

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berada di bawah naungan Pimpinan Pusat Muhammadiyah didirikan oleh K.H. Ahmad Dahlan pada tanggal 15 Februari 1923. Awalnya dikenal dengan nama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan tujuan memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dhuafa. Inisiatif pendirian pertamanya datang dari H.M. Sudjak yang mendapatkan dukungan penuh dari K.H. Ahmad Dahlan. Nama PKO kemudian berganti menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat). Pada tahun 1928, klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah dipindahkan ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta, yang kini dikenal sebagai Jalan K.H. Ahmad Dahlan. Kemudian, pada tahun 1936, fasilitas tersebut kembali berpindah ke Jalan K.H. Dahlan No. 20 Yogyakarta dan bertahan di lokasi tersebut hingga saat ini. Memasuki era tahun 1970-an, berubah menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Sejalan dengan pertumbuhan amal usaha Muhammadiyah dalam dunia kesehatan, termasuk di dalamnya RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Pimpinan Pusat Muhammadiyah merasa perlu menetapkan arah dan kebijakan melalui sebuah Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 86/SK-PP/IV-B/1.c/1998 mengenai Qaidah Amal Usaha Muhammadiyah dalam bidang kesehatan. SK ini menetapkan misi utama untuk menambah kapasitas masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih optimal, sebagai bagian dari tujuan besar menciptakan kehidupan yang sejahtera dan sakinah sejalan visi Muhammadiyah. Qaidah tersebut menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai dinamika baik dari lingkungan eksternal maupun internal RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, seperti isu keselamatan pasien, keterbatasan akses layanan kesehatan bagi sebagian kalangan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, beban penyakit yang tinggi, serta keterbukaan informasi yang mendorong pelanggan menjadi semakin kritis terhadap mutu layanan kesehatan, termasuk perubahan kebijakan pemerintah, semuanya direspons dengan berbagai

langkah strategis. Di antaranya melalui peningkatan sarana, prasarana, serta pengembangan sumber daya manusia. Upaya ini menjadikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya serta tetap mematuhi peraturan pemerintah.

B. Hasil

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini perlu dipaparkan guna memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap data yang diperoleh. Informasi mengenai jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, serta lama pengalaman kerja responden disajikan untuk mendukung analisis dan interpretasi hasil penelitian secara objektif dan menyeluruh.

Tabel 4. 1 Karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9	15,3
Perempuan	50	84,7
Total	59	100
Usia		
<25 Tahun	3	5,1
26-35 Tahun	19	32,2
36-45 Tahun	11	18,6
46-55 Tahun	26	44,1
Total	59	100
Pendidikan Terakhir		
D3	33	55,9
S1	23	39,0
S2	3	5,1
Total	59	100
Lama Bekerja		
1-5 Tahun	15	25,4
6-10 Tahun	3	5,1
>10 Tahun	41	69,5
Total	59	100

Sumber: Olah data SPSS 2025

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, sebanyak 50 orang (84,7%), sementara responden laki-laki berjumlah 9 orang

(15,3%). Hal ini dapat ditarik hasil bahwa sebagian besar tenaga kesehatan yang terlibat dengan penelitian ini didominasi oleh perempuan.

Dilihat dari kelompok usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia 46–55 tahun, yaitu sebanyak 26 orang (44,1%), diikuti oleh kelompok usia 26–35 tahun dengan jumlah sebanyak 19 orang (32,2%), dan 36–45 tahun sebanyak 11 orang (18,6%). Sementara itu, hanya 3 orang (5,1%) yang berusia di bawah 25 tahun. Data ini menggambarkan bahwa responden mayoritas berada dalam usia produktif dan matang secara pengalaman kerja.

Berdasarkan pendidikan terakhir, responden yang memiliki latar belakang pendidikan Diploma Tiga (D3) merupakan kelompok terbanyak dengan jumlah 33 orang (55,9%), diikuti oleh lulusan Strata 1 (S1) sebanyak 23 orang (39,0%), dan Strata 2 (S2) sejumlah 3 orang (5,1%). Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan yang formal sesuai dengan bidang pelayanan kesehatan.

Dalam hal lama bekerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun, sebanyak 41 orang (69,5%). Responden yang telah bekerja selama 1–5 tahun berjumlah 15 orang (25,4%), dan yang bekerja selama 6–10 tahun hanya 3 orang (5,1%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang di bidangnya.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar adalah tenaga kesehatan perempuan, berusia matang, memiliki latar belakang pendidikan D3, dan telah memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun, yang diharapkan dapat memberikan data yang andal dan representatif dalam penelitian ini.

2. Penggunaan rekam medis elektronik

Penelitian ini juga mengkaji sejauh mana penggunaan rekam medis elektronik (RME) telah diterapkan di fasilitas pelayanan kesehatan. Data berikut menyajikan persepsi responden terhadap tingkat penggunaan RME di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 4. 2 Penggunaan RME

Penggunaan RME	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	53	89,8
Kurang	6	10,2
Total	59	100

Sumber: Olah data SPSS 2025

Berdasarkan dari hasil penelitian terhadap 59 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap penggunaan rekam medis elektronik (RME). Sebanyak 53 responden (89,8%) menyatakan penggunaan RME di tempat mereka bekerja sudah dilakukan dengan baik. Sementara itu, hanya 6 responden (10,2%) yang menilai penggunaan RME masih kurang.

3. Kepuasan pengguna dalam rekam medis elektronik.

Kepuasan tenaga kesehatan merefleksikan penilaian komprehensif atas pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem informasi, termasuk persepsi terhadap efektivitas dan manfaat yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut. Data berikut menyajikan tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan RME di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 4. 3 Kepuasan pengguna

Kepuasan RME	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Puas	57	96,6
Tidak Puas	2	3,4
Total	59	100

Sumber: Olah data SPSS 2025

Berdasarkan pemaparan tabel 4.3 diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 59 responden, sebagian besar menyatakan puas terhadap penggunaan rekam medis elektronik (RME). Sebanyak 57 responden (96,6%) mengaku puas, sedangkan hanya 2 responden (3,4%) yang menyatakan tidak puas.

4. Hubungan antara penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan tenaga kesehatan.

Setelah mengetahui gambaran umum mengenai penggunaan RME dan kepuasan tenaga kesehatan, analisis selanjutnya difokuskan pada hubungan

antara penggunaan RME dengan tingkat kepuasan tenaga kesehatan. Analisis berikut ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas penggunaan RME dan persepsi kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Data hasil analisis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 4 Hubungan penggunaan RME dengan kepuasan tenaga kesehatan

Kepuasan Pengguna	Penggunaan RME				Total		<i>p-value</i>
	Baik		Kurang				
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)	
Puas	53	93	4	6,7	57	96,6	0,002
Tidak Puas	0	0	2	3,4	2	3,4	
Total					59	100	

Sumber: Olah data SPSS 2025

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, diketahui dari seluruh responden terdapat 53 (93%) responden yang menilai penggunaan RME dalam kategori baik sebanyak 53 (93%) responden di antaranya merasa puas dan 0 (0%) yang merasa tidak puas. Sementara, terdapat 6 responden yang menilai penggunaan RME kurang dan 4 (6,7%) diantaranya merasa puas dan 2 (3,4%) orang menyatakan tidak puas.

Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan hasil bahwa nilai *p-value* = 0,002, yang berarti $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pengguna.

C. Pembahasan

1. Penggunaan rekam medis elektronik

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terkait penggunaan RME yang dikategorikan baik dan kurang menunjukkan bahwa penggunaan RME pada kategori baik sebanyak 53 responden (89,8%). Hal ini disebabkan karena frekuensi penggunaan RME yang tinggi. Tenaga kesehatan menggunakan RME secara rutin dalam aktivitas kerja sehari-hari, baik untuk pencatatan, atau pelaporan, maupun akses data pasien. Frekuensi penggunaan yang tinggi tersebut memungkinkan tenaga kesehatan menjadi lebih terbiasa dan terampil dalam

mengoperasikan sistem, sehingga meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepatuhan terhadap prosedur pencatatan elektronik, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap penilaian penggunaan RME dalam kategori baik.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Pardede, 2023), yang menemukan hasil dari 40 responden, sebanyak 29 orang (72,5%) menilai penggunaan rekam medis elektronik (RME) tergolong baik. Hal ini mengartikan bahwa RME di segala kondisi harus siap pakai kapan saja diperlukan. Para responden juga mengungkapkan bahwa dalam satu hari, RME hanya digunakan beberapa kali, yaitu ketika dokter melakukan kunjungan serta saat perawat menginput data ke dalam aplikasi RME. Hal ini menekankan pentingnya stabilitas sistem agar tidak menghambat proses dokumentasi atau pencatatan data pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatulloh, 2017) mengenai penggunaan rekam medis elektronik (RME), dari total 81 responden, sejumlah 53 orang (65%) mengungkapkan sistem RME harus dalam kondisi siap dipergunakan oleh pengguna kapan saja. Dengan temuan tersebut dapat ditegaskan bahwa keberlangsungan layanan kesehatan sangat bergantung pada kesiapan sistem RME dalam menunjang kelancaran proses dokumentasi pasien. Selain itu, responden juga menyebutkan bahwa RME digunakan selama lebih dari 6 jam dalam satu hari. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan dan kesiapan sistem RME secara terus-menerus sangat penting sebab mendukung aktivitas kerja harian tenaga kesehatan yang cukup intensif.

Penggunaan rekam medis elektronik berdasarkan hasil penyebaran kuesioner menjelaskan hasil masih terdapat 6 responden (10,2%) yang tergolong dalam kategori penggunaan kurang. Penemuan tersebut di latarbelakangi karena para responden menyatakan bahwa rekam medis elektronik hanya digunakan pada waktu-waktu tertentu saja. Dalam praktiknya, RME hanya digunakan beberapa kali dalam sehari. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian (Dewi & Yulia, 2024) yang menyebutkan sistem rekam medis elektronik yang dirancang untuk terus menerus digunakan dalam berbagai kondisi. Penggunaan rekam medis elektronik dilaksanakan tidak

terbatas waktu dan bersifat permanen. Penelitian (Hilhami et al., 2023) juga menyebutkan sistem RME digunakan kapan saja tanpa kenal waktu atau bersifat fleksibel dapat dipergunakan oleh tenaga medis.

Dalam hal tersebut, (Damayanti et al., 2025) menyatakan untuk mengatasi permasalahan yang ada diperlukan upaya peningkatan pemahaman dan komitmen dari seluruh tenaga kesehatan terhadap pentingnya penggunaan RME secara menyeluruh dalam setiap aktivitas pelayanan. Selain itu, pihak manajemen rumah sakit juga perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala guna memastikan bahwa sistem RME digunakan secara konsisten.

2. Kepuasan pengguna dalam rekam medis elektronik.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terkait kepuasan pengguna yang dikategorikan puas dan tidak puas menunjukkan bahwa penggunaan RME pada kategori puas sebanyak 57 responden (96,6%). Hal ini disebabkan oleh RME yang membantu kemudahan dalam mengolah data, RME tidak menggunakan banyak tempat, kecepatan akses data medis pasien yang dapat menghemat tenaga pengguna, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai yang membuat informasi yang dihasilkan menjadi lebih berkualitas. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada tenaga kesehatan juga turut meningkatkan pemahaman dan kenyamanan dalam penggunaan RME.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pauziah & Purbayanti, 2023) yang mengungkapkan bahwa responden yang berada pada kategori puas sebanyak 20 orang (66,7%) dan tidak puas sebanyak 10 Orang (33,3%). Responden menyatakan RME dapat menghemat energi pengguna karena petugas kesehatan tidak perlu memindahkan rekam medis ke ruangan lain dan tidak menggunakan tenaga. Dengan demikian, efisiensi penggunaan tenaga atau fisik yang dihasilkan dari penggunaan RME menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh (Amarta et al., 2022) pengguna rekam medis elektronik merasa puas karena sistem ini mampu meringankan beban kerja mereka. Dengan pernyataan tersebut, penggunaan rekam medis

elektronik dinilai mampu meningkatkan efisiensi kerja tenaga kesehatan melalui kemudahan akses dan pengurangan beban fisik dalam pengelolaan data medis. Sementara itu, (Dhamar & Rahayu, 2020) juga menyebutkan bahwa penerapan rekam medis elektronik terbukti memudahkan pekerjaan perawat serta meningkatkan efisiensi kerja. Faktor pendukung dari keberhasilan ini antara lain adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, kecukupan tenaga kerja, serta penerapan kebijakan manajemen rumah sakit yang efektif. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi RME tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada dukungan lingkungan kerja yang kondusif dan terstruktur dengan baik.

Namun penemuan tersebut bertolak belakang dengan penelitian (Ramdani et al., 2023) yang menyatakan sebagian besar responden merasa RME belum memberikan dampak positif seperti meringankan beban kerja pengguna. Para pengguna, khususnya perawat menilai penggunaan RME justru memerlukan waktu yang lama dibanding dengan penggunaan RME berbasis kertas yang menyebabkan pengguna tidak puas terhadap RME dan merasa beban kerja justru bertambah dan menyebabkan tidak efisien dalam bekerja. Hal ini diakibatkan RME tidak sejalan dengan kebutuhan para pengguna.

Penelitian (Saputa et al., 2024) menegaskan kepuasan pengguna dalam penerapan rekam medis elektronik dapat meningkatkan kualitas informasi dan layanan yang akan dihasilkan oleh sistem. Para responden menyatakan sistem RME menghasilkan informasi yang akurat, konsisten, dan relevan sehingga dapat mendukung dalam pengambilan keputusan klinis yang lebih baik. Dengan demikian, kualitas informasi yang dihasilkan oleh RME menjadi faktor utama dalam menunjang efektivitas layanan dan pengambilan keputusan medis yang tepat waktu dan berbasis data.

Selain itu, hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terkait kepuasan pengguna masih ada tenaga kesehatan yang berada pada kategori tidak puas sebanyak 2 orang (3,4%). Temuan ini didukung oleh penelitian (Pauziah & Purbayanti, 2023) responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 Orang (33,3%). Hasil

tersebut dikarenakan responden menyatakan tidak setuju terkait RME yang sangat aman untuk digunakan. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh kekhawatiran terhadap potensi kebocoran data, akses yang tidak sah, atau kurangnya perlindungan terhadap informasi pasien yang bersifat sensitif dan menggunakan rekam medis elektronik kurang menyenangkan bagi para petugas kesehatan.

Namun penemuan ini tidak sejalan dengan penelitian (Agustiningrum et al., 2024) yang menyatakan para responden setuju bahwa para petugas merasa penggunaan RME sangat aman dari segala bentuk ancaman dan aman dari berbagai bentuk kecurangan atau kejahatan yang dapat mengancam data. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keamanan RME dapat bervariasi tergantung pada pengalaman pengguna, kebijakan keamanan data, serta infrastruktur teknologi yang diterapkan masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam hal tersebut sesuai dengan (Budiman et al., 2025) untuk mengatasi kekhawatiran terhadap potensi kebocoran data serta ketidaknyamanan dalam penggunaan rekam medis elektronik (RME), diperlukan upaya terpadu seperti peningkatan sistem keamanan melalui enkripsi data dan autentikasi berlapis. Selain itu, rumah sakit perlu menyelenggarakan pelatihan berkala yang *user-friendly* agar petugas merasa nyaman dalam menggunakan RME serta memahami pentingnya perlindungan data pasien.

3. Hubungan antara penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan tenaga kesehatan.

Hasil dari uji statistik yang telah dilakukan yaitu uji *chi-square* penelitian ini memperlihatkan bahwa nilai *p-value* = 0,002, yang berarti $<0,05$, sehingga dari hasil tersebut dapat diartikan terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pengguna. Terdapat responden terdapat 53 (93%) responden yang menilai penggunaan RME dalam kategori baik sebanyak 53 (93%) responden di antaranya merasa puas dan 0 (0%) yang merasa tidak puas. Sementara, terdapat 6 responden yang menilai

penggunaan RME kurang dan 4 (6,7%) diantaranya merasa puas dan 2 (3,4%) orang menyatakan tidak puas.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian (Pauziah & Purbayanti, 2023) yang menjelaskan adanya hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan tenaga kesehatan berdasarkan dari hasil *uji chi-square* dinyatakan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,018 ($<0,005$) dengan temuan sejumlah 18 responden (55.6%) bagi penggunaan rekam medis elektronik yang baik dengan hasil kepuasan tenaga kesehatan yang merasa puas, sebanyak 8 dari 18 responden (44.4%) penggunaan rekam medis elektronik baik dengan kepuasan tenaga kesehatan yang tidak puas, sebanyak 12 dari 11 responden (91,7%) yang penggunaan rekam medis elektroniknya dinyatakan kurang dengan kepuasan tenaga kesehatan yang tidak puas, sebanyak 1 responden dari 12 responden (8,3%) penggunaan rekam medis elektronik yang kurang dengan kepuasan tenaga kesehatan yang puas. Ketidakpuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan rekam medis elektronik dapat diakibatkan karena ditemukannya petugas yang mengungkapkan fitur pada rekam medis elektronik dirasakan masih belum sesuai kebutuhan yang diharapkan oleh petugas, serta masih terdapat petugas yang mengungkapkan menggunakan rekam medis elektronik kurang menyenangkan.

Hasil penelitian juga sejalan dengan (Pardede, 2023) yang menyatakan bahwa adanya hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan tenaga kesehatan dengan hasil uji yang telah dilakukan yaitu *p-value* 0.029 ($p<0.05$) yang mengartikan adanya hubungan yang signifikan dengan hasil penggunaan RME kategori baik. Kepuasan tenaga kesehatan dapat muncul karena sistem RME dianggap telah berjalan dengan baik, memberikan kemudahan dalam pencatatan medis, meningkatkan efisiensi kerja, serta menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Hal ini mendorong sebagian besar responden yang menggunakan RME dalam kategori baik dan menyatakan puas.

Namun pada (Pardede, 2023) ditemukan tidak puas sebanyak 7 (24,1%) responden, dan yang puas sebanyak 22 (75,9%) responden. Kemudian penggunaan RME kategori kurang yang tidak puas sebanyak 7 (63,6%) responden dan yang puas sebanyak 4 (36,4%) responden. Ketidakpuasan dapat dipengaruhi dari sikap individu terhadap penggunaan suatu sistem. Penelitian (Sukadana et al., 2024) menyebutkan kenyamanan atau kesenangan dapat berpengaruh pada kepuasan dalam penggunaan RME. Pengguna yang merasa tidak senang dalam menggunakan sebuah sistem cenderung menilai tidak puas dalam menggunakan RME. Ketidakpuasan juga dijelaskan oleh (Surahman & Setiatin, 2024) dapat disebabkan beberapa faktor seperti kurangnya pelatihan, kurangnya pemahaman pengguna, kendala teknis seperti sistem yang lambat, tidak responsif, sering *error*, atau tidak *user-friendly*. Dengan demikian, meskipun kualitas sistem merupakan faktor penting, namun kepuasan pengguna tetap sangat bergantung pada kenyamanan penggunaan, dukungan pelatihan, serta efisiensi nyata yang dirasakan dalam praktik sehari-hari.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang telah dilaksanakan ini mempunyai beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain desain penelitian yang menggunakan *cross-sectional* sehingga hasil ini tidak dapat menggambarkan perubahan dari waktu ke waktu, serta keterbatasan dalam pengambilan sampel karena peneliti tidak diberikan akses untuk mengetahui nama-nama calon responden. Selain itu, data yang diperoleh bersifat subjektif karena berdasarkan persepsi responden melalui kuesioner, yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman pribadi maupun kondisi lingkungan saat pengisian.