yang dimasukkan, serta laporan yang dihasilkan oleh RME mendukung pengambilan keputusan yang akurat. Sementara itu, nilai *mean* terendah sebesar 3,84 terdapat pada pernyataan mengenai akurasi informasi yang dihasilkan oleh RME. Meskipun berada pada nilai terendah, pernyataan ini tetap berada dalam kategori puas. Tingkat kepuasan petugas terhadap RME pada variabel *accuracy* diperoleh dengan menjumlahkan total *mean* dari masing-masing pernyataan, kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan, menghasilkan rata-rata sebesar 3,93. Nilai ini berada dalam rentang skala 3,39–4,19, sehingga termasuk dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap keakuratan informasi yang ditampilkan oleh sistem RME.

3) *Format*

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 173 kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai *mean* untuk setiap indikator pernyataan dalam variabel *format* sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Analisis statistik deskriptif variabel *format*

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
Format E-RM dapat dimengerti dengan sangat jelas	0	4	41	105	23	173	666	3,85	Puas
Tata letak/tampilan dari E-RM menarik	0	6	67	83	17	173	630	3,64	Puas
Teks yang ditampilkan dalam E-RM jelas dan mudah dipahami	0	1	35	118	19	173	674	3,90	Puas
E-RM mempunyai paduan warna yang serasi sehingga tidak melelahkan mata	0	3	66	86	18	173	638	3,69	Puas
Komposisi warna dalam E-RM sangat	0	5	68	84	16	173	630	3,64	Puas

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
baik sehingga tidak membosankan									
E-RM mempunyai tata letak yang rapi	0	1	59	98	15	173	646	3,73	Puas
Bentuk laporan yang dihasilkan E-RM mudah dimengerti dan dipahami	0	0	35	116	22	173	679	3,92	Puas
Metode E-RM menampilkan sebuah informasi sangat baik	0	1	35	113	24	173	679	3,92	Puas
Total						1384	5242	30,30	
Rata-rata								3,79	Puas

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, variabel *format* dalam model EUCS terdiri dari delapan pernyataan. Nilai *mean* tertinggi sebesar 3,92 terdapat pada pernyataan yang menyatakan bahwa bentuk laporan yang dihasilkan oleh RME mudah dipahami serta RME menampilkan informasi yang baik. Sebaliknya, nilai *mean* terendah sebesar 3,64 ditemukan pada pernyataan yang menyoroti tampilan RME yang kurang menarik dan komposisi warna yang dianggap kurang serasi, di mana beberapa responden menyatakan tidak setuju. Tingkat kepuasan petugas terhadap RME berdasarkan variabel *format* dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai *mean* dari masing-masing pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan, menghasilkan rata-rata sebesar 3,79. Nilai ini berada pada rentang skala 3,39–4,19 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap *format* atau tampilan sistem RME yang digunakan.

4) *Ease of Use*

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 173 kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai *mean* untuk setiap indikator pernyataan dalam variabel *ease of use* sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Analisis statistik deskriptif variabel *ease of use*

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
E-RM sangat <i>user friendly</i>	0	1	40	111	21	173	671	3,88	Puas
E-RM mudah untuk digunakan	0	0	26	123	24	173	690	3,99	Puas
E-RM merupakan sistem yang efisien	0	3	24	110	36	173	698	4,03	Puas
Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari E-RM	0	1	29	108	35	173	696	4,02	Puas
Terdapat manual bantuan (<i>help menu</i>) didalam E-RM	1	19	52	86	15	173	614	3,55	Puas
E-RM menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya	1	9	50	91	22	173	643	3,72	Puas
Sangat mudah mengajarkan E-RM pada orang baru	0	1	45	101	26	173	671	3,88	Puas
Total						1211	4683	27,07	
Rata-rata								3,87	Puas

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, variabel *ease of use* dalam model EUCS terdiri dari tujuh pernyataan. Nilai *mean* tertinggi sebesar 4,03 terdapat pada pernyataan yang menyatakan bahwa RME merupakan sistem yang efisien. Sebaliknya, nilai *mean* terendah sebesar 3,55 ditemukan pada pernyataan mengenai keberadaan manual bantuan di dalam RME, di mana terdapat beberapa responden yang tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Tingkat kepuasan petugas terhadap RME berdasarkan variabel *ease of use* dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai *mean* dari masing-masing pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan, menghasilkan rata-rata sebesar 3,87. Nilai ini berada pada rentang skala 3,39–4,19 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap kemudahan penggunaan sistem RME.

5) *Timeliness*

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 173 kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai *mean*

untuk setiap indikator pernyataan dalam variabel *timeliness* sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Analisis statistik deskriptif variabel *timeliness*

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
Informasi yang dihasilkan oleh E-RM tepat waktu	0	4	41	99	29	173	672	3,88	Puas
E-RM menyediakan informasi terkini (<i>up to date</i>)	0	3	40	108	22	173	668	3,86	Puas
E-RM memberikan respon yang cepat	0	3	45	96	29	173	670	3,87	Puas
E-RM memberikan <i>alert/reminder</i> pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan/peringatan	1	11	52	94	15	173	630	3,64	Puas
Sistem yang ada mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat	0	2	47	105	19	173	660	3,82	Puas
	Total					865	3300	19,08	
	Rata-rata							3,82	Puas

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, variabel *timeliness* dalam model EUCS terdiri dari lima pernyataan. Nilai *mean* tertinggi sebesar 3,88 terdapat pada pernyataan yang menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan RME tepat waktu. Sebaliknya, nilai *mean* terendah sebesar 3,64 ditemukan pada pernyataan mengenai pemberian *alert* atau *reminder* oleh RME, di mana terdapat beberapa responden yang tidak setuju terhadap ketepatan waktu fitur tersebut. Tingkat kepuasan petugas terhadap RME berdasarkan variabel *timeliness* dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai *mean* dari masing-masing pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan, menghasilkan rata-rata sebesar 3,82. Nilai ini berada dalam rentang skala 3,39–4,19 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap ketepatan waktu informasi yang diberikan oleh sistem RME.

