Uranus : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains dan Informatika
Volume 2 No. 4 Desember 2024
e-ISSN : 3031-996X, p-ISSN 3031-9951 Hal 192-204
DOI: https://doi.org/10.61132/uranus.v2i4.499
Available online at: https://journal.arteii.or.id/index.php/Uranus

Analis Pengukuran Kualitas Pengelolaan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode Delone and McLean pada RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Sri Warianti[1], Tata Sutabri[2]
[1,2] Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

Jl. A. Yani No. 3, Palembang 30624, Indonesia
Email : sriwarianti898@gmail.com[1], tata.sutabri@gmail.com [2]

Abstract*. This Electronic Medical Record is a digital version of a medical record, the same as a paper-based manual medical record, this electronic medical record also contains information regarding health history, diagnoses, laboratory results, examination notes, medications given, medical procedures, and other data. relevant to the patient's health condition. It is hoped that the implementation of Electronic Medical Records can increase the efficiency of BPJS claims and improve the quality of service. Therefore, this study aims to analyze the use of RME using the Delone and Mclean method. The Delone and Mclean method is an information system quality evaluation framework that includes six dimensions, namely information system quality, information quality, service quality, use quality, user satisfaction, and user impact. In this study, we apply this method to analyze the quality of RME management. This research uses a quantitative approach by collecting data through questionnaires distributed to RME users in hospitals. The questionnaire measures user perceptions of information system quality, information quality, service quality, use quality, user satisfaction, and impact of using RME. The results of this research are expected to provide better insight into the use of RME in the context of work efficiency. The findings of this research will provide input for RME developers to improve the quality of information systems, the quality of information, and the quality of services provided to users. Apart from that, this research also contributes to theory and research in the field of information systems by applying the Delone and Mclean method in the context of RME management.*

Keywords*: Delone and McLean; Electronic Medical Records, Information Systems*

Abstrak. Rekam Medis Elektronik ini adalah catatan medis versi digital, sama halnya dengan catatan medis manual yang berbasis kertas, rekam medis elektronik ini juga berisi informasi mengenai riwayat kesehatan, diagnosa, hasil laboratorium, catatan pemeriksaan, obat yang diberikan, tindakan medis, dan data hal lain yang relevan dengan kondisi kesehatan pasien. Penerapan Rekam Medis Elektronik ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi klaim BPJS dan meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan RME menggunakan Metode Delone and Mclean. Metode Delone and Mclean adalah kerangka kerja evaluasi kualitas sistem informasi yang mencakup enam dimensi, yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak pengguna. Dalam penelitian ini, kami menerapkan metode tersebut untuk menganalisis kualitas pengelolaan RME. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna RME yang ada dirumah sakit. Kuesioner mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak penggunaan RME. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang lebih baik tentang penggunaan RME dalam konteks efisiensi kerja. Temuan penelitian ini akan memberikan masukan bagi pengembang RME untuk meningkatkan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang disediakan kepada pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi pada teori dan penelitian dalam bidang sistem informasi dengan menerapkan metode Delone and Mclean pada konteks pengelolaan RME.

Kata Kunci: *Delone and Mclean;* Rekam Medis Elektronik, Sistem Informasi.

1. LATAR BELAKANG

Pengelolaan rekam medis merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan modern, terutama dalam sistem pelayanan publik yang membutuhkan ketepatan dan

Received: Oktober 05, 2024; Revised: Oktober 29, 2024 Accepted: November 19, 2024, 2024; Published: November 21, 2024

efisiensi tinggi. Seiring perkembangan teknologi informasi, rekam medis elektronik (RME) mulai diterapkan sebagai langkah strategis untuk menggantikan rekam medis manual yang dinilai kurang efisien dan rawan kesalahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 22 Tahun 2022, seluruh fasilitas kesehatan diwajibkan untuk mengimplementasikan RME guna mempercepat proses dokumentasi dan meningkatkan akurasi data pasien. RSUD Dr. H. Mohamad Rabain telah menerapkan sistem RME sejak November 2023 sebagai bentuk pemenuhan regulasi ini, sekaligus upaya meningkatkan efisiensi dalam proses klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Namun, dalam implementasinya, RSUD Dr. H. Mohamad Rabain masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam pengelolaan data BPJS yang melibatkan volume besar dan kompleksitas data tinggi. Proses klaim seringkali terhambat oleh kesalahan data dan ketidakakuratan yang menyebabkan penundaan atau bahkan penolakan klaim. Selain itu, tantangan dalam adaptasi sumber daya manusia serta kualitas jaringan informasi menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi RME. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga berpengaruh pada pendapatan yang seharusnya diperoleh dari klaim BPJS.

Untuk menilai sejauh mana kualitas pengelolaan RME berdampak pada proses klaim BPJS, diperlukan pendekatan sistematik dan terukur. Metode Delone and McLean Information System Success Model menawarkan kerangka analisis yang komprehensif melalui enam variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, dan dampak net benefit. Dengan menggunakan model ini, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas implementasi RME di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kinerja RME dalam mendukung klaim BPJS.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pengelolaan RME dan memberikan manfaat maksimal bagi rumah sakit maupun pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi telah menyentuh berbagai bidang dan aspek kehidupan, termasuk diantaranya bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah salah satu bidang yang telah menggunakan perkembangan teknologi baik yang bersifat klinis maupun non klinis. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang

digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat (Tata Sutabri, 2024).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 22 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, dimana setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik. Rekam Medis Elektronik ini adalah catatan medis versi digital, sama halnya dengan catatan medis manual yang berbasis kertas, rekam medis elektronik ini juga berisi informasi mengenai riwayat kesehatan, diagnosa, hasil laboratorium, catatan pemeriksaan, obat yang diberikan, tindakan medis, dan data hal lain yang relevan dengan kondisi kesehatan pasien. Penerapan Rekam Medis Elektronik ini diharapakan dapat meningkatkan efisiensi klaim BPJS dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun dalam penerapannya rumah sakit masih menghadapi berbagai tantangan dalam penggunaan sistem tersebut, terutama terkait dengan klaim BPJS, seperti double yang membuat proses klaim jadi tertunda, pengelolaan data yang belum efektif serta masih ada bebrapa fitur dari RME ini yang belum bisa digunakan. Hal ini tentu saja menjadi permsalahan yang mendesak untuk diperbaiki agar pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal dan efisien

Metode Delon and McLean adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Hudin et al., 2018). Metode ini dikembangkan oleh Delone dan McLean padah tahun 2003, dengan memperbaharui model sebelumnya yang dipubilkasikan pada tahun 1992. Metode Delone and McLean mengukur kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam faktor, yaitu : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih dan Dampak Pengguna. Model ini tidak mengukur keenam faktor tersebut secara terpisah, melainkan secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan bahwa setiap faktor saling mempengaruhi. Dalam penelitian, metode Delone and McLean dapat diterapkan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian digunakan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan sebagainya. Hasil penelitian menggunakan metode Delone and McLean dapat memberikan masukan kepada pengembang sistem informasi untuk meningkatkan kualitasnya.

Penggunaan metode Delone and McLean dalam pengukuran kualitas pengelolaan RME merupakan penelitian baru yang belum banyak dieksplorasi. Penelitian lain

menggunakan meteode Delone and McLean menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) telah menunjukkan kualitas yang baik dan memberikan manfaat bagi mahasiswa dimensi kualitas sistem informasi, website SIAMIK telah memberikan pengalaman pengguna yang baik dalam hal keandalan, kinerja, dan kemudahan penggunaan (Alwi et al., 2023). Penelitian selanjutnya Sistem Informasi Online (SION) menggunakan metode Delone and McLean menunjukan bahwa semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Penggunaan metode Delone and McLean pada RME ini diharapkan dapat mengukur dan menganalisis kualitas implementasi RME di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kinerja RME dalam mendukung klaim BPJS

3. METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit. Dalam tahap ini akan dilakukan langkah – langkah yang sistematis untuk mendapatkan data yang relevan dan menjawab penelitian yang telah dirumuskan. Dengan demikian tahapan ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas RME secara keseluruhan. Tahapan penelitian ini digambarkan dalam bentuk diagram, diagram ini menjelaskan alur penelitian yang dimulai dari identifikasi masalah, studi literatur, menentukan model kesuksesan, menentukan jumlah sampel, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data hingga penarikan hasil dan kesimpulan.

Identifikasi Masalah

Alur penelitian selanjutnya yaitu identifikasi masalah dimana dalam penggunaan RME ini ditemukan beberapa masalah yang mendukung penulis untuk melakukan penelitian. Yang pertama yaitu tidak adanya penelitian sebelumnya yang menganalisis kualitas kesuksesan RME pada RSUD Dr. H. Mohamad Rabain dengan menggunakan metode Delon and McLean. Kemudian kurangnya pemahaman pegawai mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pengelolaan RME.

