

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan intitusi pemberi pelayanan kesehatan patut memberikan pelayanan yang bermutu, upaya pelayanan kesehatan meliputi setiap kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit (preventif), peningkatan kesehatan (promotif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) oleh pemerintah dan masyarakat (Asri et al., 2023).

Seiring perkembangan zaman, rumah sakit saat ini telah dihadapkan dengan era persaingan global diberbagai sektor kesehatan. Dengan adanya rumah sakit mutlak dibutuhkan karena setiap orang yang mengalami gangguan kesehatan pasti membutuhkan pengobatan. Seiring bertambahnya populasi manusia atau masyarakat dan keadaan perekonomian yang semakin maju, maka kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin pesat atau meningkat (Abdullah & Palinggi, 2024).

Penyelenggara pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit wajib melaksanakan kegiatan rekam medis sebagai faktor penentu baik buruknya pelayanan. Rekam medis ialah dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No. 24, 2022). Rekam medis tidak hanya berkas yang diperlukan untuk menuliskan atau menginputkan data pasien tetapi juga dipergunakan untuk kepentingan salah satunya dalam pengambilan keputusan manajemen rumah sakit berupa statistik pelayanan rumah sakit (Laowo, U.G.D., & Sitorus, S.S., 2022).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis dijelaskan bahwa rumah sakit awal tahun 2024 harus menggunakan rekam medis elektronik (RME). Rekam Medis Elektronik (RME) adalah catatan medis yang disusun melalui sistem elektronik untuk keperluan pengelolaan rekam medis. RME merupakan bagian dari sistem informasi

yang ada di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, yang terintegrasi dengan sistem informasi lainnya di fasilitas tersebut (Permenkes No. 24, 2022). RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo telah menerapkan *Hospital Information System* (HIS) pada bulan Juli tahun 2019. *Hospital Information System* (HIS) diimplementasikan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet wifi khusus RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo sehingga yang bisa mengakses HIS hanyalah pegawai. HIS memegang peran penting dalam pengelolaan administrasi, manajemen dan pelaporan. Dalam penggunaan sistem informasi tentu ada kepuasan dan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pengguna yang ditemukan khususnya di unit rekam medik RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

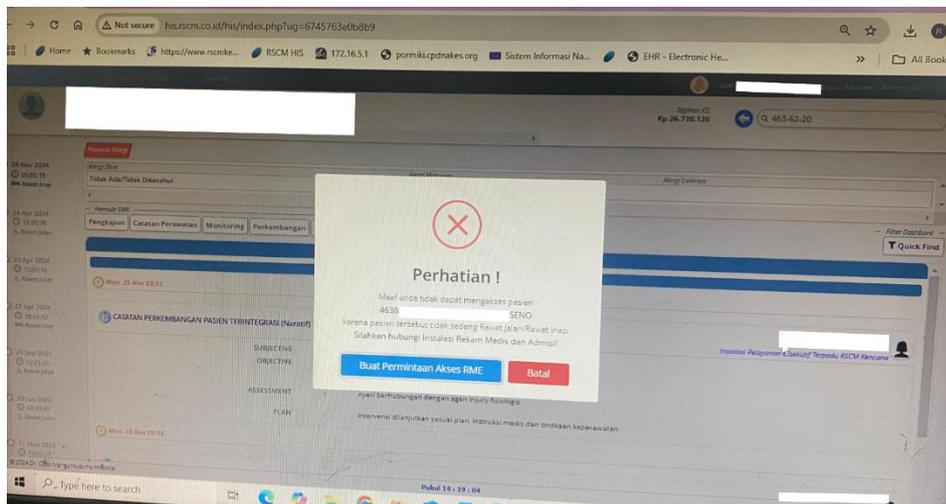
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh N. Ainiyah (2023) dengan judul “Analisis Kinerja *Hospital Information System* Terhadap Pengguna di Bagian Rekam Medis RSCM Kencana RSUP Nasional dr. Cipto Mangunkusumo Menggunakan Metode PIECES” bertujuan untuk Menganalisis Kinerja Health Information System terhadap pengguna dengan menggunakan analisis PIECES yang terdiri dari berbagai variabel *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan sistem informasi kesehatan, penarikan data laporan dilakukan dalam jangka waktu lama sehingga menggunakan manual *excel*, kecepatan akses HIS *loading*, ketidakakuratan output yang dihasilkan, terdapat data yang harus diolah secara manual, terdapat hak akses pada setiap petugas, meminimalisir penggunaan formulir RMM, dan kemudahan dalam pengoperasian HIS.

Dalam penggunaan sistem informasi kesehatan (HIS) harus dilakukan evaluasi dengan tujuan proses penilaian dengan menentukan sejauh mana suatu sistem informasi berguna secara efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan pengumpulan data dan informasi yang relevan untuk menilai kinerja sistem, serta membandingkannya dengan standar atau harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian ini dapat mengidentifikasi unit yang menjadi kendala dalam implementasi rekam medis elektronik (RME) sehingga rumah sakit dapat mengembangkan sistem mereka

secara terperinci. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi rekam medis elektronik adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna system aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari suatu system informasi dan lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi ditinjau dari *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), *Ease of use* (Kemudahan Pengguna) (Puspitasari et al., 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan hasil dari observasi peneliti dan wawancara yang dilihat dari aspek EUCS yaitu,



Gambar 1. 1 Tampilan unggah dokumen saat pasien pulang

Gambar diatas menunjukkan bahwa tidak bisa mengakses dengan keterangan pasien tersebut tidak sedang rawat jalan atau rawat inap. Petugas saat akan melakukan upload scan berkas rekam medis pada akun Kencana-rekam medik tidak bisa digunakan. Pada dasarnya petugas melakukan *upload scan* berkas rekam medis saat pasien sudah pulang berobat. Dan terbukanya akses tersebut bisa digunakan di akun rekam medis. Seharusnya, pada akun Kencana-rekam medik sudah bisa mengupload dan bisa upload saat pasien telah pulang berobat. Hal ini menunjukkan kurang puasnya penggunaan HIS.

Berikut beberapa kendala yang meujuk pada variabel EUCS yaitu pertama terkait variable *content* (isi) dimana tidak adanya fitur koding sehingga petugas masih menggunakan *Electronic Health Record (EHR)*, tempat unggah dokumen

hasil scan untuk alih media masih belum lengkap. Kedua terkait variable *accuracy* (keakuratan) yang diperoleh saat *upload scan* berkas rekam medis (alih media) penamaan file berubah tersendiri secara otomatis. Ketiga terkait variable *format* (tampilan) yang diperoleh sistem format ekspedisi HIS terlalu banyak indikator yang harus diisi dan tampilan HIS terlalu monoton. Keempat terkait variabel *ease of Use* (kemudahan pengguna) yang diperoleh tidak bisa upload scan berkas rekam medis pada akun Kencana-rekam medik pada saat pasien telah berobat (pulang) dan akun rekam medik dan akun kencana-rekam medis terdapat fitur yang belum lengkap atau ada perbedaan sehingga harus mengubah-ubah akun pada HIS. Kelima terkait variabel *timeliness* (Ketepatan waktu) yang diperoleh ketika sistem atau jaringan mengalami *downtime*. Jika terjadi *downtime*, sistem tidak bisa digunakan. Misalnya, dalam aktivitas upload scan berkas rekam medis (alih media) akan terhenti dan pelayanan peminjaman yang seharusnya menggunakan RME menjadi RMM.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan *Hospital Information System* (HIS). Metode evaluasi yang tepat berdasarkan data dan fakta yang telah didapatkan ialah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Sehingga, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan penggunaan *Hospital Information System* (HIS) melalui penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna *Hospital Information System* (HIS) Pada Unit Rekam Medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo”.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/ PKL**

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Hospital Information System* (HIS) pada petugas unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

### **1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/ PKL**

- a. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Hospital Information System* (HIS) berdasarkan aspek *Content* (Isi) pada petugas unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

- b. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Hospital Information System* (HIS) berdasarkan aspek *Accuracy* (Keakuratan) pada petugas unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.
- c. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Hospital Information System* (HIS) berdasarkan aspek *Format* (Tampilan) pada petugas unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.
- d. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Hospital Information System* (HIS) berdasarkan aspek *Timeliness* (Ketepatan Waktu) pada petugas unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.
- e. Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap *Hospital Information System* (HIS) berdasarkan aspek *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan sistem) pada petugas unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

### **1.2.3 Manfaat MAGANG/ PKL**

#### a. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mempraktikkan ilmu yang telah didapat peneliti saat menempuh Pendidikan D-IV Manajemen Informasi Kesehatan dalam penyusunan Evaluasi Kepuasan Pengguna *Hospital Information System* (HIS) pada unit rekam medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Hasil penulisan laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk perpustakaan Politeknik Negeri Jember terkait Evaluasi Kepuasan Pengguna *Hospital Information System* (HIS) pada petugas Rekam Medik di RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

#### c. Bagi Rumah Sakit

Laporan ini dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi bagi RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo dalam melakukan evaluasi *Hospital Information System* (HIS) pada petugas rekam medik.