6) *User satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 173 kuesioner yang telah diisi oleh responden, diperoleh nilai *mean* untuk setiap indikator pernyataan dalam variabel *user satisfaction* sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Analisis statistik deskriptif variabel *user satisfaction*

Pernyataan	Penilaian					N	Skor	Mean	Ket
	STS	TS	CS	S	SS				
Sistem informasi, fasilitas, dan peralatan yang disediakan serta digunakan dapat membantu pekerjaan saya	0	0	30	115	28	173	690	3,99	Puas
E-RM memberikan layanan secara tepat dan akurat	0	0	41	107	25	173	676	3,91	Puas
E-RM dapat membantu saya dalam melakukan pekerjaan	0	0	18	124	31	173	705	4,08	Puas
E-RM mudah untuk diperbaiki ketika terjadi kesalahan / <i>error</i> pada sistem	0	9	61	87	16	173	629	3,64	Puas
Kemampuan E-RM yang baik membuat saya tertarik untuk selalu menggunakan sistem tersebut	0	1	40	113	19	173	669	3,87	Puas
Kemampuan E-RM yang baik membuat saya tertarik untuk merekomendasikan penggunaannya kepada staf yang lain	0	1	42	97	33	173	681	3,94	Puas
Total						1038	4050	23,41	
Rata-rata								3,90	Puas

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, variabel *user satisfaction* dalam model EUCS terdiri dari enam pernyataan. Nilai *mean* tertinggi sebesar 4,08 terdapat pada pernyataan yang menyatakan bahwa RME membantu dalam melakukan pekerjaan. Sebaliknya, nilai *mean* terendah sebesar 3,64 ditemukan pada pernyataan mengenai kemudahan dalam memperbaiki RME ketika terjadi kesalahan atau *error*, di mana terdapat beberapa responden yang tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Tingkat kepuasan petugas terhadap

RME berdasarkan variabel *user satisfaction* dihitung dengan menjumlahkan seluruh nilai *mean* dari masing-masing pernyataan dan dibagi jumlah pernyataan, sehingga diperoleh rata-rata sebesar 3,90. Nilai ini berada pada rentang skala 3,39–4,19 dan termasuk dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap penerapan RME di RSUD R.A.A. Tjokronegoro.

b. Analisis tabulasi silang karakteristik responden

1) Tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin dengan variabel EUCS

Tabel 4. 8 Tabulasi silang jenis kelamin dengan variabel EUCS

Jenis kelamin	Variabel EUCS					US
	C	A	F	EOU	T	
Laki-laki	4,06	3,95	3,83	3,88	3,83	3,95
Perempuan	4,12	3,92	3,78	3,86	3,81	3,89

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan hasil tabulasi silang menurut jenis kelamin, diketahui bahwa pada variabel *content* (C), responden perempuan memiliki rata-rata nilai tertinggi yaitu sebesar 4,12. Sementara itu, pada variabel *accuracy* (A), nilai rata-rata tertinggi justru diperoleh oleh responden laki-laki sebesar 3,95. Hal serupa juga terjadi pada variabel *format* (F), di mana laki-laki menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,83, lebih tinggi dibandingkan perempuan. Pada variabel *ease of use* (EOU), rata-rata skor responden laki-laki tercatat sebesar 3,88, yang kembali melampaui rata-rata nilai perempuan. Tren yang sama terlihat pada variabel *timeliness* (T), dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,83 pada kelompok laki-laki. Terakhir, pada variabel *user satisfaction* (US), laki-laki juga mencatat nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,95, menunjukkan dominasi nilai *mean* tertinggi pada sebagian besar variabel oleh kelompok responden laki-laki, kecuali pada variabel *content*.

2) Tabulasi silang karakteristik responden usia dengan variabel EUCS

Tabel 4. 9 Tabulasi silang usia dengan variabel EUCS

Usia	Variabel EUCS					US
	C	A	F	EOU	T	
17-25 tahun	4	3,8	4	4	4	4
26-35 tahun	4,1	3,93	3,8	3,90	3,84	3,93
36-45 tahun	4,18	3,94	3,76	3,77	3,69	3,81
46-55 tahun	3,93	3,89	3,70	3,81	3,87	3,88
56-65 tahun	4	3,9	3,88	3,71	3,8	3,92

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan hasil tabulasi silang menurut usia, diketahui bahwa pada variabel *content* (C), rentang usia 36–45 tahun memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,18. Pada variabel *accuracy* (A), kelompok dengan rentang usia 36–45 tahun juga memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,94. Sementara itu, pada variabel *format* (F), rentang usia 17–25 tahun mencatat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00. Hal yang sama juga terjadi pada variabel *ease of use* (EOU), *timeliness* (T), dan *user satisfaction* (US), di mana kelompok dengan rentang usia 17–25 tahun memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00 pada masing-masing variabel tersebut.

