

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

a. Sejarah Rumah Sakit TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta

Rumah Sakit DKT ST 13 Yogyakarta memiliki sejarah panjang dan peran penting dalam perjuangan kemerdekaan Indonesia. Rumah sakit ini terus berkembang dan memberikan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat Yogyakarta. DKT ST 13 dibentuk di Yogyakarta dengan Letkol dr. Soetarto sebagai pimpinan. DKT ST 13 membawahi eselon kesehatan bawahan dan Batalyon-batalyon di Subter 13 Yogyakarta. Perubahan Nama dan Kepemimpinan (1951-sekarang) sejak tahun 1950, DKT ST 13 mengalami beberapa kali perubahan nama. Nama terakhir adalah Detasemen Kesehatan Wilayah 04.04.02. Letkol dr. Abdul Gani, M.Ked., Sp.PK menjabat sebagai kepala DKT ST 13 sejak tahun 2023. Rumah Sakit DKT ST 13 dulunya adalah Militer Hospital Belanda. Didirikan pada tahun 1931 dan berlokasi di Jl. Juwandi No.19 Yogyakarta. Rumah sakit ini memiliki peran penting dalam sejarah perjuangan kemerdekaan Indonesia di Yogyakarta.

b. Visi

Menjadi Rumah Sakit andalan bagi Prajurit TNI, PNS dan Keluarga serta Masyarakat umum untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal.

c. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang prima, terjangkau dan terpercaya dengan tetap mengedepankan prinsip keselamatan pasien;
- 2) Menyelenggarakan kemitraan lintas sektor secara profesional dalam mencapai kesehatan promotif dan preventif yang optimal;
- 3) Meningkatkan profesionalisme SDM kesehatan yang berdaya saing dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian;
- 4) Menyelenggarakan tata kelola Rumah Sakit yang akuntabel, terintegrasi, efektif dan efisien;

## d. Motto

Datang Kita Tangani Cepat, Inovatif, Nyaman, Terjangkau, Amanah  
(DKT CINTA)

## 2. Analisis Unvariat

a. **Karakteristik Pengguna Rekam Medis Elektronik di RS TK III 04.06.03  
Dr. Soetarto Yogyakarta**

Hasil menunjukkan bahwa data demografi responden (N=119) disusun berdasarkan jenis kelamin, profesi, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

*Tabel 4. 1* Karakteristik Pengguna Rekam Medis Elektronik

1. Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	21	17,6
Perempuan	98	82,4
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>
2. Profesi		
Dokter	6	5,0
RM/Admisi	12	10,1
Perawat	65	54,6
Bidan	16	13,4
Farmasi/Apoteker	12	10,1
Fisioterapis	4	3,4
Radiologi	4	3,4
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>
3. Usia (Th)		
17 s/d 25	31	26,1
26 s/d 34	55	46,2
35 s/d 43	20	16,8
44 s/d 52	13	10,9
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>
4. Pendidikan Terakhir		
Diploma (I; II; III)	61	51,3
S1	33	27,7
S2	3	2,5
S3	1	0,8
Profesi	21	17,6
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

<b>5. Masa Kerja (Th)</b>		
1-5	69	58,0
6-10	18	15,1
>10	32	26,9
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

Sumber Data: Primer 2025

Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik distribusi frekuensi yang melibatkan 119 responden dari 169 petugas, dengan mayoritas perempuan 98 responden (82,4%) dengan profesi terbanyak adalah perawat sebanyak 65 responden (54,6%), mayoritas berusia produktif 26-34 tahun dengan jumlah 55 responden (46,2%), didominasi berpendidikan diploma sebanyak 61 responden (51,3%), dan memiliki masa kerja yang relatif muda yaitu 1-5 tahun sebanyak 69 responden (58%).

**b. Gambaran Persepsi Pengguna Rekam Medis Elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.**

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat tingkat persepsi pada pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta pada table berikut:

**Tabel 4. 2 Tingkat Persepsi Pengguna Rekam Medis Elektronik**

<b>Persepsi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	3	2.5
Sangat Baik	116	97.5
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100.0</b>

Sumber Data: Primer 2025

Berdasarkan data yang disajikan, tingkat persepsi pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menunjukkan data didominasi ada pada tingkat sangat baik sejumlah 116 responden (97,5% ).

**c. Gambaran Kepuasan Pengguna Rekam Medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.**

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat tingkat kepuasan pada pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta pada table berikut:

**Tabel 4. 3 Tabel Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	5	4,2
Puas	71	59,7
Sangat Puas	43	36,1
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>

Sumber Data: Primer 2025

Berdasarkan data yang disajikan, tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menunjukkan data didominasi ada pada tingkat puas sejumlah 71 responden (59,7% ).

## 6. Analisis Bivariat

### a. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Rekam Medis Elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Berikut ini merupakan hasil uji korelasi Kendall Tau\_b antara variable Persepsi (X) dengan Tingkat Kepuasan (Y) pada pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Korelasi Kendall Tau\_b Antara Variable Persepsi (X) Dengan Tingkat Kepuasan (Y) Pada Pengguna RME**

Persepsi	Tingkat Kepuasan									
	Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Total		P- Value	r
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Baik	2	1.7	1	0.8	0	0.0	3	2.5		
Sangat Baik	3	2.5	70	58.8	43	36.1	116	97.5	0,000	0,289
Total	5	4.2	71	59.7	43	36.1	119	100,0		

Sumber Data: Primer 2025

Hasil dari tabulasi silang table 4.4, mayoritas responden (97,5%) memiliki persepsi sangat baik dengan tingkat kepuasan yang bervariasi. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa di antara pengguna dengan persepsi Sangat baik, 58,8% (70 pengguna) memiliki tingkat kepuasan puas.

