



BAB 6

PEMBAHASAN

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Kualitas Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang pada tanggal 17 Oktober 2023 sampai 09 Desember 2023. Responden penelitian ini adalah seluruh petugas yang bekerja di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang dengan jumlah responden sebanyak 158. Penelitian ini menganalisis tentang hubungan kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 160 dan sebanyak 158 kuesioner tersebut sudah terisi dan ada 2 kuesioner yang dieksklusi karena tidak memenuhi kriteria. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan oleh penulis diperoleh data meliputi kualitas sistem rekam medis elektronik, kualitas informasi rekam medis elektronik, kualitas layanan rekam medis elektronik, dan kepuasan pengguna yang akan dibahas oleh peneliti sebagai berikut :

6.1.1 Kualitas Sistem Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023 mengenai kualitas sistem rekam medis elektronik yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner menunjukkan indikator tertinggi pada kategori sangat baik sebanyak 146 responden (92,4%) dan

kategori baik sebanyak 12 responden (7,6%). Berdasarkan penelitian ini yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, bahwa paling banyak kualitas sistem rekam medis elektronik dalam kategori sangat baik, paling sedikit pada kategori baik. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas sistem dapat memberikan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Artinya, kualitas sistem yang meningkat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari seluruh sumber daya manusia di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Kualitas sistem merupakan karakteristik informasi yang melekat pada suatu sistem melalui kombinasi *hardware* dan *software*. Oleh karena itu, dapat menunjukkan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur sistem dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan penggunanya (Delone and McLean (2003), dalam (Putri, 2023). Hasil yang diperoleh pada penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa kualitas sistem memegang peranan yang sangat penting. Oleh karena itu, kinerja operasional sistem perlu dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik, jika sistem tidak dapat menghasilkan kualitas yang mumpuni maka dapat dikatakan sistem gagal (Putri, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dari rekam medis elektronik di Rumah Sakit Siti Khodijah sangat baik dalam hal pelaksanaan kebijakan, prosedur penggunaan, dan kemampuan penyediaan informasi untuk penggunaannya. Seiring dengan kualitas sistem yang sangat baik akan menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna, sehingga kualitas sistem dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang positif.

Menurut Yusuf dalam (Khotimah, 2021), menyatakan bahwa bila kualitas sistem dari suatu sistem informasi dikatakan baik bila memenuhi syarat-syarat kemudahan penggunaan (*easy of use*), kemudahan untuk dipelajari (*easy of learning*), *response time*, *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas serta menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Wicaksono et al., 2016), dengan indikator tertinggi pada penelitian tersebut pada kategori baik didapatkan hasil sebagian besar responden merasa bahwa kualitas sistem (*system quality*) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 59,8%.

Hasil dan pembahasan tersebut didukung oleh pernyataan responden yang menjelaskan alasan mereka memilih jawaban pada setiap indikator pertanyaan di kuesioner, sebagai berikut :

a. Kemudahan Pengguna

Indikator ini mengukur kemudahan aplikasi untuk digunakan (Grandiflora, 2023). Pada indikator pertama mengenai tersedia fasilitas/menu untuk mengoreksi data pada aplikasi RME, sebagian responden menuliskan bahwa pada aplikasi rekam medis elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang sudah ada fasilitas/menu untuk mengoreksi data seperti dignosis, pemeriksaan fisik, dan pemeriksaan penunjang, proses mengoreksi tersebut hanya bisa dilakukan di hari yang sama saat berlangsungnya pelayanan kepada pasien dan tidak dapat dilakukan pengoreksian kembali apabila sudah berbeda hari. Fasilitas/menu untuk mengoreksi data pada sebagian responden sangat diperlukan untuk mencegah dan memperbaiki apabila terjadi kesalahan dalam pengisian. Akan tetapi, tidak

sedikit juga yang menuliskan pada kuesioner bahwa pada bagian farmasi atau kepenulisan resep tidak terdapat fasilitas/menu untuk mengoreksi data apabila sudah klik tersimpan dan harus menghubungi pihak yang berwenang atau langsung menghubungi pihak farmasi untuk perbaikan resep. Hal tersebut dirasakan rumit oleh beberapa responden.

Pada indikator kedua mengenai kesalahan input data mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam aplikasi. Sebagian responden menuliskan bahwa kesalahan input data mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam aplikasi sehingga dapat dengan jelas melihat letak kekeliruannya. Akan tetapi, ada beberapa responden menuliskan bahwa merasakan kesulitan untuk mengoreksi dan mengidentifikasi resep dalam aplikasi dan akan lebih baik apabila resep atau obat tersebut dapat ditelusur dalam sistem dengan ditampilkan fitur perjalanan obat (sedang disiapkan atau telah disiapkan) sehingga mempermudah telusur apabila terjadi kesalahan input.

b. Kemudahan untuk Dipelajari

Indikator ini mengukur seberapa mudah aplikasi RME dapat dipelajari dalam waktu yang singkat (Grandiflora, 2023). Pada indikator ketiga mengenai aplikasi RME mudah dipelajari sebagian besar responden menuliskan bahwa aplikasi RME mudah untuk dipelajari dengan waktu singkat dan mudah dalam penerapannya. Akan tetapi, bagi beberapa responden yang berusia di atas 55 tahun mengalami kesulitan dalam mempelajari dan membutuhkan pendampingan oleh perawat dalam melakukan pengisian rekam medis elektronik.