3) Tabulasi silang karakteristik responden pendidikan dengan variabel EUCS

Tabel 4. 10 Tabulasi silang pendidikan dengan variabel EUCS

Pendidikan	Variabel EUCS					US
	C	A	F	EOU	T	
SLTA	4	3,8	3,38	3,71	3,8	3,5
D3	4,12	3,92	3,78	3,90	3,80	3,87
D4	4	3,73	3,71	3,73	3,77	3,88
S1	4,12	3,99	3,82	3,89	3,84	3,94
S2	4,05	3,89	3,84	3,70	3,8	3,95

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan hasil tabulasi silang menurut pendidikan, diketahui bahwa pada variabel *content* (C), nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,12 diperoleh oleh responden dengan tingkat pendidikan D3 dan S1. Pada variabel *accuracy* (A), responden dengan pendidikan S1 menunjukkan nilai tertinggi sebesar 3,99. Pada

variabel *format* (F), nilai tertinggi sebesar 3,84 ditunjukkan oleh responden dengan pendidikan S2. Pada variabel *ease of use* (EOU), nilai tertinggi sebesar 3,90 diperoleh oleh responden dengan pendidikan D3. Pada variabel *timeliness* (T), nilai tertinggi sebesar 3,84 terdapat pada responden dengan pendidikan S1. Sementara itu, pada variabel *user satisfaction* (US) nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,95 ditunjukkan oleh responden dengan tingkat pendidikan S2.

- 4) Tabulasi silang karakteristik responden profesi dengan variabel EUCS

Tabel 4. 11 Tabulasi silang profesi dengan variabel EUCS

Profesi	Variabel EUCS					US
	C	A	F	EOU	T	
Dokter	4,05	3,91	3,78	3,79	3,73	3,92
Perawat	4,13	4,03	3,86	3,98	3,88	3,98
Bidan	3,93	3,81	3,75	3,89	3,87	3,89
Perekam medis	4,5	4,47	4,17	3,95	4,27	4,28
Apoteker	4,08	3,53	3,52	3,71	3,47	3,64
Asisten apoteker	4,46	3,5	3,35	3,71	3,4	3,53
Radiografer	4,1	3,76	3,43	3,43	3,08	3,37
Staf laboratorium	3,92	3,9	3,85	3,71	3,83	3,64
Nutrisionis	4,42	3,9	3,85	3,64	4,03	4,14
Penata anestesi	4	3,9	4,19	4,07	4,4	4,08
Asisten penata anestesi	4,75	4	4	4	4,6	4,33
Psikologi klinis	4,5	4,2	3,5	3,29	4	3,5
Fisioterapis	3,7	3,6	3,58	3,66	3,72	3,8
Terapis wicara	3,25	3	3,25	3,43	3	3,67
Okupasi terapis	4	4	3,25	3,43	4	4
Pengadministrasian rekam medis dan informasi kesehatan.	4	3,93	3,58	3,57	3,87	3,44

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan hasil tabulasi silang menurut profesi, diketahui bahwa pada variabel *content* (C), nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,75 diperoleh oleh asisten penata anestesi. Pada variabel *accuracy* (A), nilai tertinggi sebesar 4,47 ditunjukkan oleh perekam medis. Pada variabel *format* (F), nilai tertinggi sebesar 4,19 diperoleh oleh penata anestesi. Pada variabel *ease of use* (EOU), nilai tertinggi sebesar 4,07 juga diperoleh oleh penata anestesi. Pada variabel *timeliness* (T), nilai tertinggi sebesar 4,6 ditunjukkan oleh asisten

penata anestesi. Sementara itu, pada variabel *user satisfaction* (US), nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,33 diperoleh oleh asisten penata anestesi.

- 5) Tabulasi silang karakteristik responden masa kerja dengan variabel EUCS

Tabel 4. 12 Tabulasi silang masa kerja dengan variabel EUCS

Masa kerja	Variabel EUCS					US
	C	A	F	EOU	T	
Kurang dari 1 tahun	4,2	3,88	3,68	3,77	3,72	3,67
1 sampai 2 tahun	4,15	4,00	3,92	3,96	3,92	4,00
Lebih dari 2 tahun	4,08	3,90	3,74	3,83	3,94	3,87

Sumber: Data Primer Penelitian 2025

Berdasarkan hasil tabulasi silang menurut masa kerja, diketahui bahwa pada variabel *content* (C), nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,2 diperoleh dari responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun. Pada variabel *accuracy* (A), nilai tertinggi sebesar 4,00 diperoleh dari responden dengan masa kerja 1 sampai 2 tahun. Pada variabel *format* (F), responden dengan masa kerja 1 sampai 2 tahun juga mencatat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92. Pada variabel *ease of use* (EOU), kelompok masa kerja 1 sampai 2 tahun juga memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,96. Pada variabel *timeliness* (T), nilai tertinggi sebesar 3,94 ditunjukkan oleh responden dengan masa kerja lebih dari 2 tahun. Sementara itu, pada variabel *user satisfaction* (US), nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00 diperoleh dari responden dengan masa kerja 1 sampai 2 tahun.

B. Pembahasan

1. Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Petugas

- a. Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Implementasi RME berdasarkan Variabel Isi (*Content*)

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, dari keempat butir pernyataan pada variabel isi (*content*), yang paling menonjol adalah pernyataan terkait RME membantu

petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari dengan nilai *mean* sebesar 4,25 yang masuk pada kategori puas. Temuan ini menunjukkan bahwa isi (*content*) informasi yang disediakan oleh RME dinilai relevan, sesuai kebutuhan, dan memberikan kemudahan dalam operasional pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Andini et al (2022) di RS Siloam Balikpapan, dimana RME menghasilkan informasi yang dapat membantu pengguna dalam mengerjakan pekerjaan dan dapat memenuhi harapan pengguna seperti menghasilkan laporan harian, bulanan, periode dan tahunan secara tepat. Temuan ini juga didukung oleh hasil penelitian Rusdiana & Sanjaya (2020) yang menyatakan bahwa RME secara nyata mendukung petugas dalam menyelesaikan tugas sehari-hari secara lebih cepat, efisien, dan terstruktur, sehingga kehadiran sistem ini dinilai mampu meningkatkan efektivitas kerja serta mendukung kelancaran layanan di lingkungan fasilitas kesehatan.

