

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta**

Puskesmas Jetis merupakan salah satu puskesmas di wilayah kerja kecamatan Jetis yang memiliki luas wilayah 156,00 Ha yang terbagi menjadi 3 kelurahan yaitu Kelurahan Bumijo, Cokrodingratan dan Gowongan. Batas wilayah kerja Puskemas Jetis, yaitu Sebelah Utara Kecamatan Tegalrejo, Sebelah Selatan Kecamatan Gedongtengen, Sebelah Timur Kecamatan Gondokusuman, dan Sebelah Barat Kecamatan Tegalrejo.

Puskesmas Jetis menyelenggarakan jenis pelayanan Kesehatan antara lain yaitu, pelayanan umum, pelayanan lansia, pelayanan gigi dan mulut, pelayanan KIA, pelayanan laboratorium, pelayanan konsultasi gizi, pelayanan psikologi dan pelayanan rawat inap persalinan.

Puskesmas jetis sudah menerapkan rekam medis elektronik sejak tahun 2019 untuk mendukung pelayanan yang diberikan, oleh karena itu masih perlu dievaluasi dan diimplementasikan agar dapat menunjang efektivitas pelayanannya.

### **B. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Subjek pada penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri dari empat petugas register sebagai informan utama dan satu petugas koordinator rekam medis di puskesmas jetis sebagai informan triangulasi

#### **1. Kualitas sistem**

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada lima petugas kualitas sistem dalam implementasi penerapan RME dari aspek kualitas sistem mudah diakses, tampilan yang sederhana sehingga petugas dapat mengoperasikan dengan mudah dan RME terjamin dalam menjaga keamanan dan kerahasiaannya akan tetapi masih mengalami kendala pada jaringan internetnya hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada petugas sebagai berikut :

- a. Bagaimana tanggapan anda mengenai kemudahan yang dirasakan sejak adanya rekam medis elektronik?

Berdasarkan aspek dari kualitas sistem kemudahan yang dirasakan oleh petugas sejak adanya RME yaitu kemudahan dalam melakukan pekerjaannya hal ini diperkuat dengan jawaban informan yang sesuai sebagai berikut:

Sangat membantu sekali karena dengan RME itu yang pertama kita sudah tidak repot-repot dengan bukti fisiknya Rekam Medis. fisiknya harus mencari rekam medisnya nanti mengembalikan lagi untuk mengantar ke poli-poli nanti kalau kendalanya kebetulan dari poli yang belum mengembalikan

Informan A

Jawaban infroman utama A diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Yang pertama itu kan waktu pendaftaran lebih efisien lebih bisa memangkas waktu cepat terus ketika mencari data juga lebih mudah dengan sistem yang ada tinggal cari aja sesuai dengan keywordnya masing-masing jadi ketemu dalam beberapa detik.

Informan triangulasi

Kemudahan implementasi RME diperkuat dengan hasil observasi yaitu kemudahan dalam mengakases RME, pengoperasian RME yang mudah.

- b. Bagaimana kesesuaian sistem apakah RME layak digunakan?

Jawaban :

Berdasarkan aspek dari kualitas sistem RME bukan lagi layak akan tetapi RME sangat penting digunakan. Hal ini diperkuat dengan jawaban informan yang sesuai sebagai berikut:

Untuk dikatakan layak, saya rasa layak, mbak, layak

Informan A

Jawaban infroman utama A diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Saya rasa tidak layak lagi ya penting karena memang kita sekarang sudah arahnya harus RME jadi sebenarnya bukan karena ini sih, bukan karena apa tuntutan yang sekarang wajib.

Informan Triangulasi

Kesesuainan sistem layak digunakan RME diperkuat dengan hasil observasi dan studi dokumentasi yaitu RME menghubungkan sub bagian lain dan diperkuat oleh adanya regulasi adanya kebijakan penggunaan RME.

Adanya Regulasi penggunaan RME

PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 24 TAHUN 2022  
TENTANG  
REKAM MEDIS

Studi Dokumentasi

- c. Bagaimana tampilan fitur-fitur dalam rekam medis elektronik mudah dipahami untuk pemula?

Berdasarkan aspek kualitas sistem fitur RME sangat mudah untuk dipahami oleh semua informan hal ini diperkuat dengan jawaban informan sebagai berikut :

Mudah, sangat mudah dimengerti

Informan C

Jawaban infroman utama C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Kalau dari pendaftaran mudah sekali, kayak Misalnya dari form-form itu sudah tertata dengan kebutuhan yang ada sesuai dengan format formulir yang ada yang kita elektronikan jadi kemudahannya ya ketika mencari pasien itu tidak sulit ya,

Informan Triangulasi

Berdasarkan peryatann infroman triangulasi Tampilan fitur mudah dipahami dan dapat membantu petugas dalam pekerjaannya. Diperkuat dengan hasil observasi yaitu tampilan RME yang sederhana dan mudah dipahami.

- d. Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan dalam mengakses RME, apakah sering mengalami kendala?