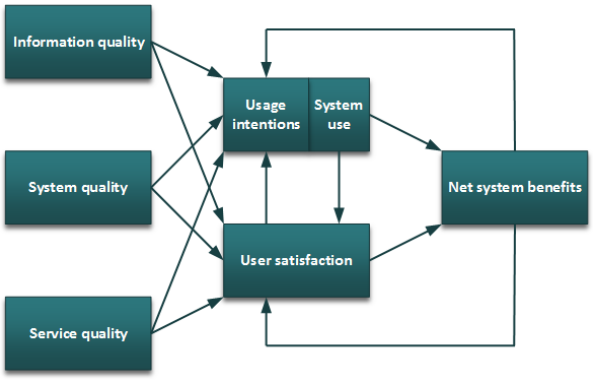
Study Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini didapatkan dari beberapa referensi jurnal, buku, dan penelitian sejenis yang topiknya relevan dengan topik yang akan

dikembangkan. Hal ini dilakukan untuk menunjang keberhasilan penelitian yang akan dilaksanakan.

Model Delon and McLean

Model Delone and McLean dianggap framework yang sangat berguna untuk menganalisis kesuksesan sebuah sistem informasi. Model ini banyak digunakan oleh peneliti lain untuk mengukur dimensi kesuksesan sistem informasi. Masing-masing variable mendeskripsikan kesuksesan dari sistem informasi dengan salah satu atau lebih dari enam dimensi kesusksean dari model Delon and McLean yang sudah diupdate.



Gambar 1. Update Delone and McLean IS succes model (2023)

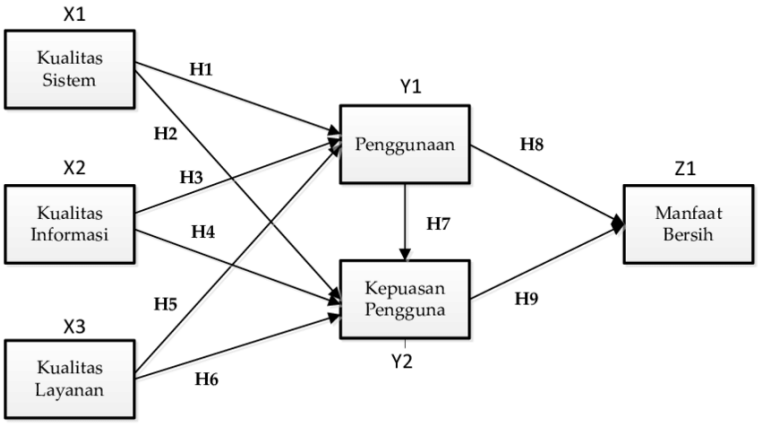
Dimensi-dimensi kesuksesan pada gambar 2 dapat dijabarkan sebagai berikut

a. *System Quality*: Karakteristik yang diharapkan dari sistem informasi. Contoh dari *system quality* adalah kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, kemudahan sistem untuk dipelajari, sistem lancar tanpa sering mengalami gangguan.
b. *Information Quality*: Karakteristik yang diharapkan pada output sistem, yaitu halaman web dan laporan manajemen. Contoh dari *information quality* adalah relevansi, mudah dipahami, akurasi, keringkasan, kelengkapan.
c. *Service Quality*: Kualitas support yang didapatkan pengguna sistem dari departemen SI dan personnel support IT. Contoh dari *service quality* adalah responsivitas, akurasi, reliabilitas, kompetensi teknis, empati dari staff personal.
d. *System Use*: Tingkatan dan tata cara staff dan pelanggan memanfaatkan kemampuan dari sistem informasi. Contoh dari *system use* adalah total penggunaan, frekuensi penggunaan, kemudahan penggunaan, cara menggunakan, kesesuaian fungsi, jangka waktu penggunaan, tujuan penggunaan.
e. *User Satisfaction*: Tingkat kepuasan pengguna dengan laporan, Halaman web, dan dukungan layanan. Contoh dari *User Satisfaction* adalah kepuasan atas kinerja sistem, kesesuaian dengan harapan, meningkatkan efisiensi, kesenangan dalam penggunaan.

f. *Net Benefits*: Seberapa jauh SI berkontribusi pada keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa. Contoh dari *net benefits* adalah kemampuan pengambilan keputusan meningkat, peningkatan produktivitas, peningkatan pendapatan, penurunan biaya dan peningkatan keuntungan.