Akan tetapi, masih terdapat responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan yang berkaitan dengan ketepatan dan kelengkapan informasi dalam sistem RME. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua pengguna merasakan informasi yang disediakan sistem sepenuhnya tepat dan lengkap. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri & Elmaghfuroh (2024) yang menyebutkan bahwa 14,3% petugas merasa belum puas karena sistem RME masih sering mengalami kesalahan dalam menghasilkan informasi, sehingga penggunaannya belum maksimal dan beberapa informasi penting dianggap sulit diakses maupun tidak lengkap. Kondisi ini dapat menghambat proses pelayanan kesehatan.

Menanggapi hal tersebut, Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24 Tahun 2022 menegaskan bahwa pendokumentasian rekam medis harus lengkap dan tepat, yang artinya kualitas sistem RME harus terus ditingkatkan agar sejalan dengan regulasi yang berlaku dan harapan pengguna di lapangan. Selain itu, dalam Standar Pelayanan Minimal

(SPM) disebutkan bahwa rekam medis harus dilengkapi maksimal 24 jam setelah pelayanan dan kelengkapannya harus mencapai 100% (Fahrnisa et al., 2023). Oleh karena itu, jika sistem belum mampu menyediakan informasi yang lengkap dan akurat, maka capaian terhadap indikator SPM ini juga dapat terhambat. Sumber lain menyatakan bahwa ketidaklengkapan informasi dalam RME berkaitan dengan tingkat pengetahuan terkait RME. Kurangnya tingkat penggunaan dan pengetahuan juga berkaitan dengan faktor pelatihan yaitu pengguna merasa RME kurang disosialisasikan dengan baik. Untuk itu perlu adanya sosialisasi dan pelatihan yang lebih menyeluruh kepada semua pengguna dan disediakan panduan disetiap unit (Rusdiana & Sanjaya, 2020).

Secara keseluruhan, hasil analisis pada variabel isi (*content*) menunjukkan nilai *grand mean* sebesar 4,10 yang mengindikasikan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap isi informasi yang disediakan RME. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizqulloh & Putra (2024), dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap isi (*content*) RME karena isi informasi yang disediakan RME dinilai sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan sistem RME mencakup data serta informasi yang dinilai membantu petugas dalam proses kerja sehari-hari.

b. Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Implementasi RME berdasarkan Variabel *Accuracy*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, dari kelima butir pernyataan pada variabel *accuracy*, yang paling menonjol terdapat pada pernyataan bahwa hasil output RME sesuai dengan input yang dimasukkan serta laporan yang dihasilkan RME dinilai dapat menjadi informasi yang mendukung pengambilan keputusan yang akurat dengan nilai *mean* masing-masing sebesar 3,99 dan berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menilai sistem RME mampu menghasilkan

informasi yang akurat dan relevan, baik dari sisi kesesuaian data maupun fungsinya dalam mendukung proses pengambilan keputusan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Andini et al (2022) yang menyimpulkan bahwa output yang dihasilkan RME akurat dan sesuai dengan input yang diperintahkan dari petugas, sehingga menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta laporan yang disajikan mampu mendukung pengambilan keputusan secara tepat. Keakuratan sistem dalam memberikan informasi juga dapat dijadikan pendukung rumah sakit dalam mengambil sebuah keputusan. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Muhlisin et al (2025) yang menyatakan bahwa sistem RME dirancang untuk menghasilkan output yang sesuai dengan input yang diperintahkan, sehingga mampu meningkatkan kualitas data kesehatan secara keseluruhan. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Sudra (2020) yang dikutip dalam Saryadi et al (2025) yang mengemukakan bahwa sistem informasi sebagai bahasa semi formal yang mendukung manusia dalam pengambilan keputusan dan tindakan.

Meskipun sistem RME dirancang untuk meningkatkan akurasi data dan efisiensi pelayanan, masih terdapat responden yang memberikan penilaian "tidak setuju" terhadap pernyataan bahwa RME dapat memperkecil kesalahan serta dapat diandalkan. Pernyataan ini sejalan dengan temuan Budiman et al (2025), yang mengungkapkan bahwa dalam praktiknya, sistem RME masih rentan terhadap sejumlah kesalahan, seperti *human error* (pengisian data yang tidak lengkap atau salah) yang pada akhirnya dapat menyebabkan informasi medis tidak sesuai dan memengaruhi proses pengambilan keputusan klinis. Kesalahan ini berdampak pada ketidakakuratan data yang tersimpan dalam sistem dan berpotensi memengaruhi pengambilan keputusan klinis di fasilitas pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan Pasal 258

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 yang menyebutkan bahwa dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu tenaga medis dan tenaga kesehatan, diperlukan pelatihan dan/atau kegiatan peningkatan kompetensi guna mendukung kesinambungan praktik. Berdasarkan mandat tersebut, penataan pelatihan dan program pengembangan kompetensi menjadi penting agar dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas tenaga kesehatan dan pemanfaatan sistem RME secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil analisis pada variabel *accuracy* menunjukkan nilai *grand mean* sebesar 3,93 yang menunjukkan bahwa secara umum petugas di RSUD R.A.A. Tjokronegoro merasa puas terhadap keakuratan informasi yang dihasilkan RME. Kondisi ini sesuai dengan temuan Ginting et al (2024) di RS Santa Elisabeth Medan, dimana mayoritas petugas merasa puas dengan keakuratan informasi RME yang dinilai mampu menyajikan data secara konsisten dengan input, serta menghasilkan laporan yang mendukung tenaga kesehatan dalam mengambil keputusan medis secara tepat.

c. Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Implementasi RME berdasarkan Variabel *Format*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, dari delapan butir pernyataan pada variabel *format*, yang paling menonjol adalah pada pernyataan bahwa bentuk laporan yang dihasilkan RME mudah dimengerti dan dipahami serta metode penyajian informasi dalam RME yang dinilai sangat baik dengan nilai *mean* masing-masing sebesar 3,92, termasuk dalam kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara visual dan struktur penyajiannya, RME sudah mampu menyajikan informasi dengan cara yang efisien dan mudah diterima oleh pengguna. Kemudahan dalam memahami format laporan menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas kerja petugas, karena informasi yang tersaji dengan rapi dan

mudah dibaca akan meminimalisir kesalahan interpretasi serta mempercepat proses kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al (2024) yang menyatakan bahwa penyediaan laporan yang terstruktur, komprehensif dan digital di fasilitas pelayanan kesehatan membantu menyederhanakan proses pelaporan serta meningkatkan kemudahan akses dan pemahaman data pasien oleh tenaga medis. Hal tersebut juga diperkuat oleh penelitian Tiorentap (2020) yang mengatakan bahwa *format* RME yang baik dapat meningkatkan keterbacaan laporan. Dengan struktur informasi yang disajikan secara jelas dan sistematis, proses kerja tenaga medis menjadi lebih efisien dan risiko kesalahan dapat ditekan.

Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap aspek *format* dalam sistem RME, masih terdapat beberapa responden yang tidak setuju, terutama pada pernyataan bahwa RME memiliki tampilan yang jelas, tata letak yang menarik, teks yang mudah dipahami, serta komposisi warna serasi dan tidak membosankan. Menurut temuan Puspasari et al (2021), setiap individu memiliki persepsi yang berbeda, sehingga meskipun objek yang diamati sama, cara pandang atau penilaian terhadap objek tersebut dapat bervariasi antar individu. Namun, sumber lain juga mengatakan bahwa ketidaksetujuan ini dapat disebabkan oleh tampilan antarmuka RME belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan preferensi seluruh pengguna, sehingga diperlukan pengembangan lebih lanjut terhadap desain tampilan RME agar lebih *user-friendly* dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna (Putri & Elmagfuroh, 2024).

Secara keseluruhan, hasil analisis pada variabel *format* menunjukkan nilai *grand mean* sebesar 3,79 yang menunjukkan bahwa secara umum petugas di RSUD R.A.A. Tjokronegoro merasa puas terhadap tampilan RME. Penelitian Utami (2024) juga menunjukkan hasil yang serupa, dimana petugas merasa puas dengan tampilan yang

disediakan RME. Temuan ini diperkuat oleh Alfiansyah et al (2020) yang menyebutkan bahwa kemudahan dalam memahami tampilan antarmuka RME meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung efektivitas dalam menjalankan kerja petugas.

d. Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Implementasi RME berdasarkan Variabel *Ease of use*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, dari tujuh butir pernyataan pada variabel *ease of use*, yang paling menonjol adalah pernyataan yang menilai bahwa RME merupakan sistem yang efisien dengan responden yang menjawab setuju sebanyak 110 dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 24, dengan nilai *mean* sebesar 4,03 (puas). Temuan ini mengindikasikan bahwa RME dianggap efisien karena mudah untuk digunakan dan membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan praktis. Semakin mudah suatu sistem digunakan oleh pengguna, maka tingkat kepuasan yang dirasakan juga semakin tinggi (Wijayanti et al., 2022). Hal ini sudah sesuai dengan penelitian Palupi (2022) yang menyatakan bahwa pengguna RME merasa sistem tidak rumit dan mudah dioperasikan sehingga dapat mempercepat pekerjaan, kemudahan ini mencerminkan bahwa RME merupakan sistem yang efisien, dimana RME membantu mempercepat pencatatan, pencarian data pasien, hingga pelaporan informasi medis. Penelitian yang dilakukan oleh Aula (2022) juga mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan tercermin dari keyakinan pengguna bahwa suatu sistem mudah dipahami, dioperasikan dan bersifat fleksibel. Penggunaan rekam medis elektronik bermanfaat untuk mempermudah pekerjaan petugas dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja di rumah sakit (Rosalinda et al., 2021).

Namun dibalik kemudahan penggunaan sistem RME tersebut terdapat beberapa responden yang tidak setuju terhadap beberapa pernyataan pada variabel *ease of use*, dimana petugas merasa kurangnya petunjuk yang jelas dalam penggunaan RME serta adanya manual

bantuan didalam RME. Hal tersebut menyebabkan pengguna bingung dan memerlukan waktu lebih banyak untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Andini et al (2022) yang menyatakan bahwa sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan masih kurang dalam menampilkan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya dan tidak ada manual bantuan (*help menu*) yang dapat membantu petugas jika membutuhkan bantuan, sehingga diperlukan pengembangan sistem RME guna mempermudah pengguna dalam mengoperasikannya.

Secara keseluruhan, hasil analisis pada variabel *ease of use* menunjukkan nilai *grand mean* sebesar 3,87 yang menunjukkan bahwa secara umum petugas di RSUD R.A.A. Tjokronegoro merasa puas terhadap kemudahan penggunaan RME. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simatupang & Zagoto (2024) yang menjelaskan bahwa mayoritas petugas merasa puas terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem RME, kemudahan ini mencakup keseluruhan tahapan, mulai dari proses penginputan data, pengolahan hingga penyajian informasi yang dibutuhkan. Dengan alur penggunaan yang sederhana dan terstruktur, sistem RME dinilai sebagai sistem yang efisien karena mampu mendukung aktivitas kerja petugas.

- e. Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Implementasi RME berdasarkan Variabel *Timeliness*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, dari kelima butir pernyataan pada variabel *timeliness*, yang paling menonjol adalah pernyataan yang menyatakan bahwa petugas merasa bahwa informasi yang dihasilkan RME tepat waktu dengan nilai *mean* sebesar 3,88, termasuk dalam kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem RME mampu menyajikan informasi secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan petugas. Hal ini tentu membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan mendukung kelancaran pelayanan di rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Elmaghfuroh (2024), dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap aspek ketepatan waktu (*timeliness*) dan menyebutkan bahwa RME membantu mempercepat pelayanan. Temuan pada penelitian yang dilakukan oleh Amin et al (2021) menambahkan bahwa RME memudahkan akses data pasien hanya dengan nomor rekam medis, sehingga proses pencarian riwayat dan penyelesaian tugas menjadi lebih efisien dan cepat.