Berdasarkan aspek kualitas sistem jaringan internet bermasalah empat petugas pendaftaran sebagai informan utama menyatakan RME memberikan pernyataan bahwa jaringan internet lah merupakan factor penting dalam menggunakan RME hal ini diperkuat dengan jawaban informan sebagai berikut :

Asal jaringan tidak bermasalah tidak menemui kendala. Tapi kalau jaringan internet terkendala, nanti sistem di simpusnya yang jadi nggak bisa di upload, semuanya tidak bisa disimpan.

Informan A

Jawaban infroman utama A diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Kalau kecepatan itu tidak masalah, yang internet itu sebenarnya bukan untuk RME nya, tapi untuk pic carenya jadi yang sistem BPJS kan kita harus ngecek tuh dia nomernya aktif atau engga kalau kita sih RME-nya disini lokal ini jadi itu sistem pembiayaan BPJS.

Informan Triangulasi

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi Jaringan internet dipuskesmas jetis tidak terlalu mengalami masalah Diperkuat dengan hasil observasi dan pernyataan dari triangulasi sumber .

- e. Apakah rekam medis elektronik sudah menjamin kerahasiaannya, lalu bagaimana untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan rekam medis pasien?

Berdasarkan aspek kualitas sistem RME sudah terjamin kerahasiaan dan keamananya empat informan utama menyatakan RME memberikan pernyataan bahwa petugas diberikan username dan password sehingga keamanan dan kerasasiannya terjamin hal ini diperkuat dengan jawaban informan sebagai berikut :

Lebih terjamin daripada ada bukti fisik yang notabene sering dimasuki petugas yang lain kalau gini kan nggak bisa ada passwordnya

Informan A

Jawaban infroman utama A diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

kalau di sistem kami disesuaikan dengan data pegawai yang ada gitu, Jadi setiap masing-masing pegawai itu kita kasih usernya dan paswordnya Nanti passwordnya harus dijaga masing-masing lah paswordnya sesuai username

Informan Triangulasi

Kerahasiaan dan keamanan RME dipuskesmas jetis setiap petugas sudah memiliki username dan password diperkuat dengan hasil observasi yaitu keaamanan dan kerahasiannya terjamin.

- f. Apakah ada yang perlu diperbaiki dari segi kualitas sistem yang dihasilkan dari RME?

Kualitas sistem pada RME harus selalu mengalami perbaikan agar dapat meningkatkan pelayannya. Satu petugas sebagai informan utama menyatakan RME harus selalu mengalami perkembangan dan dua petugas menyatakan untuk meningkatkan kualitas internetnya hal ini diperkuat dari pernyataan informan :

Ya kalau update itu paling tidak mengikuti perkembangan

Informan A

Jawaban infroman utama A, C dan D, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Kalau di pendaftaran mungkin ini perlu diperbaikinya di interoperabilitasnya sistemnya kalau bisa komunikasi atau bisa di bridging di pi care, jadi di bridging, jadi misalnya dengan buka sistemnya kita itu, nanti kita bisa ngecek BPJSnya aktif atau enggak Nah aktif atau enggak itu, contoh ya, aktif atau enggak itu

Informan Triangulasi

Kualitas sistem RME dipuskesmas jetis masih perlu adanya diperbaiki yaitu pada jaringan internet dan interoperabilitasnya diperkuat dari pernyataan informan utama dan informan triangulasi.

## 2. Kualitas Informasi

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada lima petugas kualitas informasi yang dihasilkan mudah dimengerti, tepat dan akurat sesuai dengan yang diinputkan penyajian informasi yang jelas dan informasi yang dihasilkan yang paling terupdate hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada petugas sebagai berikut :

- a. Bagaimana menurut anda tentang RME apakah informasi yang dihasilkan mudah dimengerti ?

Berdasarkan aspek kualitas informasi semua petugas menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan mudah dimengerti, hal ini diperkuat dengan pernyataan informan sebaagai berikut:

Kita langsung konfirmasi ke pasien saya juga lebih cepat untuk mendaftarnya Karena Pasien datang, cuman butuh waktu 2 menit selesai Kalau nggak nggak ada kendala di identitas ya, Cuma pasien nggak bawa jaminan, nggak bawa KTP dan sebagainya itu perlu proses, tapi kalau lengkap 2 menit selesai

Informan C

Jawaban infroman utama C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Iya mudah karena datanya sudah standar ada nik, ktp alamat, tanggal lahir juga .

Informan Triangualsi

Informasi yang dihasilkan RME dipuskesmas jetis sudah sesuai dengan yang diinputkan dan informasi mudah dibaca diperkuat oleh hasil observasi.

- b. Bagaimana menurut anda tentang kelengkapan informasi yang dihasilkan dalam RME?

Berdasarkan aspek kualitas informasi pada kelengkapan informasi dihasilkan bahwa untuk penginputkan data diri pasien menggunakan KTP dan alamat domisili pasien tetapi masih mengalami kendala yang terkadang alamat yang masih belum sesuai pernyataan tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut:

Yang dihasilkan semua ada di rekam medisnya data identitas diri data tanggal lahir, alamat semua ada lengkap di sistem medis kita SIMPUS itu data pasien sudah masuk di situ semua.