Pada indikator keempat mengenai aplikasi RME mudah dimengerti beberapa responden menuliskan sejak pertama mempelajari aplikasi RME langsung mudah dimengerti karena fitur-fiturnya sederhana dan dapat dengan cepat beradaptasi. Akan tetapi, beberapa responden menuliskan bahwa aplikasi RME kurang dapat dimengerti bagi orang yang tidak terlalu paham dengan sistem komputerisasi, dan juga ada responden yang menyampaikan bahwa aplikasi RME terlalu sederhana seperti membuka *microsoft word* tetapi dibuat dalam bentuk aplikasi dikarenakan dalam mencari data tidak selalu bisa di search akan tetapi, harus di *scroll* terlebih dahulu.

c. Waktu Respon

Indikator ini mengukur kecepatan akses sistem dalam merespon kebutuhan informasi pengguna (Grandiflora, 2023). Pada indikator kelima mengenai aplikasi RME dapat diakses dengan cepat bahwa hampir seluruh responden mengeluhkan aplikasi RME tidak dapat diakses dengan cepat dan kecepatan internet yang sangat lambat menyebabkan proses penginputan data pelayanan kesehatan menjadi terhambat. Beberapa responden menuliskan bahwa aplikasi RME dapat diakses dengan cepat tetapi hanya pada waktu-waktu tertentu saja.

Pada indikator keenam mengenai aplikasi RME cepat dalam memproses transaksi bahwa sebagian besar responden menuliskan pada kuesioner pemrosesan transaksi sering mengalami *loading* yang tidak sebentar disebabkan koneksi jaringan internet yang lambat mengakibatkan pemrosesan transaksi menjadi terhambat terutama dikeluhkan oleh perawat pada saat jam pergantian jaga akses sangat lambat.

d. Kegunaan dan Ketersediaan Fitur

Indikator ini mengukur fitur yang tersedia sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna. Pada indikator ketujuh mengenai fitur yang diberikan dalam aplikasi RME sangat memudahkan pengguna bahwa sebagian besar responden menuliskan fitur yang diberikan dalam aplikasi RME sangat memudahkan pengguna dalam melakukan input data pasien akan tetapi, beberapa dokter spesialis menuliskan bahwa fitur untuk melihat resume medis pasien tidak memudahkan dikarenakan kesulitan mencari resume medis pasien satu per satu pada pelayanan-pelayanan sebelumnya dan pada hasil laboratorium, hasil pemeriksaan patologi anatomi bercampur dengan data kunjungan lama pasien lebih baik disendirikan agar lebih memudahkan dokter spesialis dalam melakukan pemeriksaan.

Pada indikator kedelapan mengenai RME memiliki fitur dan fungsi yang dibutuhkan oleh pengguna, sebagian responden menuliskan bahwa RME memiliki fitur yang memang dibutuhkan oleh pengguna dan sudah sesuai dengan fungsinya. Akan tetapi, beberapa responden menuliskan ada beberapa fitur yang perlu ditambahkan dan dikembangkan seperti pada bagian farmasi perlu dicantumkan identitas yang melakukan pemrosesan obat dan masih dirasa kesulitan dalam mengakses riwayat pengobatan pasien yang lama, kemudian pada poli diperlukan fitur tampilan gambar anatomi tubuh manusia untuk menandai regio yang membutuhkan tindakan lanjutan pada pasien.

e. Keandalan Sistem

Indikator ini mengukur kestabilan sistem rekam medis elektronik selama digunakan. Pada indikator kesembilan mengenai aplikasi RME stabil dan

selama ini belum pernah terjadi kerusakan, beberapa responden menyampaikan bahwa aplikasi RME sering tidak stabil dan sering mengalami *loading* saat digunakan menginput data pasien dan terkadang ditemui kendala *double input* serta tidak tersimpan otomatis, contoh pada penulisan SOAP sudah disimpan tetapi ternyata tidak tersimpan. Beberapa responden juga menuliskan selama ini belum pernah terjadi kerusakan pada aplikasi RME.

Pada indikator kesepuluh mengenai koneksi ke RME jarang terputus, beberapa responden menuliskan terkadang koneksi ke RME terputus karena dipengaruhi oleh jaringan internet yang kurang baik, ada juga responden yang merasakan koneksi ke RME sering *disconnected*. Beberapa responden yang lain, merasakan jika koneksi ke RME selama ini jarang terputus atau stabil.

f. Kelengkapan Fitur

Indikator ini mengukur ketersediaan fitur yang mencakup seluruh kebutuhan pengguna. Pada indikator kesebelas mengenai fitur aplikasi RME sudah lengkap, beberapa responden menuliskan bahwa fitur aplikasi RME sudah lengkap. Akan tetapi, beberapa responden lainnya menuliskan bahwa fitur aplikasi RME belum lengkap sehingga butuh disesuaikan dengan kebutuhan setiap poliklinik dan memerlukan beberapa fitur tambahan seperti pada bagian radiologi membutuhkan fitur teknologi PACS (*Picture Archiving Communication System*), yaitu fitur untuk membantu mengevaluasi hasil pemeriksaan radiologi. Kemudian, pada poli mata membutuhkan fitur gambar anatomi mata pada aplikasi RME untuk mempermudah pemeriksaan penunjang lanjutan. Pada poli kulit dan kelamin juga membutuhkan fitur

tampilan anatomi tubuh manusia untuk dapat menandai lesi yang diderita oleh pasien.

g. Fleksibilitas Sistem

Indikator ini mengukur kemampuan sistem dalam melakukan perubahan data untuk memenuhi kebutuhan pengguna dimanapun berada (Grandiflora, 2023). Pada indikator kedua belas aplikasi RME dapat membantu pengguna dalam merubah data sesuai dengan kebutuhan, beberapa responden menuliskan aplikasi RME dapat membantu dalam merubah data apabila terdapat pembaruan data. Akan tetapi, pada resep obat pasien data yang sudah terkirim tidak dapat langsung diubah dan harus menghubungi farmasi untuk melakukan perubahan hal tersebut dirasa tidak efektif dan menimbulkan 1 pasien menerima 2 resep.

Pada indikator ketiga belas aplikasi RME tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna, beberapa responden menuliskan bahwa aplikasi RME terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna sebagai contoh data pasien yang sudah 6 bulan lalu tidak bisa diakses kembali karena terbatas kapasitas aplikasi dalam menyimpan data pasien, kemudian dari segi jangkauan bagi beberapa responden aplikasi RME ini terbatas untuk diakses diluar rumah sakit, jadi hanya bisa digunakan di dalam rumah sakit saja akan tetapi bagi beberapa responden menuliskan bahwa aplikasi RME tersebut bisa diakses diluar rumah sakit apabila melakukan pengajuan izin terlebih dahulu. Bagi beberapa responden menuliskan bahwa aplikasi RME tidak terbatas dalam merespon kebutuhan baru pengguna seperti apabila ada fitur yang masih dirasa kurang dapat ditambahkan dalam aplikasi RME melalui tim IT dan

waktu dalam mengakses aplikasi RME ini tidak terbatas dapat diakses selama 24 jam di rumah sakit.

h. Keamanan

Indikator ini mengukur kualitas sistem dalam menjaga kerahasiaan data pasien. Pada indikator keempat belas data yang diinputkan ke dalam aplikasi RME terjamin keamanannya karena setiap pengguna memiliki *username* dan *password*, hampir seluruh responden menuliskan bahwa aplikasi RME terjamin keamanannya karena setiap pengguna memiliki *username* dan *password* masing-masing sehingga dapat terjamin kerahasiaannya karena tidak semua orang dapat mengakses kecuali yang memiliki *username* dan *password* dan apabila pengguna sudah log in tetapi tidak digunakan dalam waktu lama akan otomatis ter-*log out*. Akan tetapi, ada beberapa responden menuliskan untuk beberapa akun ada yang bisa diakses masuk dalam satu komputer tanpa menuliskan *password* kembali. Kemudian, ada responden menuliskan tidak semua pengguna memiliki akun sehingga menggunakan akun pengguna lain dan setiap pengguna dapat *log in* apabila mengetahui *password* dari pengguna lain.

Pada indikator kelima belas data aplikasi RME memiliki hak akses yang berbeda-beda untuk semua unit, hampir seluruh responden menuliskan bahwa aplikasi RME memiliki hak akses yang berbeda-beda untuk semua unit seperti poliklinik, radiologi, farmasi, gizi, admisi, dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan dan kewenangan masing-masing unit.

6.1.2 Kualitas Informasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023 mengenai kualitas informasi rekam medis elektronik yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner menunjukkan indikator tertinggi pada kategori sangat baik sebanyak 85 responden (53,8%), kategori baik sebanyak 71 responden (44,9%), dan kategori buruk sebanyak 2 responden (1,3%). Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, bahwa paling banyak kualitas informasi rekam medis elektronik dalam kategori sangat baik, paling sedikit pada kategori buruk. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas informasi dapat memberikan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Artinya, kualitas informasi yang meningkat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari seluruh sumber daya manusia di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Kualitas informasi merupakan *output* berupa informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Semakin lengkap suatu informasi yang disediakan oleh sistem informasi rekam medis, maka akan semakin tinggi kualitas sistem tersebut dan semakin baik dalam mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Hadiyanto et al., 2020). Pengguna akan merasa puas jika informasi yang tersedia dari sistem informasi lengkap. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kualitas informasi dan kepuasan memiliki hubungan yang positif dan signifikan

(Dwidienawati et al., 2020). Kualitas informasi yang baik menunjukkan lengkapnya informasi yang dihasilkan dari suatu sistem, sehingga penggunaan RME yang informatif menunjang pengambilan keputusan yang baik untuk penggunanya terutama dokter sebagai tenaga medis. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

Menurut Yusuf dalam (Khotimah, 2021), disebutkan bahwa terdapat kriteria untuk menilai kualitas informasi seperti kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi dan entri data. Apabila persyaratan kualitas informasi sudah memenuhi syarat yang telah disebutkan, maka kualitas informasi dalam suatu sistem informasi sudah dapat dikatakan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Wicaksono et al., 2016), dengan indikator tertinggi pada penelitian tersebut pada kategori baik didapatkan hasil sebagian besar responden merasa bahwa kualitas informasi (*information quality*) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 63 responden atau sebesar 68,5%.

Hasil dan pembahasan tersebut didukung oleh pernyataan responden yang menjelaskan alasan mereka memilih jawaban pada setiap indikator pertanyaan di kuesioner, sebagai berikut :

a. Kelengkapan informasi

Indikator ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Hadiyanto et al., 2020). Pada indikator pertama mengenai informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME sudah lengkap dan sesuai dengan yang saya butuhkan, sebagian responden menuliskan bahwa informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME sudah lengkap dan sesuai yang saya butuhkan. Seperti pada

bagian farmasi dirasa sudah cukup lengkap meliputi identitas pasien, nama obat, jumlah, aturan pakai. Akan tetapi, bagi beberapa responden informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME ada yang belum lengkap seperti misal pada unit gizi aplikasi RME belum mampu menyajikan data laporan layanan gizi sesuai yang dibutuhkan. Kemudian ada responden yang menuliskan bahwa tidak terdapat informasi berupa hasil laboratorium, patologi anatomi, dan radiologi yang dihasilkan oleh aplikasi RME.

b. Akurasi

Indikator ini mengukur kejelasan informasi yang tersedia dan terbebas dari kesalahan tidak menjerumuskan pengguna dan berakibat salah dalam pengambilan keputusan (Hadiyanto et al., 2020). Pada indikator kedua mengenai aplikasi RME memberikan informasi yang akurat, sebagian responden menuliskan bahwa aplikasi RME memberikan informasi yang akurat sesuai dengan data awal yang diinput oleh pengguna. Akan tetapi, ada beberapa responden juga yang menuliskan bahwa aplikasi RME belum memberikan informasi yang akurat karena pengisian data dilakukan oleh pengguna sehingga terkadang terjadi *human error*.

Pada indikator ketiga mengenai aplikasi RME memberikan informasi yang bebas dari kesalahan, sebagian responden menuliskan bahwa sebagian responden menuliskan informasi yang diberikan oleh aplikasi RME bebas dari kesalahan. Akan tetapi, sebagian responden menuliskan bahwa masih ditemui kesalahan dari aplikasi RME yang disebabkan oleh *human error* saat penginputan data seperti kesalahan dalam penginputan tahun lahir, penggunaan kata sapaan nyonya atau tuan.

c. Mudah Dibaca

Indikator ini mengukur kemudahan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh aplikasi rekam medis elektronik (Hadiyanto et al., 2020). Pada indikator keempat mengenai aplikasi RME menyajikan informasi dalam bentuk yang baik dan mudah dimengerti, hampir seluruh responden menuliskan bahwa aplikasi RME menyajikan informasi dalam bentuk yang baik mudah dibaca dan mudah dimengerti. Akan tetapi, ada responden menuliskan bahwa aplikasi RME kurang bisa dipahami oleh pengguna yang sudah usia lanjut.

Pada indikator kelima mengenai aplikasi RME menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dibaca, hampir seluruh responden menuliskan bahwa informasi yang disajikan oleh aplikasi RME dalam bentuk yang mudah dibaca dan lebih baik daripada tulis tangan. Akan tetapi, ada responden menuliskan bahwa aplikasi RME dalam bentuk yang kurang sistematis.

d. Ketepatan Waktu

Indikator ini mencakup ketersediaan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu. Alasan memilih jawaban oleh responden pada pertanyaan ketepatan waktu poin pertanyaan keenam mengenai informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut tepat waktu, sebagian responden menuliskan informasi yang dihasilkan aplikasi RME tepat waktu sesuai dengan waktu saat data di input. Akan tetapi, ada beberapa responden menuliskan bahwa informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME tidak tepat waktu karena terkendala *loading* yang cukup lama sebab aplikasi RME tersebut tergantung dari koneksi jaringan internet.

e. Relevansi

Indikator ini mencakup seluruh data rekam medis memberikan manfaat untuk kemudahan seluruh pengguna rekam medis elektronik. Pada indikator ketujuh mengenai informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan, sebagian responden menuliskan bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna. Akan tetapi, ada beberapa responden menuliskan bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut belum sesuai dengan yang dibutuhkan seperti informasi riwayat pengobatan pasien yang sudah berbulan-bulan tidak berkunjung sudah tidak dapat diakses kembali.

f. Konsistensi Informasi

Indikator ini menggambarkan informasi yang dihasilkan sesuai dengan data yang dimasukkan ke dalam aplikasi dan data tidak akan berubah-ubah. Pada indikator kedelapan mengenai informasi yang dihasilkan aplikasi tersebut konsisten, hampir seluruh responden menuliskan bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi RME konsisten sesuai dengan data yang di *input*. Akan tetapi, ada beberapa responden menuliskan aplikasi RME kurang konsisten dikarenakan ada data yang sebelumnya sudah dikoreksi nilainya berubah seperti data hasil pemeriksaan patologi klinik.

6.1.3 Kualitas Layanan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023 mengenai kualitas layanan rekam medis elektronik yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner menunjukkan

indikator tertinggi pada kategori sangat baik sebanyak 90 responden (56,3%), kategori baik sebanyak 67 responden (42,4%), dan kategori buruk sebanyak 1 responden (6%). Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, bahwa paling banyak kualitas informasi rekam medis elektronik dalam kategori sangat baik, paling sedikit pada kategori buruk. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas layanan dapat memberikan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan. Artinya, kualitas layanan yang meningkat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari seluruh sumber daya manusia di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Menurut Dwivedi et al., (2012) dalam (Astuti & Fahyudi, 2023) menyatakan bahwa kualitas layanan diartikan sebagai hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan terima. Untuk mengukur kualitas layanan menggunakan 3 indikator meliputi: pelayanan handal, responsif dan memberikan bukti nyata (Astuti & Fahyudi, 2023). Menurut (Amin et al., 2021) kualitas layanan teknisi IT sangat berperan dalam keberhasilan RME. Petugas IT perlu kecakapan dalam pengembangan *software*, jaringan dan perbaikannya. Petugas IT harus responsif terhadap keluhan *user*, respon cepat terhadap perbaikan sistem *error* dan mampu menangani *error* sistem. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa rekam medis elektronik sudah bisa memberikan layanan yang baik atas kebutuhan dan keinginan dari penggunanya. Dengan kualitas layanan yang sangat baik pada rekam medis elektronik, maka dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunanya.

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, terutama yang dirasakan melalui bukti nyata, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati (Zygiaria et al., 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wicaksono et al., 2016) dengan indikator tertinggi pada penelitian tersebut pada kategori baik didapatkan hasil sebagian besar responden merasa bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) SIM-RS sudah baik yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 59,8%.

Hasil dan pembahasan tersebut didukung oleh pernyataan responden yang menjelaskan alasan mereka memilih jawaban pada setiap indikator pertanyaan di kuesioner, sebagai berikut :

a. Daya Tanggap

Indikator ini mengukur kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna dalam menanggapi kebutuhan mereka (Grandiflora, 2023). Pada indikator pertama mengenai penyedia RME selalu mau memberikan bantuan kepada pengguna, sebagian responden menuliskan bahwa penyedia RME selalu mau memberikan bantuan kepada pengguna secara tanggap dengan cara menghubungi melalui whatsapp dan akan direspon sesuai dengan prioritas atau dengan antrian sehingga membutuhkan waktu dalam merespon pengguna yang membutuhkan bantuan. Akan tetapi, ada beberapa responden yang menuliskan bahwa tidak selalu penyedia RME mau memberikan bantuan.

Pada indikator kedua mengenai penyedia RME tidak akan merasa selalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna, beberapa responden menuliskan bahwa penyedia RME tidak akan merasa selalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna dengan selalu memberikan *feedback* yang baik kepada pengguna. Akan tetapi, beberapa responden menuliskan bahwa

terkadang penyedia RME sibuk untuk menanggapi permintaan pengguna dikarenakan banyaknya permintaan pengguna dari unit lain sehingga harus menunggu sesuai antrian dan prioritas sehingga dibutuhkan anggota tim IT tambahan agar dapat cepat merespon permintaan pengguna.

b. Jaminan

Indikator ini mengukur kualitas layanan yang mengacu pada jaminan atau tingkat kepercayaan yang diberikan kepada pengguna terhadap kualitas dan kehandalan sistem (Grandiflora, 2023). Pada indikator ketiga mengenai RME memberikan teknisi yang berkompeten dalam menangani RME, hampir seluruh responden menuliskan bahwa RME memberikan teknisi yang berkompeten dan terlatih dalam menangani RME yang *stand by* selama 24 jam.

Pada indikator keempat mengenai RME didukung oleh teknisi profesional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah, sebagian responden menuliskan bahwa RME didukung oleh teknisi professional yang dapat dihubungi pada saat terjadi masalah dan sigap dalam merespon apabila terdapat masalah. Akan tetapi, ada beberapa responden yang menuliskan bahwa teknisi RME kurang cepat merespon saat dihubungi dan harus menunggu lama karena terdapat antrian untuk dapat diatasi permasalahannya.

c. Empati

Indikator ini mengukur hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna. Pada indikator kelima mengenai penyedia RME sangat memperhatikan kepentingan para pengguna, sebagian responden menuliskan bahwa penyedia RME sangat memperhatikan kepentingan para pengguna dengan tanggap mementingkan apa yang dikeluhkan pengguna dan selalu siap

membantu. Akan tetapi, ada beberapa responden yang mengeluhkan sudah mengajukan beberapa fitur tambahan akan tetapi belum ada respon pembaruan fitur oleh penyedia RME.

Pada indikator keenam mengenai karyawan mereka akan memahami kebutuhan khusus para pengguna, sebagian responden menuliskan bahwa karyawan mereka memahami kebutuhan khusus para pengguna pada setiap unit. Akan tetapi ada beberapa responden menuliskan bahwa tidak semua kebutuhan khusus pengguna dipenuhi dikarenakan tergantung prioritas unit mana dahulu yang perlu dipenuhi kebutuhannya, seperti pada unit radiologi masih belum terpenuhi adanya fitur PACS, dan permasalahan resep yang tidak bisa dikoreksi ulang tidak kunjung diperbaiki.

d. Dukungan Teknisi

Indikator ini mengukur peran serta teknisi dalam membantu pengguna menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi rekam medis elektronik. Pada indikator ketujuh mengenai tersedianya printer untuk mencetak laporan yang dibutuhkan, sebagian responden menuliskan bahwa sudah tersedia printer untuk mencetak laporan yang dibutuhkan khususnya pada unit fisioterapi, pada unit admisi, pada unit radiologi, pada unit farmasi sudah tersedia 4 printer, dan pada bagian poliklinik hanya ada 1 poli yang tersedia printer, yaitu poli bedah. Akan tetapi, ada beberapa unit lain yang belum tersedia printer seperti pada *nurse station*, pada unit gizi, pada bagian poliklinik hampir semua poli tidak tersedia printer seperti pada poliklinik mata, poliklinik kulit dan kelamin. Hal tersebut menjadi mempersulit bagian lain

yang sudah ada printer karena harus bergantian untuk mencetak laporan seperti mencetak resume medis dan mencetak surat keterangan sakit.

Pada indikator kedelapan mengenai tersedianya sistem server sebagai induk database data-data yang telah diinputkan, hampir seluruh responden menuliskan bahwa sudah tersedia sistem server sebagai induk *database* data-data yang telah diinputkan yang berguna untuk menyimpan data rekam medis elektronik pasien. Akan tetapi, kapasitas ruang dari *database* tersebut terbatas yang menyebabkan data-data pasien lama harus di *back-up* pada database lain agar memori ruang penyimpanannya tidak terlalu penuh.

6.2 Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023 mengenai kepuasan pengguna rekam medis elektronik yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner menunjukkan indikator tertinggi pada kategori sangat baik sebanyak 96 responden (60,8%), kategori baik sebanyak 60 responden (38,0%), dan kategori buruk sebanyak 2 responden (1,3%). Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, bahwa paling banyak kepuasan pengguna rekam medis elektronik dalam kategori sangat baik, paling sedikit pada kategori buruk.

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi keseluruhan dari pengalaman serta dampak yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan suatu sistem (Wirajaya & Nugraha, 2022). Kepuasan pengguna dinilai berdasarkan tanggapan responden dalam menggunakan sistem yang sedang berjalan saat ini, pengalaman pengguna

dalam menggunakan sistem yang telah ada (Santoso & Retnowati, 2023). Dalam penelitian ini apabila rekam medis elektronik dimanfaatkan dengan baik, dijalankan secara optimal dan fungsi dari rekam medis elektronik berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka dapat meningkatkan meningkatkan kepuasan penggunaannya sehingga kualitas pelayanan di unit rawat jalan dapat berjalan lebih baik lagi.

Rekam medis elektronik yang belum bisa memuaskan penggunaannya akan berakhir pada rendahnya kepuasan itu sendiri, dimana pengguna merasa penggunaan rekam medis elektronik sangat sulit dioperasikan dan menjadi beban bagi pengguna yang akan memperlambat pelayanan yang diberikan kepada pasien. Karena sebegus apapun program atau sistem tidak akan berjalan baik tanpa dukungan dari pengguna (Sapriadi & Lase, 2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Simbolon et al., 2023), yang menyatakan bahwa paling banyak kepuasan tenaga kesehatan dalam kategori puas. Hal tersebut dikarenakan responden menyatakan rekam medis elektronik menghemat tenaga pengguna dimana petugas kesehatan tidak perlu melakukan pemindahan berkas keruangan lain dan tidak menggunakan tenaga.

Hasil dan pembahasan tersebut didukung oleh pernyataan responden yang menjelaskan alasan mereka memilih jawaban pada setiap indikator pertanyaan di kuesioner, sebagai berikut :

a. Kelengkapan

Indikator ini mencakup kepuasan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh aplikasi. Pada indikator pertama mengenai isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME yang digunakan memang saya butuhkan,

sebagian responden menuliskan bahwa isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME yang digunakan memang dibutuhkan dan sangat membantu pekerjaan dalam memfasilitasi kebutuhan *user* seperti isi laporan dapat digunakan untuk klaim asuransi, surat izin praktek dokter, sasaran kinerja pegawai. Akan tetapi, ada beberapa responden menuliskan bahwa isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi RME masih belum lengkap seperti tidak adanya data pasien yang tidak kontrol selama 6 bulan, tidak disertakannya hasil pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan.

Pada indikator kedua mengenai aplikasi RME yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan, sebagian responden menuliskan bahwa aplikasi RME yang digunakan sudah menghasilkan laporan yang tepat seperti yang dibutuhkan dengan tetap melakukan pengecekan ulang. Akan tetapi beberapa responden menuliskan bahwa laporan yang dihasilkan aplikasi RME masih belum tepat seperti untuk kode ICD-10 yang ditampilkan masih kurang tepat atau kurang detail hingga keklasifikasinya dan laporan pemeriksaan yang sudah diketikkan di poli tidak dapat diakses kembali di ruang OK sehingga harus mengetik ulang laporan hasil pemeriksaan pasien.

b. Keakuratan

Indikator ini mencakup kepuasan pengguna terhadap kejelasan informasi yang tersedia pada aplikasi dan terbebas dari kesalahan. Pada indikator ketiga mengenai saya merasa puas dengan tingkat akurasi aplikasi yang digunakan, sebagian besar responden menuliskan merasa puas dengan tingkat akurasi

aplikasi yang digunakan data yang ditampilkan sesuai dengan data pemeriksaan yang diinputkan.

Pada indikator keempat mengenai aplikasi RME yang digunakan bersifat akurat, sebagian responden menuliskan bahwa aplikasi RME yang digunakan sudah bersifat akurat, akan tetapi ada beberapa responden yang menuliskan aplikasi RME yang digunakan belum akurat dikarenakan *human error* mengenai kesalahan dalam menginput hasil pemeriksaan seperti masih ada kesalahan mengenai input pemeriksaan radiologi yang seharusnya pemeriksaan thorax pada pasien anak tetapi dipilih pemeriksaan thorax untuk pasien dewasa. Walaupun pemeriksaan yang dilakukan sama, akan tetapi akan berpengaruh terhadap laporan akhir mengenai jumlah pasien anak atau jumlah pasien dewasa.

c. Format

Indikator ini mencakup fitur yang teratur sehingga mudah dimengerti oleh pengguna (Andini et al., 2022). Pada indikator kelima mengenai aplikasi RME yang digunakan mampu memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan, sebagian responden menuliskan bahwa aplikasi RME yang digunakan sudah mampu memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan, akan tetapi beberapa responden menuliskan bahwa aplikasi RME belum mampu memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dan masih perlu dilakukan pengembangan kembali.

d. Kemudahan

Indikator ini mencakup kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi yang didukung fitur yang membantu. Pada indikator

keenam mengenai aplikasi RME yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas, sebagian besar responden menuliskan bahwa aplikasi RME yang digunakan sudah mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas, akan tetapi ada beberapa responden menuliskan bahwa informasi yang dihasilkan aplikasi RME belum dapat dipahami secara jelas dan perlu dikembangkan kembali, seperti pada format catatan penggunaan obat belum dapat dirangkum menjadi 1 lembar catatan secara ringkas.

e. Ketepatan

Indikator ini mencakup kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang dapat menyediakan informasi yang terkini (*up to date*) dengan cepat dan tepat. Pada indikator kedelapan mengenai saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan tepat waktu, sebagian responden menuliskan bahwa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu, akan tetapi beberapa responden menuliskan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan harus menunggu beberapa saat karena terkendala oleh jaringan internet yang lambat.

6.3 Hubungan Kualitas Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna

Dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan 4 variabel meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna diperoleh hasil mengenai Hubungan Kualitas Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023.

6.3.1 Hubungan Kualitas Sistem Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik *spearman* tentang hubungan kualitas sistem rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang diperoleh nilai $p - value = 0,000$ (nilai $p < 0,05$) dari 158 responden. Terdapat hubungan antara kualitas sistem rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023. Dimana persentase indikator tertinggi pada responden yang merasakan kepuasan pengguna baik dari sisi kualitas sistem rekam medis elektronik kategori baik sebanyak 66,6%. Hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas sistem rekam medis elektronik mempengaruhi kepuasan pengguna rekam medis elektronik. Artinya, kualitas sistem yang meningkat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari seluruh sumber daya manusia di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Sari et al., 2023), diketahui bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya T-hitung dibandingkan dengan T-tabel. Didukung oleh penelitian (Hendyca Putra & Siswanto, 2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya T-hitung dibandingkan T-tabel ($-1,627 > -1,187$). Pengukur-pengukur pada kualitas sistem seperti, kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan respon, ketersediaan, keandalan sistem, serta keamanan pada sistem informasi RS memberikan pengaruh pada kepuasan

pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat atau baik kualitas suatu sistem akan semakin meningkat pula tingkat dari penggunaan sistem tersebut untuk dipergunakan bagi pengguna.

Pada penelitian (Sarayar et al., 2023) didapatkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini bahwa terdapat adanya hubungan yang bermakna antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSUD Gunung Maria Tomohon dengan $p - value = 0,035$ atau \leq nilai $\alpha 0,05$. Akan tetapi, berbeda dengan hasil penelitian (Khotimah, 2021) kualitas sistem belum memuaskan penggunaannya dikarenakan adanya sistem yang sering *error* pada jam pelayanan yang padat serta jaringan internet yang lambat. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas sistem agar memberikan manfaat optimal bagi para pengguna dengan lebih meningkatkan penggunaan SIMRS di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta.

6.3.2 Hubungan Kualitas Informasi Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik *spearman* tentang hubungan kualitas informasi rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang diperoleh nilai $p - value = 0,000$ (nilai $p < 0,05$) dari 158 responden. Terdapat hubungan antara kualitas informasi rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023. Dimana persentase indikator tertinggi pada responden yang merasakan kepuasan pengguna sangat baik dari sisi kualitas informasi rekam medis elektronik kategori sangat baik sebanyak 88,2%. Hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas sistem rekam medis elektronik

mempengaruhi kepuasan pengguna rekam medis elektronik. Artinya, kualitas informasi yang meningkat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari seluruh sumber daya manusia di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Sari et al., 2023), diketahui bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya T-hitung dibandingkan dengan T-tabel. Didukung oleh penelitian (Hendyca Putra & Siswanto, 2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya T-hitung dibandingkan T-tabel ($-2,341 > -1,187$). Pengukur-pengukur pada kualitas informasi seperti, kelengkapan, akurasi, mudah dibaca dan relevansi yang disajikan pada sistem informasi RS memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik suatu sistem informasi akan semakin meningkat pula tingkat penggunaan dari sistem. Diperkuat dari hasil penelitian (Sapriadi & Lase, 2023), yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara variabel penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna rekam medis elektronik di unit rawat jalan RSU Mitra Medika Amplas Tahun 2022 dengan ($p - value 0.018 < \alpha 0.05$). Pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dapat disebabkan karena pengguna puas dengan menggunakan sistem informasi, pekerjaan yang berkaitan dengan pencatatan data maupun pelaporan data dalam sistem SIM-RS dapat berjalan dengan baik menghasilkan kualitas informasi baik (Wicaksono et al., 2016).

Didukung oleh penelitian (Hadiyanto et al., 2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas sistem informasi dari sisi akurat

dengan kepuasan pengguna sistem informasi rekam medis yang dapat dilihat dari $p\text{-value} = 0,001$ ($p\text{-value} < 0,001$). Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi dari sisi akurat baik memiliki kepuasan yang lebih tinggi dari pada kualitas sistem informasi dari sisi akurat buruk. Hasil yang sama juga didapatkan dari penelitian (Sarayar et al., 2023) yang menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas Informasi dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSUD Gunung Maria Tomohon dengan $p\text{-value} = 0,001$ atau \leq nilai α 0,05. Penelitian (Andini et al., 2022) mendapatkan hasil bahwa pengguna sistem RME merasa puas terhadap isi (*content*) RME karena sistem menghasilkan informasi yang dapat membantu dalam mengerjakan pekerjaan pengguna dan dapat memenuhi harapan pengguna seperti menghasilkan laporan harian, bulanan, periode dan tahunan secara tepat dan akurat. Keakuratan sistem dalam memberikan informasi juga dapat dijadikan dasar rumah sakit dalam pengambilan keputusan.

Akan tetapi, berbeda dengan hasil penelitian (Hadiyanto et al., 2020), pada sisi kelengkapan informasi diperoleh hasil uji *Chi Square* tidak ada hubungan yang bermakna antara kualitas sistem informasi dari sisi kelengkapan dengan kepuasan pengguna sistem informasi rekam medis yang dapat dilihat dari $p\text{-value} = 0,353$ ($p\text{-value} > 0,001$). Ditemukan sebanyak 53% pengguna sistem informasi mengharapkan kelengkapan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi rekam medis sangat dibutuhkan terkait dengan administrasi keuangan dan pengisian rekam medis (Hadiyanto et al., 2020).

6.3.3 Hubungan Kualitas Layanan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna

Hasil uji statistik *spearman* tentang hubungan kualitas layanan rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang diperoleh nilai $p - value = 0,000$ (nilai $p < 0,05$) dari 158 responden. Terdapat hubungan antara kualitas layanan rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Tahun 2023. Dimana persentase indikator tertinggi pada responden yang merasakan kepuasan pengguna sangat baik dari sisi kualitas layanan rekam medis elektronik kategori sangat baik sebanyak 83,3%. Hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas layanan rekam medis elektronik mempengaruhi kepuasan pengguna rekam medis elektronik. Artinya, kualitas layanan yang meningkat mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari seluruh sumber daya manusia di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Sari et al., 2023), diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya T-hitung dibandingkan dengan T-tabel. Didukung oleh penelitian (Hendyca Putra & Siswanto, 2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan lebih besarnya T-hitung dibandingkan T-tabel ($3,459 > 1,187$). Pengukur-pengukur pada kualitas layanan seperti, kecepatan respon, jaminan, dan tindak lanjut layanan yang disajikan pada sistem informasi RS memberikan dampak pada kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan dari suatu sistem, maka

akan semakin meningkat pula tingkat pemakai dari system tersebut. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Sarayar et al., 2023) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas Layanan dengan kepuasan pengguna sistem manajemen informasi rumah sakit di RSUD Gunung Maria Tomohon dengan $p - value = 0,001$ atau \leq nilai $\alpha 0,05$.