Akan tetapi, masih terdapat beberapa responden yang tidak setuju dengan pernyataan pada variabel *timeliness*, terutama pada pernyataan dimana RME memberikan *alert/reminder* secara tepat waktu, sebanyak 12 responden menyatakan tidak setuju (1 sangat tidak setuju dan 11 tidak setuju). Indikasi ini juga memperlihatkan bahwa meskipun sistem memiliki fitur pengingat, namun dalam praktiknya belum mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kecepatan dan akurasi notifikasi. Temuan ini didukung oleh penelitian Putri & Elmaghfuroh (2024) mengatakan bahwa ketidaktepatan waktu dapat dipengaruhi oleh faktor teknis, seperti *buffering* atau *loading* lama yang sering terjadi pada server RME, serta koneksi internet yang tidak stabil. Sumber lain mengatakan bahwa penting dilakukan peningkatan infrastruktur, dan penyesuaian fitur *alert* agar notifikasi dapat lebih tepat waktu, relevan, dan mendukung kelancaran tugas pengguna sesuai ekspektasi (Olakotan & Mohd Yusof, 2021).

Secara keseluruhan, hasil analisis pada variabel *timeliness* menunjukkan nilai *grand mean* sebesar 3,82 yang menunjukkan bahwa secara umum petugas di RSUD R.A.A. Tjokronegoro merasa puas terhadap ketepatan waktu informasi yang disediakan RME. Dalam penelitian Ismandani et al (2023) disebutkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap ketepatan waktu penyediaan informasi. Penelitian tersebut mengatakan bahwa ketepatan waktu dalam sistem RME dapat terlihat dari bagaimana informasi disampaikan secara cepat

sesuai kebutuhan. Ketepatan waktu penyediaan informasi pada RME menjadikan proses kerja berjalan lebih efisien.

- f. Kepuasan Petugas Kesehatan Terhadap Implementasi RME berdasarkan Variabel *User satisfaction*

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD R.A.A. Tjokronegoro Purworejo, dari keenam butir pernyataan pada variabel *user satisfaction*, yang paling menonjol adalah pernyataan di mana petugas merasa bahwa RME dapat membantu mereka dalam melakukan pekerjaan, dengan skor rata-rata tertinggi sebesar 4,08 (puas). Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan RME memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran tugas petugas di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Patoni & Sari (2024), yang menunjukkan bahwa penggunaan RME meningkatkan efektivitas petugas, terutama dalam hal efisiensi waktu kerja, akses data yang lebih cepat, serta kolaborasi antar unit pelayanan. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa sistem RME secara signifikan membantu petugas dalam mengurangi waktu tunggu pasien dan mempermudah proses dokumentasi medis, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan terorganisir. Selain itu, Purwanti & Aditya (2025) juga menyatakan bahwa penggunaan RME di Rumah Sakit Tk. II Udayana telah memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh petugas, seperti mempercepat proses pelayanan, menghemat tenaga, serta mengurangi penggunaan berkas manual.

Akan tetapi, masih terdapat beberapa responden yang tidak setuju dengan pernyataan pada variabel *user satisfaction*, terutama pada pernyataan mengenai kemudahan memperbaiki sistem ketika terjadi kesalahan atau *error*. Tercatat sebanyak 9 responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa proses penanganan atau perbaikan sistem saat terjadi error masih dianggap kurang memadai oleh sebagian petugas. Temuan ini juga tercermin dalam penelitian oleh Saputra et al (2025) yang menyebut bahwa sistem RME belum dilengkapi dengan

fitur bantuan (*help*) atau panduan saat terjadi error, sehingga menyulitkan petugas yang belum berpengalaman dalam menyelesaikan kendala teknis secara mandiri.

Secara keseluruhan, hasil analisis pada variabel *user satisfaction* menunjukkan nilai *grand mean* sebesar 3,90 yang menunjukkan bahwa secara umum petugas di RSUD R.A.A. Tjokronegoro merasa puas terhadap sistem RME. Kepuasan ini tercermin dari persepsi positif terhadap berbagai aspek penggunaan sistem, seperti kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, keakuratan informasi yang dihasilkan. Selain itu, sistem RME dinilai mampu mendukung efektivitas kerja petugas sehingga mendorong keinginan untuk terus menggunakan serta merekomendasikan RME kepada rekan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanti & Aditya (2025), yang menyatakan bahwa implementasi RME memberikan manfaat langsung bagi petugas, termasuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban kerja, dan menurunkan ketergantungan pada dokumen manual, yang pada akhirnya turut meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

2. Analisis Tabulasi Silang Karakteristik Responden

Hasil distribusi frekuensi karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 173 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26-35 tahun sebanyak 125 orang (72,3%), latar belakang pendidikan dominan adalah diploma tiga (D3) sebanyak 77 responden (44,5%) dan profesi terbanyak adalah perawat dengan jumlah 89 responden (51,4%) serta mayoritas tertinggi memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun sebanyak 121 responden (69,9%) yang selanjutnya menjadi dasar untuk dilakukan tabulasi silang terhadap variabel EUCS guna mengevaluasi tingkat kepuasan petugas terhadap RME berdasarkan berbagai karakteristik tersebut.

a. Tabulasi Silang Karakteristik Responden Jenis Kelamin dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan dengan Variabel EUCS

Hasil analisis tabulasi silang pada jenis kelamin dengan variabel EUCS di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo menunjukkan bahwa kepuasan responden jenis kelamin laki-laki pada variabel *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness* dan *user satisfaction* lebih tinggi dibandingkan perempuan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rika (2020), yang menyatakan bahwa pada umumnya pengguna laki-laki menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap penerapan RME. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan minat, pengambilan keputusan serta praktik kerja antara laki-laki dan perempuan. Laki-laki dinilai lebih mampu bertindak secara kreatif dan inovatif, serta memiliki keahlian yang lebih baik dalam penggunaan teknologi komputer dibandingkan perempuan.