Informan C

Jawaban infroman utama C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

kelengkapan mungkin berkaitan dengan ini alamat kadang tu belum sesuai dengan yang disandarkan jadi kaya misalnya informasi terkait alamat itu mungkin juga dari pasiennya sendiri kan kalau kita kan disini kan dicatat alamat itu alamat KTP sama alamat domisili nah kadang alamat domisilinya itu kadang kurang lengkap gitu

Informan Triangulasi

Dari pernyataan informasi triangulasi untuk kelengkapan infromasi masih mengalami kekurangan pada alamatnya akan tetapi dari dua informan lainnya menyatakan lengkap diperkuat dengan hasil observasi

- c. Bagaimana menurut anda apakah sejak adanya rekam medis elektronik mempermudah pencarian informasi pasien.

Berdasarkan aspek kualitas informasi sejak adanya RME petugas merasakan perubahan yaitu pada pencarian informasi hal tersebut diperkuat oleh pernyataan petugas sebagai berikuT ;

Mudah, kita tinggal ketik nomor jaminan

Informan C

Jawaban infroman utama A dan C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

ya mudah karena misalnya kaya kunjungan kunjungan tinggal buka aja laporan itu udah keluar nanti ada grafiknya

Informan Triangulasi
----------------------

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi pencarian informasi data pasien lebih mudah dimulai dari kunjungan dan pelaporan pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil observasi yaitu RME mempermudah proses pencarian informasi.

- d. Bagaimana perbedaan informasi yang dihasilkan sebelum dan sesudah menggunakan RME?

Berdasarkan aspek kualitas sistem informasi yang dihasilkan sejak adanya RME yaitu pada kecepatan pencarian informasi hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan yang sesuai sebagai berikut :

Ya jadi kita lebih mudah di sistem elektroniknya itu ya lebih cepat lebih gampang mengakses pasiennya
---

Informan C

Jawaban infroman utama B dan C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan

Ya perbedaannya, kalau dulu itu nggak bisa <i>real time</i> kalau dengan ada sistemnya ini, bisa dicari lebih variatif kita untuk mencari, bisa dengan nomor KTP, bisa dengan tanggal lahir, kalau dulu mungkin bisa dengan cara nomor RM sama nama, ya itu dua itu, kalau sekarang lebih variatif dan itu lebih akurat dengan nomer jaminan kesehatan dengan nomer NIK. dengan nomer nomer rumah juga bisa untuk langsung keluar
---

Informan Triangulasi

Dari peryataan informan triangulasi untuk perbedaan infromasi yang dihasilkan lebih mudah Ketika adanya RME, memudahkan petugas dalam mencari informasi pasien pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil observasi yaitu penyajian informasi dalam RME lebih ringkas dan jelas.

- e. Bagaimana tanggapan bapak terkait dengan informasi yang dihasilkan dalam rekam medis elektronik, apakah sudah sesuai dengan format yang dibutuhkan?



Berdasarkan aspek kualitas informasi format pada RME yang dibutuhkan Sesuai untuk memenuhi kebutuhan identitas pada pasien pernyataan tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Sudah sesuai ada nomor RM terus nama sama alamat tinggalnya kalau yang luar wilayah itu biasanya kita tanya alamat tinggal

Informan B

Jawaban informan utama B, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan

kalau secara garis besar itu sudah bisa tetapi kadang kita itu kan butuh data-data yang sifatnya lebih spesifik nah itu menurut saya masih kurang konten-kontennya menurut saya ya, masih kurang kontennya. Jadi selama ini kita juga tidak berhenti di situ saja, kita ada sistem untuk analisis kebutuhannya di puskesmas seperti apa, terus nanti, oh ini tambahan feature atau konten yang baru masuk itu apa yang dibutuhkan masing-masing petugas itu kira-kira apa jadi untuk mendukung laporan dan lain-lain jadi kalau dari segi konten kalau menurut saya masih kurang puas karena nantinya juga akan berkembang terus gitu

Informan Triangulasi

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi masih kurang dari segi konten dan akan terus mengalami perkembangan agar memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan triangulasi sendiri.

- f. Bagaimana tanggapan mengenai informasi yang dihasilkan apakah akurat dan lengkap?

Berdasarkan aspek kualitas informasi pada RME sudah lengkap dan akurat hal tersebut diperkuat oleh jawab informan sebagai berikut ;

Sudah akurat dan lengkap

Informan D

Jawaban informan utama D, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan

Sudah cukup akurat ya mbak dibandingkan dulu missal ada kesalahan tulisan harus dicoret sekarang tinggal di edit saja

Informan Triangulasi

Berdasarkan kualitas informasi yang dihasilkan sudah akurat dan lengkap hal tersebut sudah sesuai dengan hasil observasi.

### 3. Kualitas Pelayanan

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada lima petugas kualitas pelayanan Ketika adanya kerusakan langsung ditangani semaksimal mungkin, untuk pembaruan sistem atau update sistem masih terus dikembangkan, pelayanan sejak diterapkan RME menjadi lebih cepat pasien juga merasakan hal yang sama hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada petugas sebagai berikut :

- a. Bagaimana menurut anda tentang kecepatan respon dari petugas jika terjadi kerusakan (error) pada RME?

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan jika terjadi rusak, satu petugas menyatakan akan menggunakan manual dan dicatat dan dua petugas menyatakan akan cepat ditangani dan akan diatasi oleh petugas pada bagian IT pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut ;

Ada IT-nya sendiri yang urus data server, ada kendala kendala di RME nya nanti ada petugas sendiri.