Model Konseptual

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, model yang digunakan pada penelitian ini adalah Delone and McLean terlihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 2. Model Konseptual

Berdasarkan model penelitian, terbentuklah hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Kualitas sistem (*system quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan (use)

H2 : Kualitas Sistem (*system quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

H3 : Kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan (*use*)

H4 : Kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H5 : Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan (*use*)

H6 : Kualitas layanan (*service quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H7 : Penggunaan (*use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

H8 : Penggunaan (*use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*)

H9 : Kepuasaan pengguna (*user satisfaction*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefits*)

Instrumen Peneltian

Rancangan pertanyaan pada kuesioner yang dibuat berdasarkan pengertian dari indikator - indikator yang telah dijelaskan dengan mengacu pada referensi studi literatur yang telah dilaksanakan (Alwi, et.al 2023). Setiap butir pertanyaan yang diajukan digunakan untuk mengetahui nilai dari persepsi pengguna RME.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Item Pertanyaan
Kualitas Sistem	KS1	Sistem RME berjalan lancar tanpa sering gangguan
	KS2	Sistem RME sangat fleksibel
	KS3	Sistem RME merespon cepat saat digunakan
Kualitas Informasi	KI1	Informasi yang disediakan RME akurat dan terpercaya
	KI2	Informasi yang disediakan RME relevan dengan kebutuhan kerja
Kualitas Layanan	KL1	Tim pendukung sistem RME selalu tersedia saat dibutuhkan
	KL2	Tim pendukung cepat merespon ketika ada masalah
	KL3	Pelayanan yang diberikan oleh tim pendukung RME sangat memuaskan.
Penggunaan	P1	Saya sering menggunakan RME dalam pekerjaan sehari hari
	P2	Sistem RME memudahkan saya dalam melakukan pekerjaan
	P3	Saya merasa nyaman menggunakan RME secara rutin
Kepuasan Pengguna	KP1	Saya merasa puas dengan kinerja RME
	KP2	Sistem RME meningkatkan efisiensi kerja saya
Manfaat Bersih	MB1	Sistem RME membantu mempercepatproses klaim BPJS
	MB3	Sitem RME meningkatkan akurasi data pasien untuk administrasi

Responden Penelitian

Populasi yang dijadikan sumber pada penelitian ini adalah pegawai di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain yang dalam pekerjaannya sehari hari menggunakan RME. Jumlah populasi sebanyak 120 orang, terdiri dari beberapa profesi yang memiliki akses di unit dan instalasi yang menggunakan RME. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan

sampel 30 responden. Hal ini sesuai dengan aturan dalam menentukan jumlah sampel yaitu jika jumlah populasi lebih besar dari 100 orang, maka dapat diambil 10 - 15 % atau 20 - 25 % dari jumlah populasinya (Sarwono, 2010) seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Data Responden Penelitian

Nama Unit	Jabatan	Jumlah
Unit Gawat Darurat	Dokter	2
	Perawat	2
	Bidan	2
	Staf Rekam Medis	2
Unit Poli Rawat Jalan	Dokter	3
	Perawat	3
	Bidan	1
Unit Rekam Medis	Perekam Medis	2
	Staf Administrasi Pendaftaran Pasien	1
	Staf IT	1
Instalasi Laboratorium	Dokter	1
	Perawat	1
	Penata Laboratorium Kesehatan	2
	Staf Administrasi	1
Instalasi Farmasi	Apoteker	2
	Asisten Apoteker	1
Mobilisasi Dana	Dokter	1
	Perekam Medis	1
	Staf Administrasi	1
Total		30

sumber: Data Kepegawaian RSUD Dr. H. Mohamad Rabain

Instrumen yang digunakan adalah daftar pertanyaan berupa kuisioner tertutup, yang memungkinkan responden untuk membuat pilihan diantara alternatif yang diberikan (Pujihastuti, 2010) yaitu responden memilih salah satu jawaban yang telah tersedia sesuai dengan penilaian responden. Untuk teknik pengisian kuisioner memakai skala linkert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2014). Seperti pada tabel 2, skala linkert yang digunakan adalah interval 1- 5.

Tabel 3. Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat seberapa baik instrumen penelitian yang dilakukan dengan cara menghubungkan skor pertanyaan dengan skor total. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Tabel Uji Validitas

Indikator	R hitung	R Tabel	Kesimpulan
KS1	0,404	0,361	Valid
KS2	0,515	0,361	Valid
KS3	0,777	0,361	Valid
KI1	0,831	0,361	Valid
KI2	0,406	0,361	Valid
KL1	0,607	0,361	Valid
KL2	0,361	0,361	Valid
KL3	0,831	0,361	Valid
P1	0,929	0,361	Valid
P2	0,797	0,361	Valid
P3	0,622	0,361	Valid
KP1	0,647	0,361	Valid
KP2	0,402	0,361	Valid
MB1	0,480	0,361	Valid
MB2	0,433	0,361	Valid

Hasil uji validitas ini didapatkan dengan menggunakan Microsoft Excel berdasarkan data dari 30 responden. Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa semua dimensi Delone and McLean mempunyai nilai hitung yang lebih besar disbanding nilai tabel dengan signifikasin 5% dan n = 30 dengan nilai 0,361, sehingga dapat dikatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi apabila kuesioner dilakukan secara berulang. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Realibilitas	Keterangan
Kualitas Sitem	0,637	0,6	Reliabel
Kualitas Informasi	0,711	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan	0,67	0,6	Reliabel
Penggunaan	0,744	0,6	Reliabel
Kualitas Pengguna	0,781	0,6	Reliabel
Manfaat Bersih	0,812	0,6	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas pada seluruh variabel dengan menggunakan Microsoft excel dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel memiliki nilai yang lebih besar dari nilai standar reliabilitas sehingga data responden dalam variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel.

Analis Deskriptif Delone and McLean

Analisis dilakukan untuk mengetahui sampel data tiap variabel dari penelitian yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Hasil dari analisis dapat dilihat pada tabel 6. Berikut ini:

Tabel 6. Analsis Delone and McLean

Indikator	Mean	Keterangan
KSI	2,4	Mendekati Netral (Cukup)
KS2	3,8	Mendekati Setuju (Baik)
KS3	3,8	Mendekati Setuju (Baik)
KI1	3,7	Mendekati Setuju (Baik)
KI2	3,8	Mendekati Setuju (Baik)
KL1	3,0	Netral (Cukup)
KL2	2,6	Mendekati Netral (Cukup)
KL3	3,5	Mendekati Setuju (Baik).
P1	5,5	Sangat Setuju (Sangat Baik)
P2	5,1	Sangat Setuju (Sangat Baik)
P3	3,9	Mendekati Setuju (Baik)
KP1	3,6	Mendekati Setuju (Baik)
KP2	4,1	Setuju (Baik)
MB1	4	Setuju (Baik)
MB3	3,9	Mendekati Setuju (Baik)

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan rata-rata semua indikator sudah mendekati baik. Keterangan indikator dari setiap variabel sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem
   a. Pertanyaan (KS1) Sistem RME belum berjalan lancar, masih sering mengalami gangguan
   b. Pertanyaan (KS2) Sistem RME sangat fleksibel
   c. Pertanyaan (KS3) Sitem RME merespon dengan cepat saat digunakan
2. Kualitas Informasi
   a. Pertanyaan (KI1) Informasi yang disediakan oleh RME akurat dan terpercaya
   b. Pertanyaan (KI2) Informasi yang dihasilkan RME relevan dengan kebutuhan kerja
3. Kualitas Layanan
   a. Pertanyaan (KL1) Tim pendukung RME ada saat dibutuhkan
   b. Pertanyaan (KL2) Tim pendukung cukup respon ketika ada masalah
   c. Pertanyaan (KL3) Pelayanan yang diberikan oleh tim pendukung RME sudah cukup baik
4. Pengguna
   a. Pertanyaan (P1) RME digunakan dalam pekerjaan sehari hari
   b. Pertanyaan (P2) RME memudahkan saya dalam melakukan pekerjaan sehari hari
   c. Pertanyaan (P3) pengguna merasa nyaman menggunakan RME secara rutin
5. Kepuasan Pengguna
   a. Pertanyaan (KP1) Pengguna merasa puas menggunakan RME
   b. Pertanyaan (KP2) RME meningkatkan efisiensi kerja
6. Manfaat Bersih
   a. Pertanyaan (MB1) RME membantu mempercepat proses klaim bpjs
   b. Pertanyaan (MB2) Sitem RME meningkatkan akurasi data pasien untuk administrasi

