

Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di RSKIA Sadewa Yogyakarta

The Influence Of Information Quality And System Quality On User Satisfaction Of Outpatient Electronic Medical Records At RSKIA Sadewa Yogyakarta

Dela Astia Putri¹, Trismianto Asmo Sutrisno¹, Astri Sri Wariyanti²

¹Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Yogyakarta
Jl. Purwangan No.35, Purwokinanati, Pakualaman, Yogyakarta

^{1,2}STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamsa Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan, Tasikmadu, Karanganyar, Jawa Tengah

*e-mail korespondensi: delaastia2210@gmail.com

Abstrak

Setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik dan untuk mendukung RPJMN terkait perluasan cakupan dan pengembangan jenis layanan telemedicine, digitalisasi rekam medis dan rekam medis online maka rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik diimplementasikan guna mempermudah petugas dalam memasukan data, memproses dan menyajikan informasi. Oleh sebab itu, penggunaan rekam medis elektronik perlu dievaluasi. Salah satu model evaluasi kesuksesan sistem dapat dilakukan dengan menggunakan model DeLone McLean. Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Pada penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari 42 kuesioner yang disebarkan kepada pengguna rekam medis elektronik rawat jalan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji regresi linear berganda. Hasil uji linear berganda menunjukkan nilai Sig. 1 yaitu $0.000 < 0.05$, maka dapat diartikan terdapat pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta.

Kata kunci: Rekam Medis Elektronik, DeLone and McLean, Model Kesuksesan Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kepuasan pengguna

Abstract

Every health service facility is required to organize electronic medical records and to support the RPJMN related to expanding the scope and developing types of telemedicine services, digitizing medical records and online medical records, hospitals as one of the health service facilities are required to organize electronic medical records. Electronic medical records are implemented to make it easier for officers to enter data, process and present information. Therefore, the use of electronic medical records needs to be evaluated. One model of evaluating the success of the system can be done using the DeLone McLean model. The main objective of this study is to determine the effect of information quality and system quality on outpatient electronic medical record user satisfaction at RSKIA Sadewa Yogyakarta. This study used primary data obtained from 42 questionnaires distributed to outpatient electronic medical record users. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression test. The results of multiple linear tests show the value of Sig. F_count is $0.000 < 0.05$, it can be interpreted that there is an influence of information quality and system quality on user satisfaction of outpatient electronic medical records at RSKIA Sadewa Yogyakarta.

Keywords: Electronic Medical Record, DeLone and McLean, Information System Success Model,

PENDAHULUAN

Rekam medis elektronik merupakan rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (PMK No.24, 2022). Rekam medis elektronik diimplementasikan guna mempermudah petugas dalam memasukan data, memproses dan menyajikan informasi. Oleh sebab itu, penggunaan rekam medis elektronik perlu dievaluasi agar fungsi rekam medis elektronik dapat digunakan secara maksimal.

Evaluasi kesuksesan sistem dapat dilakukan dengan menggunakan model DeLone McLean yang elemen pengukurannya bersifat sebab akibat sehingga dapat diketahui sistem informasi tersebut mempunyai pengaruh positif atau mempunyai pengaruh negatif (Jogiyanto, 2007). Model *DeLone McLean* memiliki komponen pengukuran yang saling berhubungan, yaitu kualitas sistem yang saling berhubungan dengan kualitas informasi sehingga berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Menurut penelitian sebelumnya (Hendaryanti & Deharja, 2020) menyampaikan bahwa hasil identifikasi kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna EHR di Unit Rekam Medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo adalah pekerjaan petugas dimudahkan dengan adanya EHR. Peneliti juga menyampaikan bahwa hasil identifikasi kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna EHR di Unit Rekam Medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo adalah apabila informasi yang disajikan EHR berkualitas maka petugas akan merasa puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan November 2022 di RSKIA Sadewa Yogyakarta, dengan petugas IT menyatakan bahwa belum pernah dilaksanakan evaluasi terhadap kesuksesan implementasi rekam medis elektronik rawat jalan sejak awal digunakan sampai saat ini. Belum diketahui juga apakah sejak penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan terdapat pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelirian tentang “Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta”.

Tujuan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan

kualitas sistem dengan kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan rekam medis elektronik rawat jalan terlebih pengembangan pada rekam medis elektronik rawat inap di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Selain itu, dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif ini diharapkan dapat menjawab hipotesis penelitian yang sudah ditetapkan. Populasi subjek pada penelitian ini yaitu pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa sebanyak 82 yang terdiri dari tenaga medis dan non medis, sedangkan populasi objeknya yaitu rekam medis elektronik rawat jalan yang berada pada komputer masing-masing unit kerja RSKIA Sadewa Yogyakarta.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probably sampling* jenis *stratified random sampling*. Dengan teknik pengambilan sampel tersebut penentuan besarnya jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan estimasi proporsi dengan besaran 50% dari jumlah populasi masing-masing jenis tenaga. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 42 petugas yang terdiri dari 29 petugas medis dan 13 petugas non medis.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala ukur ordinal. Kuesioner terdiri dari 35 butir pertanyaan yang dibedakan menjadi 3 komponen pertanyaan yaitu variabel sistem, variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

Teknik pengolahan data pada penilitan ini menggunakan teknik *editing, scoring, entry, processing* dan *cleaning*. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan teknik/uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna rekam medis, penelitian ini

menggunakan 42 responden yang terdiri dari tenaga medis dan non medis. Dari 42 responden yang mengisi kuesioner, terdapat 37 kuesioner yang dapat digunakan sebagai data penelitian, 5 kuesioner tidak dapat digunakan. Berikut hasil penelitian:

Kualitas Informasi Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Tabel 1. Kualitas Informasi Rekam Medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Indikator	Tingkat Capaian Responden	Kategori
Akurasi	73,20%	Baik
Kelengkapan	75,68%	Baik
Bentuk	78,83%	Baik
Ketepatan Waktu	77,70%	Baik
Relevansi	78,38%	Baik
Total	76,61%	Baik

Dari tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa kualitas informasi rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta menunjukkan kategori baik dengan tingkat capaian responden sebesar 76,61%. Dari ke-lima indikator pengukuran kualitas informasi, tingkat capaian responden paling tinggi terdapat pada indikator bentuk yaitu sebesar 78,38%.

Menurut Delone and McLean (2003), penyajian informasi dalam bentuk yang tepat akan mempengaruhi informasi yang dihasilkan. Jika dilihat dari hasil ketercapaian responden pada indikator bentuk yang menunjukkan kategori baik, maka rekam medis elektronik rawat jalan RSKIA Sadewa Yogyakarta diharapkan dapat memberikan informasi yang baik pula. Jenis informasi yang saat ini dapat dihasilkan dari rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta berupa data identitas pasien dan data medis pasien. Rekam medis elektronik rawat jalan, belum dapat menampilkan informasi terkait data rawat jalan lain yang dapat digunakan sebagai data pelaporan rumah sakit. Data laporan rumah sakit khususnya data laporan rawat jalan dapat diambil dari sistem informasi lain yang ada di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Secara keseluruhan yang dinilai baik dalam hal bentuk oleh responden, yaitu berupa penyajian informasi data identitas pasien dan data medis pasien saja, karena rekam medis elektronik rawat jalan belum bisa menampilkan informasi terkait data pelaporan rawat jalan. Sesuai dengan PMK No. 24 (2002) yang menyebutkan bahwa,

pengolahan informasi rekam medis elektronik dapat berupa pelaporan internal dan pelaporan eksternal. Data pelaporan internal dan eksternal tersebut yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan rumah sakit.

Hasil penelitian pengukuran kualitas informasi juga menunjukkan bahwa indikator akurasi mempunyai tingkat capaian responden paling rendah yaitu sebesar 73,20%. Responden menilai bahwa informasi yang dihasilkan oleh rekam medis elektronik rawat jalan masih belum bebas dari kesalahan.

Kualitas Sistem Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Tabel 2. Kualitas sistem Rekam Medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Indikator	Tingkat Capaian Responden	Kategori
Kemudahan Penggunaan	79,73%	Baik
Kemudahan Dipelajari	77,70%	Baik
Kecepatan Akses	76,13%	Baik
Kehandalan Sistem	67,91%	Baik
Fleksibilitas	75,00%	Baik
Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem	80,07%	Baik
Keamanan	75,68%	Baik
Total	75,53%	Baik

Dari tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa kualitas sistem dari rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta menunjukkan kategori baik dengan tingkat capaian responden sebesar 75,53%. Dari ketujuh indikator pengukuran kualitas sistem, capaian responden paling tinggi terdapat pada indikator kegunaan fitur dan fungsi sistem yaitu sebesar 80,07%.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya indikator pengukuran kualitas sistem yang tingkat capaian respondennya paling rendah yaitu indikator kehandalan dengan tingkat capaian responden sebesar 67,91%. Hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban responden pada butir 13 dengan nilai tingkat ketercapaian responden sebesar 62,16% yang menunjukkan kategori kurang baik.

Menurut DeLone and McLean (2003) kehandalan sistem dapat dilihat dari ketahanan suatu sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Kehandalan sistem informasi dapat

juga dilihat dari mampu atau tidaknya sistem informasi untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah berarti. Rekam medis elektronik merupakan sistem informasi yang dapat digunakan sebagai dasar perencanaan pengobatan, maka dari itu rekam medis elektronik harus mampu terhindar dari kerusakan dan kesalahan. Selain itu, jika rekam medis elektronik mengalami kerusakan maka dapat menghambat pelayanan terhadap pasien.

Kepuasan Pengguna terhadap Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Tabel 3. Kepuasan Pengguna Rekam Medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Indikator	Tingkat Capaian Responden	Kategori
Efisiensi	79,73%	Puas
Keefektifan	76,35%	Puas
Kepuasan	77,70%	Puas
Total	77,87%	Puas

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta menunjukkan kategori puas dengan tingkat capaian responden sebesar 77,87%. Dari ke-tiga indikator pengukuran kepuasan pengguna, yang memiliki tingkat capaian responden paling tinggi yaitu efisiensi dengan nilai tingkat capaian responden sebesar 79,73%. Responden menilai rekam medis rawat jalan dapat membantu pencarian informasi secara efisien. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Annisa (2022), yang menunjukkan bahwa hasil kepuasan pengguna dari EMR (Electronic Medical Record) di Rumah Sakit Aisyiyah Bojonegoro bernilai baik sekali, dengan hasil pengukuran dari 50 responden pengguna EMR diketahui bahwa pengguna yang setuju bahwa EMR memberikan kepuasan informasi sebesar 96%, kepuasan pengambilan keputusan sebesar 92%, kesenangan sebesar 94% dan keputusan menyeluruh sebesar 92%.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya indikator pengukuran kepuasan pengguna yang tingkat capaian respondennya paling rendah yaitu indikator keefektifan dengan tingkat capaian responden sebesar 76,35%. Menurut DeLone and Mclean (2003), keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Keefektifan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai harapan atau target yang telah ditentukan. Semakin efektif rekam medis elektronik dalam memenuhi kebutuhan pengguna maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta

Dalam mengetahui pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Berikut hasil uji regresi linear berganda dengan SPSS:

Tabel 4. Hasil coefficient uji regresi linear berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
(Constant)	0,45	1,55		0,294	0,77
System Quality	0,21	0,05	0,601	4,058	0,00
Information Quality	0,19	0,09	0,328	2,215	0,03

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Hasil output dari pengujian linear berganda menggunakan SPSS menunjukkan hasil positif pada nilai koefisien, baik nilai koefisien variabel kualitas sistem maupun variabel kualitas informasi. Hal tersebut menunjukkan pengaruh searah antara variabel bebas terhadap variabel terikat, yang dapat diartikan semakin bagus kualitas sistem dan kualitas informasi maka akan semakin puas pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta.