Informan C

Jawaban infroman utama A,C dan D, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan

Yang dan sudah terjadi itu error ketika ada ada updating updating modul tadi, ada tambahan konten ini nanti error ya ga bisa nyimpan ya nanti kita laporkan biasanya cepet sih kalo errornya kaya gitu lah ya tapi kalo errornya udah ke error di servernya kaya gitu, kalau servernya mati ya agak lama karena nanti dia dipindah ke server yang lain kalau dihitung ya lumayan lah nggak begitu cepat dan juga begitu lama

Informan Triangulasi

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi bahwa kecepatan respon petugas bila terjadi kerusakan langsung ditangani dengan cepat dan diperkuat oleh pernyataan informan utama, informan triangulasi dan hasil observasi.

- b. Apakah sejak diterapkan RME sudah pernah mengalami update sistem sebanyak berapa kali?, kegunaan adanya update sistem apakah mempengaruhi kualitas pelayanan?

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan update sistem, diketahui sudah sering dilakukan update sistem, dan update sistem dapat mempengaruhi kualitas pelayanannya hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut:

Setiap kali Kita update terus, yang cepat langsung Setelah diupdate, kita lebih cepat mengaksesnya.

Informan C

Jawaban informan utama A,C dan D, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan

Banyak, jadi kayak tadi itu konten-konten tak sebutan aja, misalnya konten terkait general concern terkait dengan obat-obat terbaru terus terkait dengan modul modul itu banyak tuh modul kajian awal modul gigi dan togeran modul KIA modul terkait modul terkait kajian awal kajian awal saja sudah beberapa kali

Informan Triangulasi

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi masih perlu adanya pengembangan sistem agar lebih efektif terkit konten yang belum ada hal tersebut diperkuat oleh jawabannya.

- c. Mengapa tidak tersedianya fasilitas pendukung seperti mesin ajungan mandiri agar memudahkan saat pemberian pelayanan ?

Jawaban :

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan di puskesmas jetis sudah pernah menggunakan anjungan mandiri, dan penngunnan tersebut terdapat banyak pasie yang kurang paham sehingga menimbulkan antrean. Sejak

covid menyebar maka mesin anjungan mandiri ditarik oleh dinas Yogyakarta pernyataan tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Kalau disini itu pasien emang gak ada nomor antrian pendaftarannya yang pertama itu karena ada perubahan peraturan kayaknya dari dinas atau mana nah yang kedua itu kalau misalnya ada pasien yang kurang paham sama antrian pendaftarannya takutnya mereka bingung terus yaudah, kita mungkin langsung datang kita daftarnya itu sesuai kedatangan

Informan B

Jawaban infroman utama B, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Anjungan mandiri itu sebenarnya sudah ada dulu ada dua, karena ada pandemi itu ada ada perintah untuk ditarik karena kan masing-masing orang kan menekan gitu ya megang-megang itu diambil

Informan Triangulasi

- d. Perubahan pelayanan apa saja yang dirasakan petugas setelah diselenggarakan RME?

Jawaban :

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan, sejak diterapkannya RME memiliki beberapa perubahan yaitu tidak adanya antrian yang menumpuk dan petugas menjadi lebih cepat melakukan pelayanannya hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

Yang itinya lebih gampang, karena pasien tidak begitu menumpuk banyak karena antri Kita lebih cepat mendaftarnya, lebih cepat mengarahkan pasien ke poli, pasien juga cepat di ruang periksa juga cepat

Informan C

Jawaban infroman utama C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

waktunya cepat Terus dengan RME juga waktu luang kita untuk mengejarkan tugas lain misalnya kalau dulu setelah pelayanan itu

biasanya Kita ada proses memasukkan berkas, penyimpanan berkas, assembling dan lain-lain. Nah itu sudah digantikan, nggak usah di-assembling, sudah secara elektronik disimpan di situ. Jadi kita nggak butuh.

Informan Triangulasi

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi perbedaan pada kecepatan waktunya, sehingga petugas memiliki waktu luang untuk mengerjakan waktu luang lain.

- e. Bagaimana perbedaan respon pelayanan yang dilakukan petugas sebelum menerapkan RME ?

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan, sebelum menerapkannya RME dua informan menyatakan semua masih dilakukan manual sehingga menyebabkan terkendala pelayanannya dan menyebabkan antrean dan dua informan menyatakan lebih cepat Ketika adanya RME. hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan sebagai berikut :

Sebelum dilakukan RME itu semua masih banyak manualnya jadi kita terkadang terkendala pada kecepatan pelayanan baik ketika pasien mendaftar sampai menuju ke ruang periksa itu jadi banyak terkendala.

Informan A

Jawaban infroman utama A , diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

lebih efektif. terus sekarang itu jarang terjadi kesalahan berkas karena pasien yang membawa identitas yang disitu sudah ada tinggal nyengken aja, .

Informan Triangulasi

Berdasarkan perbedaan sesudah menggunakan RME petugas merasa aman dalam mengakses RME karna jarang sekali menemumakan kesalahan saat mendaftarkan pasien hingga pencarian data pasien. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil observasi yaitu :

Petugas merasa aman dalam mengakses atau menginputkan data dalam RME.

Hasil Observasi

#### 4. Pengguna

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada lima petugas penggunaan dalam implementasi penerapan RME dari aspek pengguna pengguna setiap hari menggunakan RME dalam melakukan pekerjaannya dimuali entry, dan pembuatan laporan akan tetapi terdapat kendala yaitu adanya petugas yang tidak mau mengoperasikan RME. hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada petugas sebagai berikut :

- a. Seberapa sering pengguna menggunakan RME dalam melakukan pekerjaannya?

Berdasarkan aspek pengguna semua petugas menyatakan hampir setiap hari menggunakan RME dalam melakukan pekerjaannya hal tersebut diperkuat dengan jawaban informan sebagai berikut :

Setiap kali kita mendaftar pasien, kita pakai RME

Informan C

Jawaban infroman utama C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Setiap hari

Informan Triangulasi

Berdasarkan aspek pennguna, pennguna hampir setiap hari menggunakan RME dalam melakukan pekerjaannya diperkuat oleh hasil observasi yaitu petugas sering menggunakannya.

- b. Dalam hal apa saja petugas menggunakan RME dalam melakukan pekerjaannya?

Dari semua informan menyatakan Berdasarkan aspek penggunan semua petugas menggunakan RME untuk mengetry pasien dan pembuatan laporan hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Daftar pasien kunjungan pasien lama atau baru pasien rujukan dan sebagainya.

Informan C

Jawaban informan utama C, diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Kalau saya ya di pendaftaran iya, di pelaporan juga iya, di pengembangan juga iya jadi kadang mengembangkan.

Informan Triangulasi

Dari pernyataan informan utama dan informasi triangulasi bahwa RME digunakan dalam melakukan pekerjaannya hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi yaitu RME membantu petugas dalam pengambilan keputusan, dan membantu petugas dalam melakukan pencarian dan pembuatan laporan .

- c. Apakah terdapat petugas yang tidak mau belajar menggunakan mengakses RME, jika ada mengapa petugas tersebut tidak ingin menggunakan RME ?

Berdasarkan aspek penggunaan, penggunaan rme dari empat informan utama menyatakan bahwa terdapat salah satu petugas yang tidak mau menggunakan RME, akan tetapi semua petugas sudah pernah belajar, kemungkinan juga karna factor umur yang mempengaruhi hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut:

Kalau dikatakan seperti itu memang ada yang sama sekali jadi semuanya tergantung dari dirinya sendiri sudah tau sebenarnya sudah bisa cuman dia gak mau sampai sekarang satu ini agak sulit harus diganti, sebenarnya bisa dia tapi karakternya sebenarnya gak mau kerja sama

Informan A

Jawaban informan utama A, B dan D diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan:

Kalau pendaftaran ada dia males aja dia gak mau sebenarnya udah diajarin tapi tidak maunya itu tidak mau seterusnya karena ini mungkin udah terkait semangat kerja masalah mau gak maunya tapi memang semangat kerja dari dulu ya kayak gitu sudah dari dulunya baik itu manual atau enggak ya sependo bukan tidak cuma mau di RME tapi di lainnya juga agak Kurang jadi sudah personal banget

Informan Triangulasi

## 5. Kepuasan Pengguna

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada lima petugas kepuasan pengguna dalam implementasi penerapan RME dari kepuasan aspek pengguna, pengguna sudah merasakan perubahan dan rme dapat dikatakan efektif akan tetapi masih perlu ditingkatkan dari fitur konten tampilannya. hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada petugas sebagai berikut :

- a. Apakah petugas merasa puas dan terbantu dalam penggunaan rekam medis elektronik, sebutkan dalam hal apa saja petugas merasa terbantu saat adanya RME ?

Berdasarkan aspek kepuasan pengguna, dari empat informan menyatakan RME sangat membantu dalam hal pekerjaannya kecepatan dan ketepatan dalam pencarian informasi data pasien , hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Sangat terbantu, RME itu pertama pendaftaran Waktu daftar yang kedua itu, kita dalam mencari Identitas pasien.

Informan B

Jawaban infroman utama A, dan B diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Ya, puas. Menurut saya lebih senang. Mereka Mereka juga senang. Habis pelayanan, kalau dulu masih ada kerjaan lain, pendaftaran pasien juga gak ribet lebih ringkas, lebih rapi lebih cepat terus terkait dengan waktu kerja juga mereka juga agak sedikit ada waktu lebih untuk mengerjakan yang lain.

Informan Triangulasi

Berdasarkan kepuasan pengguna, pengguna sudah puas dengan adanya RME hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi yaitu RME efisien dengan wakkktu pekerjaan menjadi lebih cepat selesai .



- b. Apakah petugas merasa puas dengan format RME yang telah ada, jika puas berikan tanggapan mengapa sudah merasa puas?