Namun demikian, hasil ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Amalia et al (2024) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan terhadap RME justru lebih tinggi pada responden perempuan dibandingkan laki-laki. Pada variabel *content*, perempuan memiliki nilai lebih tinggi (4,12) dibanding laki-laki (4,06). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Burhan & Nadjib (2023) yang menyatakan bahwa perempuan lebih mendominasi dalam kepuasan penggunaan RME karena memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap isi sistem. Ketidaksesuaian antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat disebabkan oleh perbedaan frekuensi antara jumlah responden laki-laki dengan perempuan.

b. Tabulasi Silang Karakteristik Responden Usia dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan dengan Variabel EUCS

Hasil analisis tabulasi silang terhadap usia responden dengan variabel EUCS di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo menunjukkan bahwa responden dengan rentang usia 17–25 tahun memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap variabel *format*, *ease of use*, *timeliness*

dan *user satisfaction* masing-masing dengan nilai rata-rata 4,00. Temuan ini mengindikasikan bahwa kelompok usia muda cenderung lebih adaptif terhadap sistem digital seperti RME. Hal ini disebabkan karena mereka lebih mudah memahami tampilan sistem, merasakan kemudahan dalam pengoperasian, serta menilai ketepatan waktu penyajian informasi sebagai sesuatu yang mendukung pekerjaan mereka.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Amalia et al (2024), yang menunjukkan bahwa petugas usia muda memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap sistem informasi dibandingkan usia yang lebih tua. Kepuasan yang tinggi pada kelompok usia muda dikaitkan dengan kecepatan berpikir, kemampuan belajar teknologi yang lebih baik, serta kreativitas dan daya adaptasi yang masih tinggi. Sebaliknya, pada kelompok usia lanjut, kualitas hidup dan kemampuan belajar teknologi cenderung menurun, yang berdampak pada persepsi dan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem digital seperti RME. Sebagaimana disampaikan oleh Simbolon et al (2024) yang menyatakan bahwa semakin bertambah usia petugas, maka kecakapan dalam penggunaan teknologi cenderung menurun, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap sistem.

Namun demikian, pada variabel *content* dan *accuracy*, nilai rata-rata tertinggi justru ditemukan pada kelompok usia 36–45 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini merasa lebih puas terhadap isi informasi dan keakuratan data dalam sistem RME. Hal ini sejalan dengan penelitian Rusdiyanti et al (2022), yang menyebut bahwa usia 20–40 tahun termasuk kategori usia produktif, dengan kemampuan adaptasi teknologi yang baik karena terbiasa menggunakan perangkat digital, khususnya dalam aspek komunikasi dan pekerjaan. Selain itu, usia 36–45 tahun juga merupakan fase kematangan kognitif, di mana individu memiliki keseimbangan antara pengalaman kerja dan pemahaman teknologi, sehingga mampu menilai kualitas konten dan

akurasi sistem dengan lebih kritis dan objektif (Rusdiyanti et al., 2022). Pada penelitian Suandari (2022) juga menjelaskan bahwa petugas yang lebih berpengalaman umumnya memiliki etos kerja yang kuat dan komitmen terhadap mutu hasil kerja, yang menjadi faktor pendukung dalam menciptakan kepuasan terhadap sistem. Hal ini diperkuat kembali oleh Simbolon et al (2024) yang menyatakan bahwa karakteristik usia berpengaruh terhadap kepuasan tenaga kesehatan karena memengaruhi cara mereka memahami, menggunakan, dan menilai sistem informasi yang digunakan.

c. Tabulasi Silang Karakteristik Responden Pendidikan dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan dengan Variabel EUCS

Hasil analisis tabulasi silang terhadap pendidikan responden dengan variabel EUCS di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo menunjukkan bahwa pada variabel *content*, petugas dengan latar belakang pendidikan D3 dan S1 menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap isi informasi yang dihasilkan sistem RME. Sementara itu, pada variabel *accuracy* dan *timeliness*, kepuasan tertinggi diperoleh pada responden dengan pendidikan terakhir S1. Kemudian, responden dengan pendidikan terakhir S2 memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada variabel *format* dan *user satisfaction* dan pendidikan terakhir D3 memiliki kepuasan yang lebih tinggi pada variabel *ease of use*. Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata petugas dengan latar pendidikan terakhir tinggi cenderung memiliki kepuasan yang tinggi terhadap sistem RME.

Hal ini sejalan dengan pendapat Maryati (2021) yang menyatakan bahwa individu dengan pendidikan tinggi umumnya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami dan mengevaluasi informasi sistem, sehingga cenderung lebih puas terhadap sistem yang relevan dan informatif. Selain itu, penelitian oleh Rusdiyanti et al (2022) juga menegaskan bahwa pendidikan yang tinggi membentuk kompetensi individu dalam memahami serta menyesuaikan diri

terhadap penggunaan teknologi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem seperti RME.