Selain nilai coefficient juga didapatkan hasil model summary dari pengujian uji regresi linear, berikut hasilnya:

Tabel 5. Hasil model summary uji regresi linear berganda

Selain nilai coefficient juga didapatkan hasil nilai R dari pengujian regresi linear berganda yaitu sebesar 0.900 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Hubungan yang kuat juga didukung dengan hasil positif nilai koefisien variabel bebas yang dapat artikan bahwa variabel bebas memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel terikat dibuktikan dengan semakin bagus variabel bebas yaitu kualitas informasi dan kualitas sistem maka semakin puas pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Dari output pengujian ini juga diketahui nilai R Square sebesar 0.811 (81.1%). Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel bebas memberikan kontibusi 0.811 (81.1%) terhadap variabel terikat sedangkan 0.189 (18.9%) dipengaruhi oleh variabel lain dilaur penelitian ini.

Pada pengujian regresi linear ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang akan digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas yaitu kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Untuk melihat hal tersebut, maka diperoleh hasil uji anova sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil annova uji regresi linear berganda

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	167.664		83.832	2.811	.000
Residual	39.147	4	1.151		
Total	206.811	6			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Pengujian hipotesis pada penlitian ini dilihat dari hasil uji F yang didapatkan nilai Sig. **F_{hitung}** yaitu $0.000 < 0.05$, maka hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak yang dapat diartikan terdapat pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta. Dari hasil **F_{hitung}** dan R Square diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem secara

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.811	0.800	1.073

a. Predictors: (Constant), Information Quality, System Quality

bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan sebesar 81.1%.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui kualitas informasi rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta menunjukkan kategori baik dengan tingkat capaian responden sebesar 76,61%, kualitas sistem dari rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta menunjukkan kategori baik dengan tingkat capaian responden sebesar 75,53%, kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta menunjukkan kategori puas dengan tingkat capaian responden sebesar 77,87%.

Dari hasil pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear berganda mendapatkan kesimpulan hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak yang dapat diartikan terdapat pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan di RSKIA Sadewa Yogyakarta.

REFERENSI

Hakam, Fahmi S. M. (2016). Analisis Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Hardiyanto, M. (2020). Hubungan Kualitas Informasi Sistem Rekam Medis Rawat Jalan Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno, Jurnal Kesehatan Masyarakat. 8 (6): 744.

Hatta, G. (2013). Pedoman Manajemen Informasai Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta: UI Press.

Hendaryanti, R.A.T. and Deharja, A., (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) dengan

Menggunakan Metode Delone and Mclean di Unit Rekam Medis RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(3), pp.357-363.

Kemertian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tentang Rekam Medis. Jakarta.

_____. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/1559/2022 Tentang Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Bidang Kesehatan dan Strategi Transformasi Digital Kesehatan. Jakarta.

Mardiyoko, I. (2020). *Sistem Pelayanan Rekam Medis dan Statistik Kesehatan*. Rumah Sakit. Karanganyar : APTIRMIKI.

Muchtar, R. G. (2020). *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta: Thema Publishing.

Prof. Jogiyanto HM, A. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Presiden RI. (2009). *Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.

Pusparini, N. N. (2020). Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik dengan Keseuksesan Delone and Mclean. *Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 149-155.

Putra, D.S.H., (2017). Penerapan Path Analysis Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna dan Intensitas Pengguna dengan Metode Delone & Mclean Di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan*, 5(3), pp.129-137.

Risdiyanto, A., (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik. Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 28.