Jawaban :

Berdasarkan kepuasan format pada RME, masih perlu dilakukan pengembangan agar lebih maksimal dari segi formatnya, hal itu diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Mungkin kurang puas sedikit ya mungkin karena cuma ala kadarnya gitu
Informan B

Jawaban infroman utama B diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Kalau puas sih, nggak puas banget ya karena tadi ada beberapa konten yang memang harusnya ada, misalnya kayak tadi bridging bridging, bukan kepuasan sih, itu menjadi satu usulan supaya lebih efektif lagi, lebih efisien lagi menggunakan itu. Jadi Jadi bukan masalah puas atau tidak puasa tapi kita ingin meningkatkan kualitas, dihitung puas ya di dinilai 80 gitu ya kalau puas, dengan harapan ada pengembangan sistem yang tadi itu misalnya ada pengembangan sistem konten-konten yang itu nanti bisa serta merta informasi itu langsung bisa didapat dtinggal buka laporan ini, keluar gak usah nyari ngolah lagi
Informan Triangulasi

- c. Apa yang membuat anda merasa tidak puas saat menggunakan RME?

Jawaban:

Berdasarkan ketidak puassan pengguna Ketika menggunakan RME dua dari empat informan menyatakan tampilannya kurang puas, dan dua petugas menyatakan jaringan internet yang mengalami kendala hal itu diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Dari tampilannya kurang puas
Informan B

Jawaban infroman utama B dan D diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Nah itu bukan tidak puas, tapi ingin meningkatkan kualitas lagi. Supaya dia lebih berkualitas lagi. Tapi Tapi kalau untuk sekarang, sudah cukup puas 80%

Informan triangulasi

Berdasarkan pernyataan informan triangulasi RME masih harus dikembangkan terkait kontennya .

- d. Bagaimana tanggapan anda mengenai keefesienan tentang penggunaan rekam medis elektronik?

Berdasarkan kepuasan pengguna RME sudah efisien dari keempat informan menyatakan sangat efisien dalam melakukan pelayanan hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Sudah diringkas dalam satu digital ya jadi gak perlu kita manual seperti yang dulu ada RM yang masih family folder gitu ya udah, nggak pake itu, kita pake sistem elektronik.

Informan C

Jawaban informan utama C diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Sudah sesuai dengan standar pendaftaran ada standarnya misalnya pasien baru sekian pasien lama sekian sudah memangkas standar yang dulu pasien lama itu 10 menit sekarang kita turunkan setelah pas hybrid itu kita turunkan 5 menit sekarang mungkin bisa jadi bisa 1 menit, bisa 2 menit

Informan Triangulasi

Berdasarkan keefisien RME sudah efisien karna dari pernyataan informan triangulasi bahwa penerapan RME sudah memangkas waktu pelayanan menjadi lebih cepat hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi yaitu penggunaan RME yang sangat efektif

- e. Bagaimana Perbedaan sebelum dan sesudah setelah menggunakan RME apa saja ?

Sebelum RME diterapkan masih adanya pendistribusian berkas akan tetapi setelah adanya RME pelayanan lebih cepat dari semua informan

menyatakan lebih cepat saat menggunakan RME hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Perbedaannya cuma lebih cepat pencariannya kayak istilahnya rekam medisnya itu nama pencariannya lebih cepat

Informan D

Jawaban infroman utama D diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Dari segi kecepatan memberi pelayanan ya mbak

Informan Triangulasi

Dari segi perbedaannya jauh lebih efisien dan cepat Hal tersebut diperkuat oleh hasil observasi yaitu RME memenuhi kebutuhan pekerjaan saya

#### 6. Manfaat Bersih

Menurut hasil wawancara yang dilakukan kepada lima petugas manfaat dalam penggunaan RME, yaitu semua petugas merasa terbantu dan lebih efisien yang terakhir dapat mengurangi pembiayaan pengadaan kertas sehingga dapat dialihkan untuk prasarana yang lain. hal ini diperkuat dengan pertanyaan peneliti kepada petugas sebagai berikut :

- a. Menurut anda apa saja manfaat yang dirasakan oleh anda ketika adanya Rekam medis Elektronik dalam menjalankan pekerjaannya?

Berdasarkan aspek manfaat sejak digunakannya RME memberikan dampak baik kepada petugas baik terbantu dalam melakukan pekerjaan seperti entry pasien dan pembuatan laporan. Hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Kita lebih cepat pelayanan pasien ya Pasien tidak terlalu lama menunggu Mendaftar. Kita cukup 2 menit, selesai. Pasien akan diarahkan ke poli. Waktu yang pertama waktu mendaftar juga sangat lebih cepat

Informan C

Jawaban infroman utama C diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

Manfaat yang pertama lebih mempercepat pelayanannya yang kedua lebih safety jadi lebih bersih kita menerima pasien melayani lebih bersih

lebih ringkas terus yang ke 3 lebih mudah lebih mudah dalam registrasi pasien prosesnya tidak begitu banyak tinggal model kita, keywordnya NIK atau nomor jaminan sudah selesai terus lebih valid karena mereka membawa identitas yang sudah diautomatisasi ketika itu menyecan dengan mesin itu nomornya tidak akan salah karena sesuai dengan scanner mesin

Informan Triangulasi

Dari pernyataan informan triangulasi diperkuat dengan hasil observasi yaitu RME membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

- b. Manfaat apa saja yang dihasilkan dari adanya rekam medis elektronik dilihat dari dampak organisasi puskesmasnya?

Manfaat yang dirasakan dari keseluruhan dampak organisasi sangat besar dimulai berkurangnya penggaran untuk kebutuhan kertas, dampak petugas saat mencari informasi pasien menjadi lebih mudah, hal tersebut diperkuat oleh jawaban informan sebagai berikut :

Secara keseluruhan dampaknya mungkin di SDM jadi kalau misalnya RME kan buat keseluruhan jadi pegawai sini mencari pasien A jadi kalau ada RME kan bisa mempermudah dalam pegawai mencari pasien tersebut misalnya ada kunjungan lansia atau pasien tersebut tuh punya apa ya, kayak penyakit yang itu tuh harus ditangani secara langsung mungkin

Informan B

Jawaban infroman utama B diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

waktu kerja juga, jadi pegawai itu bisa melakukan pekerjaan secara efektif ya jadi pekerjaan-pekerjaan yang setelah pelayanan itu bisa dikerjakan karena waktu pelayanan itu selesai ya udah selesai gitu kalau selesai pelayanan ya udah selesai jadi gak ada pekerjaan tambahan misalnya harus harus memasukkan rekam ke raknya nya atau apa ada waktu tambahan setelah pelayanan, kadang pekerjaan-pekerjaan ini dilakukan di hari-hari setelahnya terus dari segi terasnya masyarakat ya kalau menurut saya, organisasi itu lebih terangkat gitu Wah, wis canggih pake itu, jadi

trust-nya masyarakat juga bisa naik naik bisa menimbulkan kepercayaan pelayanan terhadap oh lebih rapi, lebih bersih gitu terus yaudah dan juga meningkat tidak terjadi kesalahan berkas tidak terjadi kesalahan identitas tidak terjadi kesalahan obat dan itu kebanyakan seperti itu kalau menurut saya ya.

Informan Triangulasi

Dari pernyataan informan triangulasi manfaat yang dirasakan dapat diperkuat Kembali dengan hasil observasi yaitu penggunaan RME mengurangi beban kerja petugas, RME membantu pencapaian tujuan dengan Efektif.

- c. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan untuk menambah manfaat dari penggunaan RME ?

Dari dua informan menyatakan perlu ditingkatkan jaringan internetnya untuk memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas. Satu petugas menyatakan bahwa untuk menambahkan manfaat dalam penggunaan RME, yaitu pada SDMnya karena setiap petugas memiliki tanggung jawab masing masing akan tetapi terdapat pelayanan yang berberda.

Paling tidak, SDM, mbak. Karena setiap person berbeda-beda, mbak. Memang semuanya bisa, tapi karena tanggung jawabnya dari satu orang dengan satu orang yang lain berbeda Belum Sama lah, alurnya sebenarnya sama, caranya sama, cuma ketika di dalam memberi Pelaynan berbeda

Informan A

Jawaban infroman utama A B dan C diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

kalau menurut saya disesuaikan dengan kebutuhannya dengan proses misalnya rekam medis elektronik juga bisa membantu untuk untuk mendukung penyelenggaraan akreditasi jadi kebutuhan kebutuhan terkait informasi yang dibutuhkan, pusekesmas, goalnya seperti apa informasi yang akan dibutuhkan yang harus ada. harusnya RME itu disesuaikan dengan kebutuhan informasi

Informan Triangulasi
----------------------

Manfaat dalam menggunakan RME masih perlu ditingkatkan agar mencapai tujuan berjalan dengan efektif pernyataan tersebut diperkuat oleh informan triangulasi dan hasil observasi.

- d. Manfaat apa saja yang dirasakan dilihat dari segi pembiayaan operasional penggunaan sesudah menggunakan RME?

Manfaat yang dirasakan sejak adanya RME puskesmas merasakan dampak pada pembiayaan operasionalnya dapat ditekan yang sebelumnya ada pengadaaan untuk kertas dan sekarang sudah tidak ada hal tersebut diperkuat dengan pernyataan informan yang sesuai sebagai berikut:

tadi udah saya katakan sangat berkurang sekali Satu banding sekian, mbak Yang satu untuk sekarang yang RMe Yang sekian itu untuk yang manual dulu Pengadaannya banyak sekali, sampai ratusan juta untuk kertas kan dulu setiap poli punya masing-masing to kan blangkonya
---

Informan A

Jawaban infroman utama A diperkuat dengan jawaban triangulasi sumber yang menyatakan :

pertama, itu menekan biaya yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan rekamedis. Kalau dulu itu, setahun itu bisa sampai diatas 25 juta untuk cetak-cetak seperti itu sekarang ya ya tidak ada tetapi dialihkan untuk pemeliharaan sarpras, pembelian komputer, dan itu rata-rata lebih kecil dan itu bisa dipakai dalam jangka waktu yang lama, Jadi dari segi pembiayaan kalau menurut saya itu lebih lebih bisa ditekan gitu
---

Informan Triangulasi

Berdasarkan pernyataan infroman utama dan informan triangulasi dapat diperkuat oleh hasil observasi yaitu pencapaian tujuan dengan efektif dengan adanya RME

## C. Pembahasan

### 1. Kualitas Sistem

Dalam sistem informasi suatu institusi kesehatan, kualitas suatu sistem berkaitan dengan keterkaitan antara kinerja system, fungsi sistem, dan user interface. Kemudahan penggunaan, kemudahan untuk dipelajari, waktu respon, ketersediaan, fleksibilitas dan sistem keamanan merupakan faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem.