Namun demikian, hasil penelitian oleh Burhan & Nadjib (2023) memberikan perspektif lain yaitu bahwa tingkat pendidikan bukan satu-satunya faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Meskipun seseorang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi, hal tersebut tidak selalu menjamin bahwa pengguna akan merasa puas terhadap sistem RME, karena kepuasan juga dipengaruhi oleh pengalaman, pelatihan, dan kemudahan penggunaan sistem itu sendiri. Hal ini didukung oleh penelitian Kurniati & Mustikawati (2023) yang mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, maka ekspektasi terhadap suatu sistem juga cenderung lebih tinggi dan kritis. Dengan demikian, petugas dengan pendidikan tinggi mungkin akan lebih cepat menangkap kekurangan sistem, sehingga berpotensi menilai kepuasan secara lebih ketat dibandingkan mereka yang memiliki pendidikan lebih rendah dan cenderung menerima sistem apa adanya. Oleh karena itu, tingkat pendidikan dapat memengaruhi persepsi, tetapi tidak menjadi satu-satunya penentu utama dalam menilai kepuasan terhadap RME.

d. Tabulasi Silang Karakteristik Responden Profesi dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan dengan Variabel EUCS

Hasil analisis tabulasi silang terhadap profesi responden dengan variabel EUCS menunjukkan bahwa nilai *mean* tertinggi variabel *content* (4,75) dan *user satisfaction* (4,33) berada pada profesi asisten penata anestesi, yang menunjukkan profesi tersebut sangat puas dengan isi informasi yang dihasilkan RME. Sedangkan pada variabel *accuracy* (4,47), profesi rekam medis memiliki kepuasan yang tinggi jika dibandingkan dengan profesi yang lain. Untuk variabel *format* (4,19) dan *ease of use* (4,07), responden dengan profesi penata anestesi memperoleh nilai *mean* yang tinggi, yang menyatakan profesi tersebut sangat puas terhadap tampilan dan kemudahan penggunaan RME. Sementara itu, pada variabel *timeliness* (4,6), responden dari profesi

asisten penata anestesi memiliki nilai *mean* tertinggi, yang menunjukkan profesi tersebut puas terhadap ketepatan waktu RME. Sementara itu, untuk nilai terendah pada variabel *content* (3,25), *accuracy* (3), *format* (3,25) dan *timeliness* (3) terdapat pada profesi terapis wicara. Pada variabel *ease of use* (3,29) nilai terendah terdapat pada profesi psikolog klinis dan pada variabel *user satisfaction* (3,37) pada profesi radiographer.

Penelitian oleh Ramdani et al (2023) menyatakan bahwa kepuasan pengguna RME dipengaruhi oleh perbedaan tingkat interaksi dan kebutuhan setiap profesi terhadap sistem, yang menjadikan pengalaman dan kepuasan pengguna bisa bervariasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniati & Mustikawati (2023) menunjukkan bahwa profesi tidak mempengaruhi tingkat kepuasan petugas dalam penggunaan RME.

e. Tabulasi Silang Karakteristik Responden Masa Kerja dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan dengan Variabel EUCS

Analisis tabulasi silang terhadap masa kerja responden dengan variabel EUCS menunjukkan bahwa responden dengan masa kerja 1-2 tahun memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada variabel *accuracy* (4,00), *format* (3,92), *ease of use* (3,96) dan *user satisfaction* (4,00). Sementara itu, responden dengan masa kerja lebih dari 2 tahun memiliki nilai tertinggi pada variabel *timeliness* (3,92), yang menggambarkan bahwa kelompok ini memiliki persepsi kepuasan yang lebih baik terhadap keakuratan data, tampilan sistem, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu RME. Hal ini sesuai dengan penelitian Ginting et al (2024), dimana mayoritas pengguna yang sudah lama bekerja di rumah sakit memiliki kepuasan yang tinggi terhadap sistem informasi yang digunakan. Penelitian Bariyah et al (2023) juga mengatakan bahwa masa kerja mencerminkan pengalaman petugas, dimana semakin lama masa kerja, kompetensi kerja makin meningkat. Hal ini didukung oleh pernyataan bahwa masa kerja memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kualitas sumber daya manusia, termasuk dalam hal keterampilan

menggunakan sistem. Sumber lain menyatakan bahwa semakin lama masa kerja, maka semakin baik pengalaman dan pelaksanaan penerapan sistem informasi (Rusdiyanti et al., 2022).

Sementara itu, berdasarkan tabulasi silang masa kerja responden dengan variabel *content*, petugas dengan masa kerja kurang dari 1 tahun memperoleh nilai tertinggi (4,20) yang mencerminkan pengguna baru cenderung memberikan penilaian positif terhadap isi informasi dalam sistem RME. Namun demikian, kepuasan yang tinggi pada pengguna baru tidak selalu mencerminkan pemahaman yang mendalam terhadap sistem RME. Menurut Rusdiyanti et al (2022), masa kerja yang lebih lama berkontribusi pada peningkatan kemampuan implementasi sistem, sehingga kepuasan cenderung lebih stabil seiring bertambahnya pengalaman kerja.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini terletak pada proses pengumpulan data yang dilakukan melalui pembagian kuesioner secara langsung kepada responden. Meskipun peneliti telah menyerahkan kuesioner secara tatap muka, seluruh responden tidak dapat langsung mengisinya dan meminta waktu tambahan untuk mengisi kuesioner tersebut. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri karena peneliti tidak dapat memantau secara langsung proses pengisian kuesioner. Akibatnya, terdapat kemungkinan bahwa responden mengisi kuesioner dengan tergesa-gesa, tidak sepenuhnya memahami setiap pertanyaan atau tidak mengisinya secara objektif.

Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan jenis pertanyaan tertutup, di mana responden hanya diminta memilih jawaban berdasarkan skala yang telah ditentukan, tanpa ruang untuk memberikan penjelasan atau alasan lebih lanjut. Hal ini menjadi salah satu keterbatasan dalam pengumpulan data, karena peneliti tidak dapat menggali secara mendalam alasan di balik ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Akibatnya, interpretasi data menjadi terbatas pada aspek kuantitatif saja dan kurang menjangkau dimensi kualitatif

yang mungkin penting untuk memahami persepsi responden secara lebih menyeluruh.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA