

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika**

RSU Mitra Paramedika merupakan sebuah Rumah Sakit Swasta yang bernaung di bawah Badan Hukum Yayasan Mitra Paramedika Rumah Sakit ini terletak di Jl. Raya Ngemplak Kemas, Widodomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta. Lokasi tersebut sangat strategis untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan penanganan medis dengan segera.

##### **1. Sejarah Singkat**

- a. Pada tanggal 6 Maret 2002 di mulai pembukaan BP/RB, dengan pelayanan saat itu meliputi:
  - 1) Pelayanan UGD yang didukung oleh Bidan dan Dokter Jaga 24 jam
  - 2) Poliklinik Dokter Spesialis Penyakit Dalam dan Spesialis Kandungan
  - 3) Laboratorium klinik sederhana, dan rawat inap.
- b. Melihat perkembangan BP/RB yang cukup cepat maka mulai tahun 2003-2005 merubah diri menjadi RSKBIA, selain pelayanan di atas juga melayani Poliklinik Anak, Bedah (Operasi), THT, dan Gigi.
- c. Sehubungan tuntutan dari masyarakat untuk pelayanan yang lebih lengkap maka RSKBIA berubah menjadi RSU Mitra Paramedika. Dan mendapatkan ijin penyelenggaraan sementara menjadi RSU Mitra Paramedika dari tanggal 09 September 2006 - 09 Maret 2007. Jenis pelayanannya meliputi UGD 24 jam, Poliklinik Umum, Bedah, Penyakit Dalam, Anak, Kandungan, THT, dan Gigi, pelayanan Laboratorium sederhana, dan siap melayani operasi 24 jam. Untuk melengkapi syarat perijinan sebagai RSU, berikutnya maka Yayasan membangun Gedung Baru disebelah barat.

- d. Pada tanggal 02 April 2007 mulai dioperasikan gedung baru sebelah barat sebagai sentral pelayanan rawat jalan dan kamar operasi Pelayanan juga sudah dilengkapi dengan alat rontgen.
- e. Pada tanggal 28 September 2007 mendapatkan izin tetap sebagai RSU Kemudian semakin memantapkan pelayanan dengan melengkapi jenis-jenis pemeriksaan seperti penambahan pelayanan spesialis saraf, spesialis bedah tulang pelayanan fisioterapi dengan SWD (*Shock Wave Diathermi*). penambahan alat laboratorium spektrofotometer dan haematologi automatic serta pelayanan homecare.
- f. Pada tanggal 1 Juni 2011 mulai dioperasikan gedung baru sebelah timur dan selatan untuk menunjang pelayanan rawat inap. Gedung sebelah timur dan selatan ini menjadi gedung sentral pelayanan untuk rawat inap. Dan juga telah dilakukan penataan untuk gizi dan *laundry* di ruangan yang terpisah dengan tempat memasak/dapur.

## 2. Visi RSU Mitra Paramedika

Menjadikan Rumah Sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan paripurna, dengan penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarganya serta lebih mengutamakan keselamatan pasien.

## 3. Misi RSU Mitra Paramedika

- a. Menjadi Rumah Sakit yang terdepan sebagai mitra keluarga menuju sehat jasmani dan Rohani.
- b. Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar secara terpadu, holistic dan profesional dengan biaya terjangkau.
- c. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama masyarakat Ngemplak dan sekitarnya.
- d. Bersama seluruh karyawan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga tercapai kepuasan pelanggan sekaligus

meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan merata sesuai dengan kemampuan.

#### 4. Motto RSUD Mitra Paramedika

Pendamping di waktu sakit, sahabat di waktu sehat.

### B. Hasil

Pada BAB ini menjelaskan hasil selama penelitian tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di RSUD Mitra Paramedika. Penelitian ini dilakukan dari bulan April - juni 2025. Responden dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang menggunakan RME di unit rawat jalan, yang meliputi: dokter umum, dokter radiologi, perawat rajal, perawat IGD, bidan, farmasi, casemix, pendaftaran, fisioterapi, ahli gizi, laboratorium, radiographer dengan total jumlah 64 pengguna dengan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti.

#### 1. Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut dilihat pada karakteristik responden pengguna rekam medis elektronik dengan kategori P= Puas, TP= Tidak Puas, dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Karakteristik	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin											
	Content		Accuracy		Format		Ease Of case		Timeliness		User Satisfaction	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>Laki- Laki</b>	(11) 17,2%	(1) 1,6%	(11) 17,2%	(1) 1,6%	(11) 17,2%	(1) 1,6%	(10) 15,6%	(2) 3,1%	(12) 18,8%	(0) 0,0%	(11) 17,2%	(1) 1,6%
<b>Perempuan</b>	(48) 75%	(4) 6,3%	(45) 70,3%	(7) 10,9%	(49) 76,6%	(3) 4,7%	(44) 68,8%	(8) 12,5%	(47) 73,4%	(5) 7,8%	(47) 73,4%	(5) 7,8%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui dari 64 responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *content* laki- laki berdominan puas sebesar 17,2%, sedangkan Perempuan sebesar 75%. Selanjutnya, pada dimensi *accuracy* laki-laki berdominan puas sebesar 17,2%, sedangkan pada Perempuan 70,3%. Pada dimensi *Format* laki- laki berdominan puas

sebesar 17,2%, sedangkan pada perempuan 76,6%. Pada dimensi *Ease Of Case* laki-laki berdominan puas sebesar 15,6%, sedangkan pada Perempuan sebesar 68,8%. Selanjutnya pada dimensi *Timeliness* laki-laki yang berdominan puas sebesar 18,8%, sedangkan pada Perempuan sebesar 73,4%. Selanjutnya pada dimensi *User Satisfaction* laki-laki berdominan puas sebesar 17,2%, sedangkan pada Perempuan sebesar 73,4%.

#### b. Usia

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut dilihat pada karakteristik responden pengguna rekam medis elektronik dengan kategori P= Puas, TP= Tidak Puas, dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia

Karakteristik	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia											
	Content		Accuracy		Format		Ease Of case		Timeliness		User Satisfaction	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>21 – 25 Tahun (Masa remaja akhir)</b>	(23) 35,9%	(1) 1,6%	(22) 34,4%	(2) 25%	(23) 35,9%	(1) 1,6%	(22) 34,4%	(2) 3,1%	(23) 35,9%	(1) 1,6%	(22) 34,4%	(2) 3,1%
<b>26 - 35 Tahun (Masa Dewasa awal)</b>	(25) 39,1%	(3) 4,7%	(24) 37,5%	(4) 6,3%	(26) 40,6%	(2) 3,1%	(21) 32,8%	(7) 10,9%	(24) 37,5%	(4) 6,3%	(24) 37,5%	(4) 6,3%
<b>36 - 47 Tahun (Masa Dewasa Akhir)</b>	(11) 17,2%	(1) 1,6%	(10) 15,6%	(2) 3,1%	(11) 17,2%	(1) 1,6%	(11) 17,2%	(1) 1,6%	(12) 18,8%	(0) 0,0%	(12) 18,8%	(0) 0,0%

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui dari 64 responden berdasarkan usia diperoleh hasil tingkat kepuasan pada dimensi *content* kelompok usia 21–25 tahun berdominan puas sebesar 35,9%, sedangkan usia 26–35 tahun sebesar 39,1%, dan usia 36–47 tahun sebesar 17,2%. Selanjutnya, pada dimensi *accuracy*, kelompok usia 21–25 tahun berdominan puas sebesar 34,4%, usia 26–35 tahun sebesar 37,5%, dan usia 36–47 tahun sebesar 15,6%. Pada dimensi *format*, kelompok usia 21–25 tahun berdominan puas sebesar 35,9%, usia 26–35 tahun sebesar 40,6%, dan usia 36–47 tahun sebesar 17,2%. Pada dimensi *ease of use*, kelompok usia 21–25 tahun berdominan



<b>Casemix</b>	(3) 4,7%	(0) 0,0%	(3) 4,7%	(0) 0,0%	(3) 5,0%	(0) 0,0%	(3) 4,7%	(0) 0,0%	(3) 4,7%	(0) 0,0%	(3) 4,7%	(0) 0,0%
----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui dari 64 responden berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *content* pekerjaan yang berdominan puas berasal dari farmasi sebesar 21,9%, disusul bidan sebesar 12,5%, dan pendaftaran sebesar 10,9%. Pada dimensi *accuracy*, pekerjaan dengan kepuasan dominan yaitu farmasi sebesar 20,3%, diikuti oleh bidan sebesar 9,4%, dan pendaftaran sebesar 10,9%. Pada dimensi *format*, pekerjaan dari farmasi dominan puas sebesar 21,9%, bidan sebesar 10,9%, dan pendaftaran sebesar 10,9%. Pada dimensi *ease of use*, pekerjaan dengan kepuasan tertinggi dari bidan sebesar 12,5%, disusul farmasi sebesar 17,2%, dan pendaftaran sebesar 10,9%. Selanjutnya pada dimensi *timeliness*, pekerjaan farmasi menunjukkan kepuasan sebesar 20,3%, bidan sebesar 10,9%, dan pendaftaran sebesar 10,9%. Terakhir, pada dimensi *user satisfaction* pekerjaan farmasi menunjukkan kepuasan sebesar 20,3%, diikuti oleh bidan sebesar 12,5%, dan pendaftaran sebesar 10,9%.

#### d. Masa Kerja

Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut dilihat pada karakteristik responden pengguna rekam medis elektronik dengan kategori P= Puas, TP= Tidak Puas, dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden MasaKerja

Karakteristik	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Masa Kerja											
	Content		Accuracy		Format		Ease Of case		Timeliness		User Satisfaction	
	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP
<b>6 bulan - 5 Tahun (Masa Kerja Baru)</b>	(39) 60,9%	(4) 6,3%	(38) 59,4%	(5) 7,8%	(40) 62,55	(3) 4,7%	(34) 53,1%	(9) 14,1%	(39) 60,9%	(4) 6,3%	(39) 60,9%	(4) 6,3%
<b>6 - 10 Tahun (Masa Kerja Sedang)</b>	(10) 15,6%	(0) 0,0%	(9) 14,1%	(1) 1,6%	(10) 15,6%	(0) 0,0%	(10) 15,6%	(0) 0,0%	(9) 14,1%	(1) 1,6%	(9) 14,1%	(1) 1,6%
<b>&gt; 10 Tahun (Masa Kerja Lama)</b>	(10) 15,6%	(1) 1,6%	(9) 14,1%	(2) 3,1%	(10) 15,6%	(1) 1,6%	(10) 15,6%	(1) 1,6%	(11) 17,2%	(0) 0,0%	(11) 17,2%	(0) 0,0%



<b>S1</b>	(10) 15,6%	(1) 1,6%	(8) 12,5%	(3) 4,75	(10) 15,6%	(1) 1,6%	(7) 10,9%	(4) 6,3%	(10) 15,6%	(1) 1,6%	(9) 14,1%	(2) 3,1%
<b>S2</b>	(1) 1,6%	(0) 0,0%	(1) 1,6%	(0) 0,0%	(1) 1,6%	(0) 0,0%	(1) 1,6%	(0) 0,0%	(1) 1,6%	(0) 0,0%	(1) 1,6%	(0) 0,0%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui dari 64 responden berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *content* dengan pendidikan D3 berdominan puas sebesar 71,9%, S1 sebesar 15,6%, dan pendidikan lainnya masing-masing sebesar 1,6%. Selanjutnya, pada dimensi *accuracy*, pendidikan D3 dominan puas sebesar 70,3%, S1 sebesar 12,5%, dan pendidikan lainnya masing-masing sebesar 1,6%. Pada dimensi *format*, D3 dominan puas sebesar 78,3%, S1 sebesar 15,6%, dan pendidikan lainnya sebesar 1,6%. Pada dimensi *ease of use*, D3 dominan puas sebesar 68,8%, S1 sebesar 10,9%, dan pendidikan lainnya sebesar 1,6%. Pada dimensi *timeliness*, D3 dominan puas sebesar 71,9%, S1 sebesar 15,6%, dan lainnya 1,6%. Terakhir, pada dimensi *user satisfaction*, D3 dominan puas sebesar 71,9%, S1 sebesar 14,1%, dan lainnya sebesar 1,6%.

## 2. Kepuasan pengguna berdasarkan dimensi ISI (*Content*)

Berikut ini hasil rekapitulasi kepuasan pengguna berdasarkan isi yang dikategorikan atas dua variabel yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Kepuasan Pengguna Isi

<b>Kepuasan Pengguna ISI</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Puas</b>	59	92,2%
<b>Tidak Puas</b>	5	7,8%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.6 kepuasan pengguna dari segi isi di atas diperoleh data bahwa dari 64 responden yang menyatakan “puas” sebanyak 59 responden (92,2%), dan yang menjawab “tidak puas” sebanyak 5 responden (7,8%).

### 3. Kepuasan pengguna berdasarkan dimensi keakuratan (*Accuracy*)

Berikut ini hasil rekapitulasi kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan yang dikategorikan atas dua variabel yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Pengguna Keakuratan

Kepuasan pengguna keakuratan	Frekuensi (f)	Persentase(%)
Puas	56	87,5%
Tidak Puas	8	12,5%
Total	64	100%

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dari segi keakuratan diperoleh hasil bahwa dari 64 responden yang menyatakan “puas” sebanyak 56 responden (87,5%), dan yang menjawab “tidak puas” sebanyak 8 responden (12,5%).

### 4. Kepuasan pengguna berdasarkan dimensi Tampilan (*Format*)

Berikut ini hasil rekapitulasi kepuasan pengguna berdasarkan tampilan yang dikategorikan atas dua variabel yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Kepuasan Pengguna Tampilan

Kepuasan pengguna tampilan	Frekuensi (f)	Persentase(%)
Puas	60	93,8%
Tidak Puas	4	6,3%
Total	64	100%

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dari segi tampilan diperoleh hasil bahwa dari 64 responden yang menyatakan “puas” sebanyak 60 responden (93,8%), dan yang menyatakan “tidak puas” sebanyak 4 responden (6,3%).

### 5. Kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan pengguna (*Ease Of Use*)

Berikut ini hasil rekapitulasi kepuasan pengguna berdasarkan kemudahan pengguna yang dikategorikan atas dua variabel yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Pengguna Kemudahan Pengguna

Kepuasan pengguna tampilan	Frekuensi (f)	Persentase(%)
Puas	54	84,4%
Tidak Puas	10	15,6%
Total	64	100%

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dari segi kemudahan pengguna diperoleh hasil bahwa dari 64 responden yang menyatakan “puas” sebanyak 54 responden (84,4%) dan yang menyatakan “tidak puas” sebanyak 10 responden (15,6%).

#### 6. Kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu (*Timeliness*)

Berdasarkan hasil kategorisasi skor dari definisi operasional, responden "Puas" jika memperoleh skor 13–20, dan "Tidak Puas" jika memperoleh skor 5–12. Berikut ini hasil rekapitulasi kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu yang dikategorikan atas dua variabel yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Kepuasan Pengguna Ketepatan Waktu

Kepuasan ketepatan waktu	Frekuensi (f)	Persentase(%)
Puas	59	92,2%
Tidak Puas	5	7,8%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dari segi ketepatan waktu diperoleh hasil bahwa dari 64 responden yang menyatakan “puas” sebanyak 59 responden (92,2%), dan yang menyatakan “tidak puas” sebanyak 5 responden (7,8%).

#### 7. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Berikut ini hasil rekapitulasi berdasarkan kepuasan pengguna yang dikategorikan atas dua variabel yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna	Frekuensi (f)	Persentase(%)
Puas	58	90,6%
Tidak Puas	6	9,4%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dari segi tampilan diperoleh hasil bahwa dari 64 responden yang menyatakan “puas” sebanyak 58 responden (90,6%) dan yang menyatakan “tidak puas” sebanyak 6 responden (9,4%).

## C. Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden 81,3%, sedangkan laki-laki sebanyak 12 responden 18,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan pengguna RME di unit rawat jalan RSUD Mitra Paramedika lebih banyak berasal dari kelompok perempuan.

Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Coni Orien, (2024) di RS Santa Elisabeth Medan, yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan perempuan mendominasi bagian pelayanan seperti keperawatan dan pendaftaran, serta cenderung lebih teliti dan konsisten dalam melakukan pencatatan meningkatkan efisiensi penggunaan RME, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan pengguna karena sistem dirasakan sangat membantu tugas mereka sehari-hari.

Namun demikian, penelitian oleh Amalia et al., (2024) di Puskesmas Tambora Jakarta menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME, dengan nilai p-value sebesar 0,627 ( $p > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan memiliki persepsi dan tingkat kepuasan yang relatif setara terhadap kemudahan, kecepatan, dan keakuratan sistem yang digunakan. Dengan demikian, meskipun proporsi pengguna perempuan lebih tinggi, jenis kelamin bukanlah faktor penentu utama dalam kepuasan terhadap sistem, melainkan pengalaman penggunaan dan efektivitas sistem itu sendiri dalam menunjang pekerjaan tenaga kesehatan.

#### b. Usia

Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia mendominasi pada umur 26–35 tahun sebanyak 28 responden

(43,8%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna RME didominasi oleh tenaga kesehatan dalam usia produktif. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Utami & Muhlizardy, (2024) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar, yang menyatakan bahwa kelompok usia produktif (25–40 tahun) lebih mampu mengikuti perkembangan teknologi dan memiliki kemampuan belajar yang tinggi serta terbiasa menggunakan perangkat digital, sehingga lebih mudah memahami alur sistem RME. Hal ini menjadikan sistem lebih efektif digunakan dan memengaruhi tingkat kepuasan secara langsung.

Hasil penelitian dari Amalia menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan terhadap sistem E-Puskesmas, yang merupakan bagian dari sistem rekam medis elektronik, dengan nilai p-value sebesar 0,217 ( $p > 0,05$ ). Hal ini menegaskan bahwa baik tenaga kesehatan usia muda maupun yang lebih tua sama-sama dapat merasakan manfaat dari penggunaan RME, asalkan sistem tersebut mudah diakses, intuitif, dan sesuai kebutuhan kerja. Usia tidak menjadi penghambat dalam merasakan kepuasan terhadap sistem, melainkan didukung oleh pelatihan, pengalaman, dan kemudahan teknologi itu sendiri.

### **c. Pekerjaan**

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya dalam penelitian ini dominan dari profesi farmasi sebanyak 14 orang (21,9%), disusul bidan 9 orang (14,1%). Temuan ini menunjukkan bahwa tenaga farmasi merupakan kelompok profesi yang paling dominan dalam penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di unit rawat jalan RSUD Mitra Paramedika.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Nirmawati et al., (2024) di Puskesmas Ngemplak Boyolali, yang menyebutkan bahwa profesi tenaga farmasi memiliki peran strategis dalam input data

resep elektronik, pengelolaan stok obat berbasis sistem, serta pencatatan pelayanan kefarmasian yang terintegrasi langsung dengan RME. Keterlibatan yang intens tersebut menyebabkan tenaga farmasi cenderung merasa sistem RME sangat membantu kelancaran pekerjaan mereka, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hasil analisis dalam jurnal tersebut juga menyatakan bahwa meskipun terdapat perbedaan jumlah pengguna antar profesi, jenis profesi tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan ( $p\text{-value} > 0,05$ ). Artinya, kepuasan terhadap RME dirasakan merata di antara berbagai profesi yang menggunakan sistem, selama sistem tersebut mampu menunjang tugas dan tanggung jawab harian pengguna.

#### **d. Masa Kerja**

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja memiliki rentan masa 6 bulan–5 tahun sebanyak 43 esponden (67,2%), diikuti oleh 6–10 tahun sebanyak 10 responden (15,6%). Artinya, mayoritas pengguna RME memiliki pengalaman kerja yang masih dalam tahap awal hingga menengah.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Kamal et al., (2024) di RS Hermina Kota Padang yang menyebutkan bahwa tenaga kesehatan dengan masa kerja yang masih relatif muda menunjukkan antusias tinggi terhadap penerapan sistem baru, serta lebih terbuka dalam menerima pelatihan dan penyesuaian kerja berbasis digital, sehingga penggunaan sistem berjalan lancar dan menimbulkan rasa puas dalam bekerja.

#### **e. Pendidikan**

Karakteristik responden memiliki pendidikan terakhir D3 sebanyak 50 orang (78,1%) dan S1 sebanyak 11 orang (17,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas tenaga kesehatan pengguna RME memiliki latar pendidikan menengah ke atas.

Sejalan dengan penelitian dari Nirmawati et al., (2024) di Puskesmas Ngemplak Boyolali menyebutkan bahwa pendidikan tenaga kesehatan berperan penting dalam pemahaman dan pengoperasian sistem informasi. Tenaga kesehatan dengan pendidikan D3 dan S1 memiliki kecakapan lebih dalam memahami alur sistem dan dapat memanfaatkan fitur-fitur RME secara optimal, sehingga tenaga kesehatan merasa sistem RME memudahkan pekerjaan mereka dan meningkatkan akurasi data.

Diperkuat dengan hasil penelitian Coni Orien, (2024) di RS Santa Elisabeth Medan yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan dengan latar belakang pendidikan menengah ke atas cenderung lebih mudah memahami alur penggunaan sistem RME, serta memiliki keterampilan dasar teknologi informasi yang cukup memadai. Meskipun demikian, penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan terhadap RME (nilai p-value > 0,05). Hal ini berarti pendidikan terakhir bukanlah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna, karena kepuasan lebih ditentukan oleh seberapa efektif sistem mendukung kinerja mereka sehari-hari

## 2. Kepuasan pengguna berdasarkan metode EUCS

Model EUCS oleh Doll & Torkzadeh, (1988) digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem komputer, termasuk RME. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu).

### a. Isi (*Content*)

Indikator *content* atau isi merupakan aspek krusial dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi, terutama dalam konteks Rekam Medis Elektronik (RME). Dalam penelitian ini, indikator “RME menyediakan informasi yang tepat” memperoleh nilai

dominan tertinggi dengan persentase 92,2%, yang mengindikasikan bahwa mayoritas tenaga kesehatan merasa sangat puas terhadap kualitas informasi yang disajikan oleh sistem. Tingginya kepuasan ini menunjukkan bahwa sistem RME di RS Umum Mitra Paramedika mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan sesuai kebutuhan klinis. Informasi yang disediakan dalam sistem, seperti identitas pasien, riwayat medis, hasil pemeriksaan, dan tindakan yang diberikan, dinilai lengkap dan mudah diakses oleh tenaga kesehatan. Hal ini mendukung efisiensi pelayanan serta pengambilan keputusan klinis yang lebih baik.

Hasil ini diperkuat oleh penelitian Putri & Sutrisno, (2024) di RSIA Sadewa Yogyakarta yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi sebesar terhadap keseluruhan variasi kepuasan pengguna sistem RME. Hal ini dikarenakan sistem mampu menyajikan data medis pasien secara utuh, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Penelitian lain oleh Sugiarsi et al., (2024) di RSUD Pandan Arang Boyolali juga menunjukkan bahwa informasi yang lengkap dan mudah diakses berkontribusi secara langsung terhadap kemudahan pengguna dalam menjalankan tugas administratif maupun klinis.

Secara teoritis, model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) menyebutkan bahwa dimensi content mencerminkan kesesuaian antara informasi yang tersedia dalam sistem dengan kebutuhan pengguna. Semakin relevan dan lengkap isi informasi, maka akan semakin tinggi kepuasan pengguna. Informasi yang baik seharusnya tidak hanya tersedia, tetapi juga terstruktur dengan logis dan mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang profesi. Sejalan dengan Lutfiyah Rizqulloh et al., (2025) di RSI Sultan Agung Semarang bahwa penyajian

konten yang terstruktur dan spesifik terhadap kebutuhan masing-masing unit pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan, di mana seluruh dimensi EUCS termasuk content memiliki hubungan signifikan ( $p < 0,05$ ) terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu, studi oleh Ainurrizah & Widiyanto, (2025) di RS Sultan Fatah juga menyatakan bahwa tenaga kesehatan lebih menghargai sistem yang memberikan informasi secara komprehensif, ringkas, dan tidak bertele-tele, tanpa harus berpindah banyak halaman dalam penggunaannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan RSU Mitra Paramedika dalam menyajikan informasi yang lengkap, relevan, dan mudah dimengerti dalam sistem RME telah berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Ini menunjukkan bahwa dimensi *content* telah terpenuhi secara optimal dan perlu dipertahankan sebagai komponen inti dalam pengembangan sistem ke depan.

**b. Keakuratan (*Accuracy*)**

Indikator *accuracy* (keakuratan) merupakan aspek krusial dalam menilai kualitas sistem informasi, khususnya Rekam Medis Elektronik (RME). Dalam penelitian ini, indikator “informasi yang akurat dan dapat dipercaya” meraih persentase kepuasan 87.5%, yang menunjukkan bahwa hampir seluruh tenaga kesehatan merasa sangat puas dengan tingkat keandalan data dalam RME. Tingginya kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa sistem RME di RS Umum Mitra Paramedika berhasil menyajikan data medis yang akurat, konsisten, dan bebas kesalahan input yang signifikan. Data pasien seperti diagnosa, hasil laboratorium, dan tindakan medis tercatat dengan baik, mendukung pengambilan keputusan klinis yang tepat dan meminimalkan risiko kesalahan komunikasi antar tenaga kesehatan.

Hasil ini diperkuat oleh studi Kurniawan & Arini, (2024) di RS Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang, di mana keakuratan informasi dalam EMR terbukti secara statistik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $p = 0,001$ ), dengan tenaga kesehatan menyatakan puas saat sistem dinilai akurat. Studi lain oleh Lutfiyah Rizqulloh et al., (2025) di RSI Sultan Agung Semarang j menemukan bahwa *accuracy* memiliki hubungan positif signifikan ( $p < 0,05$ ) terhadap kepuasan pengguna EMR. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa tingkat akurasi data yang tinggi membuat pengguna lebih percaya terhadap sistem dan lebih efisien dalam bekerja, karena informasi seperti hasil pemeriksaan laboratorium, riwayat pengobatan, dan diagnosa selalu sesuai dengan kondisi klinis pasien. Dalam penelitian ini menegaskan bahwa kesalahan data atau inkonsistensi yang minim membuat proses pelayanan medis berjalan lebih lancar dan tenaga kesehatan merasa tidak perlu melakukan verifikasi ulang secara manual, yang biasanya memakan waktu. Hal ini meningkatkan kepercayaan terhadap sistem dan mendorong pemanfaatan sistem secara berkelanjutan dalam praktik klinis sehari-hari.

Secara teoritis, Doll & Torkzadeh (1988) dalam model EUCS menekankan bahwa keakuratan informasi adalah kunci dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem. Data yang akurat tidak hanya diperlukan untuk analisis statistik atau laporan, tetapi sangat vital untuk keselamatan pasien dan kualitas layanan klinis. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem RME di RS Umum Mitra Paramedika telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna terkait keakuratan data. Variabel *accuracy* terbukti menjadi fondasi penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, mendukung kinerja klinis, dan dalam jangka panjang dapat menurunkan risiko malpraktik atau kesalahan akibat informasi yang tidak akurat.

### c. Tampilan (*Format*)

Indikator format informasi merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas sistem informasi, khususnya dalam konteks penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME). Berdasarkan hasil penelitian ini, indikator “tampilan informasi yang menarik dan terorganisir” memperoleh persentase sebesar 93,8%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan merasa sangat puas terhadap tampilan antarmuka sistem RME yang digunakan. Tingginya kepuasan ini mengindikasikan bahwa sistem RME di RS Umum Mitra Paramedika telah berhasil memenuhi harapan pengguna dalam hal keterbacaan, penataan informasi, dan kejelasan navigasi antarmuka. Hal ini penting karena tampilan yang baik akan memudahkan pengguna dalam memahami serta menavigasi sistem secara efisien, terutama dalam situasi pelayanan klinis yang membutuhkan keputusan cepat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Coni Orien, (2024) yang menunjukkan bahwa tampilan antarmuka yang menarik, rapi, dan konsisten mampu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem RME. Dalam penelitiannya, Coni menemukan bahwa tenaga kesehatan lebih cepat beradaptasi dengan sistem yang memiliki visualisasi informasi yang baik dan mudah dikenali.

Secara teoritis, Doll dan Torkzadeh (1988) dalam model EUCS menekankan bahwa format informasi merupakan dimensi penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem. Format yang baik mencakup penataan teks, penggunaan warna yang tepat, ikon yang familiar, serta struktur halaman yang konsisten. Semakin mudah pengguna memahami tampilan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Dukungan temuan ini juga diperkuat oleh jurnal terbaru dari Minarni et al., (2024) di Klinik PKU Muhammadiyah Pringsewu, yang merancang

prototipe user interface untuk sistem RME rawat inap menggunakan Figma. Mereka mencatat bahwa layout layar yang simple dan terstruktur dengan baik dilengkapi ikon yang jelas dan menu navigasi ringkas mempermudah proses input data bagi tenaga kesehatan, serta mengurangi kesalahan entri data secara signifikan.

Hal ini sejalan oleh Pramudya et al., (2025) di Jurnal Informatika, Multimedia dan Teknik mengungkap bahwa antarmuka RME berbasis web yang menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) menghasilkan antarmuka yang intuitif, responsif, dan kompatibel dengan berbagai perangkat. Situs tes klinik Cendikiawan Medika Sumedang menunjukkan peningkatan efisiensi dari proses manual, sementara tenaga kesehatan melaporkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi karena tampilan yang rapi, menu navigasi sederhana, dan struktur yang mudah dipahami. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingginya kepuasan pengguna pada indikator format informasi merupakan cerminan dari keberhasilan pengelolaan tampilan antarmuka sistem RME yang sesuai dengan prinsip desain yang baik, mudah digunakan, serta mendukung kebutuhan pengguna dalam pelayanan kesehatan.

#### **d. Kemudahan pengguna (*Ease Of Use*)**

Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dalam EUCS berperan dalam menilai sejauh mana sistem informasi dapat digunakan oleh pengguna tanpa mengalami kesulitan berarti. Menurut Alfiansyah et al., (2020), sistem yang mudah digunakan adalah sistem yang intuitif, tidak memerlukan pelatihan rumit, serta memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien. Kemudahan penggunaan menjadi penting karena tenaga kesehatan harus dapat mengakses dan menginput data secara cepat

tanpa terganggu oleh antarmuka yang rumit atau alur kerja yang membingungkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh data bahwa dari total 64 responden, sebanyak 54 responden 84,4% menyatakan puas terhadap kemudahan penggunaan sistem RME, sementara 10 responden 15,5% menyatakan tidak puas. Hal ini karena responden berpendapat bahwa mayoritas tenaga kesehatan merasa sistem RME di RSUD Mitra Paramedika RME mudah digunakan, efisien dalam penggunaannya, tidak butuh waktu yang sangat lama untuk dapat mempelajari penggunaan RME, ada petunjuk yang jelas diberikan untuk mempermudah penggunaan rekam medis elektronik, dan juga mudah mengajarkannya kepada petugas yang baru. Tingginya tingkat kepuasan ini kemungkinan besar didukung oleh desain sistem yang sederhana dan minim kompleksitas. Selain itu, mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif dan memiliki masa kerja di atas enam bulan, yang artinya sudah cukup familiar dan terbiasa menggunakan teknologi informasi. Kemampuan mereka dalam menavigasi sistem RME menjadi faktor penting dalam persepsi kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Ginting et al., (2024) yang menyatakan bahwa 87,8% responden merasa puas terhadap kemudahan penggunaan sistem RME di RS Santa Elisabeth Medan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa tampilan antarmuka yang bersahabat, menu yang jelas, serta alur kerja yang sederhana mendorong pengguna untuk menerima sistem dengan baik. Kesamaan hasil ini memperkuat keyakinan bahwa kemudahan penggunaan merupakan salah satu aspek terpenting dalam keberhasilan implementasi RME.

Dari hasil analisis data kuesioner terdapat 10 Responden yang menyatakan tidak puas terhadap kemudahan sistem, ditemukan bahwa alasan utama ketidakpuasan adalah sulitnya

mengajarkan sistem kepada pengguna baru, serta anggapan bahwa sistem masih membutuhkan waktu yang cukup untuk dipelajari, terutama bagi tenaga kesehatan baru atau yang belum familiar dengan RME. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem tidak terlalu rumit, tetap dibutuhkan pelatihan dan pendampingan yang memadai. Dalam studi Dubale et al., (2023) disebutkan bahwa 87% tenaga kesehatan merasa sistem mudah digunakan, sedangkan 13% merasa kesulitan, terutama karena sistem tidak memiliki menu bantuan otomatis, serta belum adanya tutorial saat awal penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sederhana, pengalaman pengguna tetap perlu dioptimalkan dengan menu bantuan serta pelatihan bagi pengguna.

Menurut teori Doll & Torkzadeh, (1988), kemudahan penggunaan adalah dimensi yang secara langsung berkorelasi dengan tingkat kepuasan pengguna. Jika sistem dapat digunakan tanpa hambatan berarti dan tidak memerlukan bantuan teknis terus-menerus, maka pengguna akan merasa lebih percaya diri dan puas. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif dalam penggunaan sistem secara konsisten. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa sistem RME di RSUD Mitra Paramedika telah memiliki keunggulan dalam aspek kemudahan penggunaan. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan di masa mendatang, penting bagi rumah sakit untuk tetap menyediakan dukungan teknis, pelatihan berkala, dan pengembangan sistem yang responsif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang profesi dan tingkat keterampilan digital yang berbeda.

e. **Ketepatan waktu (*Timeliness*)**

Indikator *timeliness* atau ketepatan waktu merupakan aspek penting dalam sistem informasi kesehatan, terutama dalam mendukung proses pengambilan keputusan medis yang cepat dan

tepat. Dalam penelitian ini, indikator “sistem mampu menampilkan informasi secara cepat saat dibutuhkan” memperoleh persentase 92,2%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan merasa puas dengan kemampuan sistem RME di RS Umum Mitra Paramedika dalam menyediakan informasi secara real-time. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa sistem RME telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kecepatan akses informasi. Kemampuan sistem untuk menampilkan data pasien secara instan sangat penting dalam konteks pelayanan klinis yang dinamis, seperti saat melakukan diagnosa, meresepkan obat, atau memberikan rujukan lanjutan. Informasi yang tersedia secara tepat waktu membantu mencegah keterlambatan dalam tindakan medis dan berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan.

Temuan ini didukung oleh penelitian Coni Orien, (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi *timeliness* memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sebesar 93,9% di kalangan tenaga kesehatan. Orien menjelaskan bahwa sistem yang responsif dalam menampilkan informasi kesehatan pasien memungkinkan pengguna untuk bekerja lebih cepat, mengurangi waktu tunggu pasien, dan meningkatkan kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan.

Secara teoritis, model EUCS oleh Doll dan Torkzadeh (1988) menyebutkan bahwa *timeliness* merupakan dimensi penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan. Sistem yang lambat dalam menyajikan informasi dapat menyebabkan keterlambatan dalam diagnosis dan terapi, yang pada akhirnya menurunkan kualitas layanan serta tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Perwirani et al., (2024) di RSUP Surakarta. Studi ini menemukan bahwa penerapan RME mempersingkat waktu layanan—baik penyediaan rekam medis maupun waktu tunggu rawat jalan—dibandingkan sistem manual. Meskipun tidak

menyebut ambang detik tertentu, terdapat fenomena *lag effect* (jeda tersedia manfaat), yang menunjukkan pentingnya kecepatan sistem tetap dijaga agar efektivitas layanan tidak terganggu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem RME yang digunakan di RS Umum Mitra Paramedika telah berhasil memenuhi aspek ketepatan waktu secara optimal. Kecepatan sistem dalam menyajikan informasi medis yang dibutuhkan merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pengguna, sekaligus mendukung mutu layanan yang cepat, akurat, dan terkoordinasi.

#### **D. Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan pada penelitian yang perlu diperhatikan. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke unit pelayanan lainnya. Kedua, pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif deskriptif dengan desain cross sectional, sehingga hanya menggambarkan kondisi pada satu waktu tertentu tanpa menganalisis hubungan sebab akibat. Ketiga, pengumpulan data hanya menggunakan instrumen kuesioner tertutup, yang membatasi eksplorasi mendalam terhadap faktor-faktor subjektif yang memengaruhi kepuasan pengguna. Keempat, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan hanya melibatkan 64 responden, sehingga hasil penelitian tidak mewakili seluruh populasi tenaga kesehatan pengguna RME. Kelima, data yang diperoleh sangat bergantung pada persepsi subjektif responden yang dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman terhadap sistem, pengalaman pribadi, serta kondisi kerja saat pengisian kuesioner berlangsung.