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdarkan analisis penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) menggunakan metode Delone and McLean, dapat kita tarik kesimpulan bahwa RME telah menunjukkan kualitas yang cukup baik dan memberikan manfaat bagi pengguna. Dalam dimensi kualitas sistem, sistem RME masih belum berjalan dengan lancar, masih sering mengalami gangguan, meskipun begitu RME sangat fleksibel dan merespon dengan cepat

saat digunakan. Dimensi kualitas informasi menunjukan bahwa informasi yang disediakan oleh RME akurat dan terpercaya serta informasi yang dihasilkan relevan dengan kebutuhan kerja. Dimensi kualitas layanan menunjukan bahwa tim pendukung RME ada saat dibutuhkan, tim pendukung cukup responsif ketika ada masalah. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh tim pendukung RME sudah cukup baik. Dimensi Pengguna menunjukkan bahwa RME digunakan dalam pekerjaan sehari hari, artinya sistem ini memberikan manfaat untuk memudahkan pengguna melakukan pekerjaanya sehari hari-hari dan pengguna nyaman menggunakan RME secara rutin. S

Selanjutnya untuk dimensi kepuasan pengguna, pengguan merasa puas menggunakan RME dan RME berhasil meningkatkan efisiensi kerja pengguna. Dan untuk manfaat bersih RME membantu mempercepat proses kalim BPJS karna RME bisa meningkatkan akurasi data pasien untuk administrasi. Secara keseluruhan sistem RME ini telah terbukti baik dan bermanfaat untuk rumah sakit. Rekomendasi untuk pengembangan selanjutnya adalah untuk terus meningkatkan kualitas sistem secara maksimal agar kedepannya sistem RME ini bisa berjalan lancar dan tidak sering terjadi gangguan yang mengakibatkan proses lain juga terganggu. Dan untuk kualitas layanan, tim pendukung RME sebaiknya *standby* di rumah sakit sehingga apabila terjadi kendala bisa ditanganani dengan cepat.

6. DAFTAR REFERENSI

Agustriani, N. H. P., & Sutabri, T. (2024). Analisis domain deliver, service dan support untuk pengukuran kualitas layanan e-government menggunakan framework Cobit 5.0. *Journal of Information Technology Ampera, 5*(1), 12-24.

Alwi, N. A., Halimah, N., Susanti, M., & Marcelina, L. (2023). Pengaruh media pembelajaran digital (kamus digital) terhadap hasil belajar bahasa Indonesia siswa kelas IV SD. *Literasi: Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, 13*(1), 143-152.

Damana, I. (2024). *Analisis kesuksesan sistem informasi online (SION) menggunakan metode Delone and McLean* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).

Dewi, P. P., & Asriani, N. L. P. (2019). Analisis faktor-faktor kesuksesan penerapan enterprise resource planning (ERP) pada perusahaan pengguna ERP wilayah Bali. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana, 5*(1), 39-48.

Ivanisa, N. K. B., & Respati, H. T. (2023). Analisis penggunaan website sistem informasi akademik (SIAMIK) menggunakan metode Delone and McLean. *CHAIN: Journal of Computer Technology, Computer Engineering, and Informatics, 1*(3), 86-96.

Lean, M. (2023). Analisis kesuksesan sistem informasi dengan mengadopsi model Delone dan McLean.

Mulyono, K. K., Wardani, A. S., & Sucipto, S. (2022). Pengukuran kesuksesan website universitas menggunakan metode Delone and McLean. *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, *1*(1), 64-76.

Pamungkas, C. A. (2017). Analisis kesuksesan sistem informasi Be-Smart berdasarkan metode DeLone dan McLean di Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika Universitas Negeri Yogyakarta.

Pujihastuti, I. (2010). Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS: Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, *2*(1), 43-56.

Rozanda, N. E., Razmi, F., Zarnelly, Z., & Megawati, M. (2024). Analisis efektivitas sistem informasi akademik menggunakan metode Delone and McLean. *Metrik Serial Teknologi dan Sains*, *5*(1), 30-40.

Sarwono, J. (2010). Pengertian dasar structural equation modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, *10*(3), 98528.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.

Susanto, E., & Sutabri, T. (2023). Analisis kualitas pelayanan e-library menggunakan framework Cobit 5 pada perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 95-103.

Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sutabri, T. (2014). *Pengantar teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tute, K. J., & Londa, M. A. (2022). Delone and McLean models for measuring the success of Flores University e-learning information system. *Matrix: Jurnal Manajemen Teknologi dan Informatika*, *12*(2), 68-78.