### **1.3 Lokasi dan Waktu**

#### **1.3.1 Lokasi**

Magang ini dilaksanakan di RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No 71, Kenari, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10430. Penelitian pada magang ini dilakukan di bagian ruang rekam medis RSCM kencana.

#### **1.3.2 Waktu**

Kegiatan magang dilaksanakan selama 12 pekan pada tanggal 07 Oktober 2024 sampai 27 Desember 2024 di Instalasi Rekam Medis dan Admisi. Studi pendahuluan pendahuluan penelitian dilakukan pada tanggal 19 - 20 November 2024 kemudian pengambilan data penelitian dilakukan pada tanggal 25 November - 06 Desember 2024.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

#### **1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, termasuk menjelaskan tingkah laku dan persepsi dalam konteks tertentu dengan menggunakan berbagai metode alamiah (Safrudin et al., 2023). Metode penelitian menggunakan EUCS yang diukur dari 5 (lima) aspek yaitu, Content (Isi), Accuracy (Keakuratan), Format (Tampilan), Timeliness (Ketepatan Waktu), dan Ease of Use (Kepuasan Pengguna).

#### **1.4.2 Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer yang diperoleh peneliti ialah melakukan wawancara petugas rekam medik RSCM Kencana, Observasi langsung

terhadap kegiatan yang dilakukan petugas dalam melakukan pekerjaannya. Serta peneliti melakukan dokumentasi.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder yang diperoleh peneliti ialah dari sumber yang sudah ada yaitu melalui peneliti terdahulu, jurnal, serta peraturan.

### 1.4.3 Unit Analisis

Unit Analisis ialah seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan secara rinci mengenai keseluruhan unit yang dianalisis. Dalam penelitian ini adalah petugas rekam medik RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Subjek Penelitian

No	Informan	Jumlah Petugas	Keterangan
1	Penanggung Jawab Rekam Medis RSCM Kencana	1	Penanggung jawab ruang rekam medik RSCM Kencana
2	Petugas Ahli Media, Retensi dan Pelaporan Rekam Medis RSCM Kencana	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas di ruang rekam medik RSCM Kencana yang melakukan pilah, scan, dan upload formulir rekam medis yang di retensikan.</li> <li>- Menyeleksi dan memisahkan rekam medis yang masih aktif, inaktif dan yang perlu dimusnahkan berdasarkan kebijakan retesi yang berlaku</li> <li>- Menyusun laporan rutin dan berkala (harian, mingguan, bulanan, tahunan) terkait aktivitas pelayanan kesehatan untuk kebutuhan internal maupun eksternal</li> </ul>
3	Petugas Koding Rekam Medis RSCM Kencana	2	Petugas di ruang rekam medik RSCM Kencana yang melakukan pengkodean diagnosis dan prosur yang

			dilakukan selama perawatan pasien.
4	Petugas Korepondensi	1	Petugas di ruang rekam medik RSCM Kencana yang melakukan kegiatan surat menyurat yang berkaitan dengan informasi rekam medis pasien.
	Total		8

---

#### 1.4.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan karakteristik dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau di observasi yang mempunyai observasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini adalah masing-masing aspek pada metode evaluasi End-User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), *Ease of use* (Kemudahan Pengguna) (Doll et al., 2004). Metode EUCS ini berasal dari teori yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh, yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir *Hospital Information System* (HIS).

Tabel 1. 2 Definisi Istilah

No.	Variabel	Definisi Istilah	Indikator	Teknik Pegumpulan Data
1.	<i>Content</i> (Isi)	Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang ada dalam sistem dengan kebutuha pengguna serta kelengkapan informasi yang terbaru.		
	a. Kelengkapan	Kelengkapan rekam medis adalah kajian atau telaah isi rekam medis berkaitan dengan pendokumentasian, pelayanan dan atau menilai kelengkapan	Sistem informasi HIS sudah lengkap	Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara dan observasi.

	rekam medis (Amy Rahmadaniah Safitri, 2022).		
b. Berguna	Berguna atau <i>usefulness</i> adalah sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya lebih efektif (Doll et al., 2004).	Sistem informasi HIS menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.
2. Accuracy (Keakuratan)	Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit berdasarkan akurasi yang dihasilkan oleh sistem dalam mengolah input hingga menghasilkan informasi.		
a. Akurat	Kualitas informasi yang menggambarkan kebenaran dan ketepatan data yang disediakan oleh sistem, yang bebas dari kesalahan dan sesuai dengan kenyataan (Doll et al., 2004).	Sistem Informasi yang dihasilkan tidak terjadi kesalahan dan tidak bias	Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi

b. Pengambilan keputusan	Pengambilan keputusan adalah proses dimana informasi yang akurat digunakan untuk memilih alternatif terbaik dalam rangka mencapai tujuan (Doll et al., 2004).	Laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat menjadi dasar untuk mengambil keputusan yang tepat dan akurat.	Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara dan observasi.
3. <i>Format</i> (Tampilan)	Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit dari aspek desain interface (tampilan) yang menarik dan memudahkan petugas dalam memahami sistem.		
a. Ease of Job	Ease of job akan merujuk pada seberapa tampilan efektif dan mudah pengguna dapat menggunakan sistem tersebut untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan mereka dengan sedikit hambatan atau kesulitan (Doll et al., 2004).	Seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan sistem atau perangkat untuk menyelesaikan pekerjaan mereka tanpa kesulitan yang berarti. Ini mencakup aspek seperti antarmuka yang intuitif, aksesibilitas, dan navigasi yang sederhana.	Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi

b. Tampilan	<p>Cara penyajian dan struktur informasi dalam sistem. Tampilan yang jelas dan terorganisir dengan baik meningkatkan pemahaman pengguna dan kemudahan dalam mengakses informasi, yang berkontribusi pada kepuasan pengguna secara keseluruhan. Visualisasi dari data dan komunikasi pesan dalam bentuk apapun (Doll et al., 2004).</p>	<p>Antarmuka sistem informasi dirancang dengan tampilan yang menarik, didukung oleh kombinasi warna yang harmonis sehingga nyaman di mata dan tidak membuat pengguna merasa bosan atau lelah</p>	<p>Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi</p>
c. Keefektifan	<p>Kemampuan penyajian informasi atau laporan dalam sistem untuk mendukung pengguna dalam mencapai tujuan mereka secara efisien dan akurat. Format yang efektif membantu pengguna dalam memproses informasi dengan cepat dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas (Doll et al., 2004).</p>	<p>Format dan bentuk laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi telah disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.</p>	<p>Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi</p>

4. *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit dari segi kecepatan dan responsivitas sistem dalam menyajikan data dan menghasilkan output tanpa memerlukan waktu yang lama.
- a. Up to date Proses penyajian data yang mudah dan sederhana, sehingga memungkinkan untuk melakukan pembaharuan suatu informasi setiap waktu (Irmadhani & Nugroho, 2012). Sistem informasi memberikan data yang terkini Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara dan observasi
- b. Efisien Bentuk tindakan untuk memberikan sebuah pelayanan yang cepat tepat kepada pengguna dan memberikan sebuah informasi secara jelas dan benar (Ii & Terdahulu, 2018). Sistem informasi dapat memberikan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu tanpa menunggu lama. Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi
5. *Ease of use* (Kemudahan Pengguna) Mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit dari segi jenis respons

yang dihasilkan dari interaksi pengguna dengan suatu sistem, baik melalui penglihatan, perasaan, maupun pengalaman dalam menggunakan sistem tersebut.

- |                         |   |  |   |
|-------------------------|---|--|---|
| a. <i>User friendly</i> | Sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah, dengan sedikit pelatihan atau kesulitan (Doll et al., 2004)  | Sangat mudah berinteraksi dengan sistem informasi                    | Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. |
| b. Mudah dipahami       | Kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana pengguna dapat dengan mudah belajar dan menggunakan sistem tanpa kesulitan teknis. Sistem yang mudah digunakan memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi atau menyelesaikan tugas tanpa memerlukan keterampilan teknis yang mendalam (Doll et al., 2004). | Tidak memerlukan waktu yang lama untuk mempelajari sistem informasi. | Menilai kepuasan pengguna berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. |
-

### **1.4.5 Teknik Pengumpulan**

#### **a. Wawancara**

Teknik pengumpulan wawancara ini menggunakan purposive sampling, dimana purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Fitria, 2013). Pada wawancara penelitian ini dilakukan secara mendalam kepada 8 responden dengan mengajukan pertanyaan terkait variable *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use* kepada Penanggungjawab dan petugas rekam medis di Rekam Medik RSCM Kencana.

#### **b. Observasi**

Observasi dilakukan di unit penelitian yaitu bagian rekam medik RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo ketika petugas sedang melakukan pekerjaannya. Peneliti melakukan observasi terkait variabel variable *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use* pada HIS.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengambil gambar dalam proses penelitian. Dokumentasi dilakukan pada variable *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness* dan *ease of use* di HIS RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo.

### **1.4.6 Instrumen Penelitian**

#### **a. Pedoman Wawancara**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara mandalam dan terstruktur kepada petugas pengguna *Hospital Information System* (HIS) di unit rekam medik RSCM Kencana RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo. Pedoman wawancara ini disusun sesuai dengan variabel yang ada pada metode evaluasi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), dan *Ease of use* (Kemudahan Pengguna). Disetiap variable terdapat pertanyaan mengenai harapan dari pengguna dengan

bagaimana kenyataan sistem informasi *Hospital Information System (HIS)* yang sudah diterapkan.

b. Pedoman Observasi

Pedoman observasi ini dibuat dengan maksud agar observasi yang dilakukan langsung terhadap *Hospital Information System (HIS)* yang telah digunakan bisa sesuai dengan kebutuhan penelitian. Observasi ini untuk mengetahui bagaimana kenyataan *Hospital Information System (HIS)* yang sudah diterapkan, apakah telah sesuai dengan harapan pengguna *Hospital Information System (HIS)*.

c. Pedoman Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendokumentasikan hasil observasi, dokumentasi data, dokumentasi organisasi dan studi dokumen yang didapatkan dari peneliti terdahulu dan jurnal.

c. Kamera

Kamera dipergunakan untuk mengabadikan hasil observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan. Alat penangkap gambar yang telah digunakan dalam penelitian ini adalah kamera *Handphone*.

#### **1.4.7 Analisis Data**

Analisis data merupakan mengelolah, mengorganisir data, memecahkannya dalam unit-unit yang lebih kecil. Analisa data ini berarti mengatur secara sistematis hasil pengumpulan data, kemudian menafsirkannya dan menghasilkan suatu pemikiran, pendapat, teori atau gagasan yang baru (Dianingrum, 2020). Adapun aktivitas dalam analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data ialah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam penelitian ini reduksi data yang digunakan untuk memilih data-data yang penting dari banyaknya data yang diperoleh dari tempat penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Data yang terkumpul akan disajikan dalam bentuk uraian singkat dan sejenisnya (Syofyan & Amir, 2019). Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat. Data-data yang tersusun dengan benar dalam penyajian data memungkinkan penulis untuk menarik kesimpulan dengan benar juga.

c. Verifikasi

Verifikasi merupakan merupakan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Kesimpulan dini yang dikemukakan masih bersifat sementara, serta hendak berganti bila tidak ditemui bukti-bukti kokoh yang mensupport pada cara pengumpulan informasi selanjutnya. Namun bila kesimpulan yang dikemukakan pada langkah dini dibantu dengan bukti- bukti yang valid serta tidak berubah- ubah kala peneliti balik ke lapangan mengakulasi data, sehingga kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang andal atau kredibel.

#### 1.4.8 Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk membutikkan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Susanti, 2024). Teknik keabsahan data menggunakan standar kredibilitas (*credibility*) yang bermakna pengujian kepercayaan terhadap proses dan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses membandingkan dan memverifikasi informasi atau data yang diperoleh dari berbagai sumber atau informan yang berbeda (Zuldafrial, 2021). Triangulasi sumber pada penelitian ini membandingkan wawancara informan satu dengan informan yang lain. Triangulasi ini dilakukan pada variabel *Content* (Isi), *Accuracy*

(Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), dan *Ease of Use* (Kepuasan Pengguna).

b) Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono, 2017 triangulasi teknik adalah cara untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa konsistensi data yang diperoleh dari berbagai metode seperti wawancara, dokumentasi, dan observasi (dalam Sanga, 2016). Triangulasi teknik pada penelitian ini dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi pada variabel *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Tampilan), *Timeliness* (Ketepatan Waktu), dan *Ease of Use* (Kepuasan Pengguna).