Puskesmas Jetis sudah menerapkan RME Kualitas sistem yang dirasakan sejauh ini penggunaan RME dapat mendukung pelayannya, kemudahan yang diberikan oleh sistem berdampak baik untuk penggunaannya, selain itu pengguna juga dapat cepat memahami cara mengoperasikan RME. Sejak adanya RME sangat mempermudah proses pendaftaran dan pendataan pasien. Jadi RME dirasa sangat penting sekali, sedangkan dari segi fitur yang ditampilkan mudah dipahami oleh pengguna, dari segi keamanannya dapat dikatakan aman dikarenakan setiap petugas memiliki username dan password masing-masing. Kendala yang dialami pada RME pada jaringan internet dan interoperabilitasnya. Hal ini sejalan dengan (Alfa et al., 2021), kualitas sistem yang tersedia mudah digunakan fitur pada sistem memudahkan para penggunaannya.

### 2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh system informasi termasuk rekam medis pasien, laporan, dan resep. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan data entry

Sejak adanya Penerapan RME di puskesmas jetis kualitas informasi yang dihasilkan menjadi lebih akurat, lengkap dan dapat dimengerti. kelengkapan informasi yang dihasilkan juga dapat mempermudah pencarian data pasien dan sangat memiliki perbedaan sebelum adanya RME, sebelum adanya RME semuanya masih manual, seperti kesalahan penulisan harus dicoret sedangkan sekarang hanya perlu edit dan saat pencarian informasi pun

manual harus membuka berkas. hanya saja untuk ketepatan waktu yang menjadi masalah utama, karena data yang dapat di input secara realtime menyesuaikan kondisi yang terjadi. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Apriliyani, 2021), RME telah diterapkan terkait dengan isi, kurasi, dan format dalam mencari data dan riwayat pasien sehingga menghemat waktu, lebih efektif, data pasien tersimpan dengan baik dan tidak mudah hilang.

### **3. Kualitas Pelayanan**

Dalam mengukur kualitas pelayanan, suatu sistem informasi membutuhkan dukungan dari staff dari organisasi. Kualitas pelayanan merupakan karakteristik yang diinginkan dari pelayanan public berupa keandalan, empati dan responsivenes

Kualitas pelayanan di puskesmas jetis sejak adanya RME bila terjadi kerusakan atau eror dari sistem maka petugas langsung cepat meanggapi dan segera ditangani agar tidak mempengaruhi pelayanan. Pelaksanaan pendaftaran menggunakan RME dengan difasilitasi sarana dan prasarana yang memadai dan juga fitur RME yang lengkap dapat meningkatkan pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hanya saja jika koneksi internet yang tersedia di Puskesmas sedang trouble akan menghambat proses pendaftaran. Hal ini sejalan dengan (Alfa et al., 2021), Respon sistem yang diakses pengguna akan berpengaruh pada sikap pengguna dalam menggunakan sistem.

### **4. Pengguna**

Pada variable Pengguna dapat mengukur penggunaan keluaran/output suatu sistem informasi oleh pengguna. Penggunaan merupakan karakteristik dari tingkat dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi berupa frekuensi akses, durasi.

Hampir setiap hari petugas menggunakan RME dalam melakukan pekerjaannya sangat memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran pasien di loket pendaftaran dan membuat pelaporan akan tetapi terdapat satu petugas yang sulit diajak kerjama untuk mengoperasikan RME. Hal ini sejalan dengan



pernyataan (Alfa et al., 2021) yaitu frekuensi akses penggunaan RME, dan durasi dalam menggunakan.

## 5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna ialah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi sehingga efisien dan efektif penggunaannya

Sejak adanya RME di Puskesmas Jetis petugas memiliki kepuasan tersendiri yaitu RME sangat efektif dalam meningkatkan proses pelayanan di puskesmas. Proses entry Data jauh lebih mudah dan cepat, waktu daftar dibandingkan sebelum menggunakan RME masih manual, harus mencari berkas lalu setelah pelayanan masih harus assembling. Akan tetapi masih terdapat kendala dari segi fitur tampilan atau adanya beberapa konten yang harus ada tetapi malah tidak ada. Hal ini sejalan dengan (Apriliyani, 2021), RME dikaitkan dengan efisiensi waktu.

## 6. Manfaat Bersih

Manfaat bersih diukur dalam hal membuat pekerjaan lebih mudah, berguna meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas dan meningkatkan kinerja pekerjaan. (Keuntungan bagi organisasi), merupakan dampak dari informasi terhadap organisasi seperti profit bagi perusahaan, memangkas biaya operasional (cost effective)..

Setelah digunakan RME di Puskesmas Jetis petugas merasakan bahwa Manfaat yang dirasakan oleh pengguna menjadi lebih efisien dalam kecepatan melakukan pelayanan seperti dari pendaftaran hingga selesai melakukan pelayanan kepada pasien jauh lebih cepat, dan dari segi operasional pembiayaan RME itu menekan biaya yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan rekam medis. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Said et al., 2018), manfaat yang ada pada *performance system* dibandingkan sistem sebelumnya dan sistem yang sekarang dapat memangkas biaya.