Berdasarkan dari hasil uji korelasi Kendall Tau\_b yang digunakan untuk melihat hubungan antara persepsi (X) dengan kepuasan (Y) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi dan tingkat kepuasan ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,5$ ) dengan kekuatan korelasi sedang ( $r = 0,289$ ). Interpretasi hasil ini mengindikasikan kecenderungan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dialami.

Temuan menarik dari data ini adalah meskipun hampir seluruh responden memiliki persepsi sangat baik terhadap RME, distribusi tingkat kepuasan masih bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan, namun masih ada faktor-faktor lain yang juga berpengaruh.

## B. Pembahasan

### 1. Gambaran Persepsi Pengguna Rekam Medis Elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat persepsi pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta didominasi oleh kategori sangat baik dengan 116 responden (97,5%), sedangkan hanya 3 responden (2,5%) yang memiliki persepsi baik. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara berbagai faktor (Sari *et al.*, 2022).

Dominasi persepsi sangat baik juga menunjukkan bahwa implementasi rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta telah berjalan dengan baik dan diterima dengan positif oleh para penggunanya. Persepsi yang baik terhadap teknologi merupakan faktor penting dalam kesuksesan implementasi sistem informasi kesehatan, karena akan mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan sistem tersebut. (Kusuma *et.al.*, 2023).

Dalam konteks adopsi teknologi kesehatan di Indonesia, pencapaian tingkat kepuasan 97,5% adalah sebuah anomali positif yang patut dicermati lebih dalam. Penelitian sebelumnya oleh (Cahyawan *et al.*, 2022) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat penerimaan teknologi medis baru di rumah sakit Indonesia berkisar antara 65-75%. Hal ini menandakan bahwa RS Dr. Soetarto telah melakukan sesuatu yang luar biasa dalam proses implementasi RME mereka.

Tingginya persepsi positif ini sejalan dengan temuan (Hayati *et al.*, 2025) yang menyatakan bahwa kesuksesan implementasi RME sangat bergantung pada tiga faktor kunci: *ease of use* (kemudahan penggunaan), *perceived usefulness* (persepsi manfaat), dan *system quality* (kualitas sistem). Ketika ketiga elemen ini berhasil

dioptimalkan, pengguna cenderung mengembangkan persepsi yang sangat positif terhadap teknologi baru.

## **2. Gambaran Kepuasan Pengguna Rekam Medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.**

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa meskipun persepsi pengguna terhadap masing-masing indikator SERVQUAL (*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*) berada pada kategori baik dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada setiap dimensi, namun persepsi keseluruhan mayoritas responden (52,9%) berada pada kategori puas. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui konsep model kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi kesehatan dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara berbagai faktor kualitas layanan (Zeithaml *et al.*, 2022).

Dari hasil ditemukan adanya 5 responden (4,2%) yang memiliki persepsi kurang puas perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen rumah sakit. Penelitian (Yassoub *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa persepsi negatif pengguna dapat berdampak pada efektivitas sistem secara keseluruhan dan berpotensi mengurangi kualitas pelayanan kesehatan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi negatif antara lain kurangnya pelatihan, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan resistensi terhadap perubahan.

Tingginya tingkat kepuasan keseluruhan (95,8% gabungan puas dan sangat puas) menunjukkan bahwa implementasi sistem rekam medis elektronik di rumah sakit tersebut telah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan temuan dalam studi yang dilakukan oleh (Rhayha *et al.*, 2024) yang menunjukkan bahwa desain RME yang baik berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna dan mengurangi risiko kesalahan medis.

## **3. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pengguna Rekam Medis Elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.**

Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara persepsi dan tingkat kepuasan pengguna RME dengan  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,5$ ) dan kekuatan korelasi sedang ( $r = 0,237$ ). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Simbolon *et al.*, 2023) yang menemukan hubungan signifikan antara penggunaan RME dengan kepuasan tenaga kesehatan di RS Santa Elisabeth Medan. Kekuatan hubungan yang sedang

mengindikasikan bahwa persepsi menjadi salah satu dari berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kekuatan korelasi sedang ( $r = 0,237$ ) konsisten dengan penelitian (Andini *et al.*, 2022) yang menunjukkan bahwa meskipun persepsi berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, masih terdapat faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahimi *et al.*, 2018) yang menunjukkan bahwa persepsi tenaga kesehatan terhadap sistem rekam medis elektronik dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaan berkelanjutan, namun dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks lainnya. Tingkat kepuasan yang tinggi (95,8% puas dan sangat puas) sejalan dengan implementasi RME yang telah diwajibkan melalui PMK No. 24/2022 (Permenkes 24 Tahun 2022, n.d.).

Implikasi praktis menunjukkan meskipun persepsi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan, manajemen rumah sakit perlu memperhatikan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Strategi peningkatan kepuasan harus mencakup peningkatan kualitas sistem, pelatihan pengguna, dan dukungan teknis berkelanjutan.

### **C. Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan variabel, dimana penelitian hanya berfokus pada persepsi pengguna terhadap tingkat kepuasan rekam medis dan belum mengeksplorasi pengaruh variabel pendidikan, pengalaman, dan demografi secara mendalam. Keterbatasan ini mengakibatkan pemahaman yang belum holistik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta.