

## **Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo**

*Nina Dwi Astuti\*, Asharul Fahyudi\**

*\*Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Semarang*

*\*email: ninadwiastuti@gmail.com*

### **ABSTRACT**

*Evaluation of user satisfaction of Electronic Medical Record (EMR) system users can be considered by hospitals in developing EMR systems. Tugurejo Hospital has implemented EMRs both outpatient and inpatient. Quantitative research is conducted to determine user satisfaction. The respondents were 67 EMR users of doctors and nurses. EMR user satisfaction according to Delone and McLean's IT/IS Success Model theory was analyzed using PLS-SEM to determine how strong the influence of system quality, information quality, and service quality on EMR user satisfaction. The results showed that user satisfaction was influenced by system quality, information quality, and service quality. There is a mutual influence between system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with strong categories ( $R\text{-square} = 0.748$ ). System quality, information quality, and service quality are able to explain 74.8% of system user satisfaction, while the other 25.2% cannot be explained in this study.*

**Keywords:** *System User Satisfaction, EMR Evaluation*

### **PENDAHULUAN**

Pengembangan sistem *big data* berbasis *integrated electronic health record* menjadi target pengembangan program kesehatan tahun 2022 sesuai peta jalan transformasi teknologi kesehatan<sup>1</sup>. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik (RME) paling lambat 31 Desember 2023 dan ada sanksi administratif bagi yang belum menerapkannya<sup>2</sup>.

Penyelenggaraan RME paling sedikit memuat registrasi pasien, pendistribusian data, pengisian informasi klinis, pengolahan informasi, penginputan data untuk klaim pembiayaan, penyimpanan, penjaminan mutu, dan transfer isi RME<sup>2</sup>. RME memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas sistem kesehatan di seluruh dunia<sup>3</sup>.

RSUD Tugurejo merupakan rumah sakit tipe B milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang telah menerapkan RME, baik

rawat jalan maupun rawat inap. Hasil studi pendahuluan di RSUD Tugurejo mendapatkan hasil bahwa RME rawat jalan telah diimplementasikan sejak tahun 2019, sedangkan RME rawat inap mulai diimplementasikan pada tahun 2021.

Implementasi RME tentu memerlukan proses adopsi yang panjang dan tidak mudah. RME merupakan sistem informasi dimana data pasien dikumpulkan, diolah menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pengguna<sup>4</sup>. Meskipun RSUD Tugurejo telah menerapkan RME, namun rekam medis yang masih memerlukan tanda tangan pasien masih dicetak secara manual. Penerapan RME baru dapat memangkas 50% biaya cetak formulir rekam medis. Sistem yang dikembangkan telah terhubung bagian farmasi, namun belum mampu memproses pesanan obat, sehingga pelayanan di bagian farmasi belum optimal.

RSUD Tugurejo merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan bagi rumah sakit lain dalam mengimplementasikan RME. Mengetahui kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Tugurejo menjadi hal penting untuk dilakukan sebagai masukan pengembangan sistem selanjutnya. Sistem informasi kesehatan harus dievaluasi untuk meningkatkan kinerjanya dan meningkatkan keselamatan pasien. Evaluasi interaksi pengguna diperlukan untuk memperkuat struktur, proses, dan hasil sistem perawatan kesehatan<sup>5</sup>.

Penelitian tentang evaluasi sistem RME sudah banyak dilakukan, namun seringkali menggabungkan beberapa teori evaluasi dan tidak dapat menjelaskan seberapa baik model tersebut digunakan. Teori Delone and McLean *IT/IS success model* telah terbukti mampu menerangkan dengan baik kesuksesan sistem informasi<sup>6</sup>.

Model ini juga diadopsi oleh Model HOT-fit yang juga telah digunakan secara luas. Melakukan penelitian kepuasan pengguna sistem RME di RSUD Tugurejo menjadi kunci keberhasilan sistem informasi di rumah sakit tersebut dan masukan untuk pengembangan sistem selanjutnya<sup>5</sup>.

Terdapat enam variabel yang berperan dalam *IT/IS success model*, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat akhir. Peneliti hanya berfokus pada kepuasan pengguna sistem. Intensitas penggunaan tidak diteliti pada RME dikarenakan sistem ini bersifat mandatori<sup>7</sup>.

Telah banyak instrumen penelitian yang dikembangkan dari teori Delone and McClean. Penelitian ini mencoba menerapkan indikator yang dikembangkan oleh Muller (2012) karena indikator tersebut mampu menggambarkan dengan detail gambaran masing-masing variabel yang diukur, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem informasi<sup>8</sup>.

Melakukan evaluasi terhadap implementasi sistem informasi RME di RSUD Tugurejo dengan mengetahui kepuasan penggunanya sangat bermanfaat untuk pengembangan sistem selanjutnya. Penelitian ingin mencoba mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rekam medis di RSUD Tugurejo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna RME dari dokter dan perawat sebagai pengguna utama RME di RSUD Tugurejo sebanyak 103. Sampel

minimal sebanyak 51 responden, diambil berdasarkan rumus slovin dengan derajat eror 0,1 dan teknik sampling dengan *purposive probability sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 67 responden. Penelitian ini telah melalui uji etik No. 068/KEPK.EC/VI/2023.

Kuesioner dibagikan terhadap pengguna RME yang terdiri atas dokter dan perawat. Kuesioner diadopsi dari indikator pengukuran teori *IT/IS Success Model* yang dikembangkan oleh Muller (2012) dengan skala *semantic defferentials* 1-7, dimana nilai 1 sangat tidak setuju dan nilai 7 sangat setuju. Kepuasan pengguna diukur dari tiga variabel, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan.

Kepuasan pengguna RME RSUD Tugurejo dianalisis secara multivariat menggunakan PLS-SEM pada *SmartPLS 4.0*. *SmartPLS 4.0* juga digunakan untuk menguji seberapa baik model ini dapat mengukur kepuasan pengguna sistem informasi RME. Analisis dilakukan dengan melakukan evaluasi *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas model, dan evaluasi *inner model* untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi RME dan seberapa baik model tersebut digunakan.

Sebanyak 44 pertanyaan sesuai indikator dalam Muller (2012) digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Analisis *outer model* mendapatkan 17 pertanyaan yang dianggap valid dan reliabel. Analisis data juga menyeleksi 68 data yang terkumpul menjadi 49 data yang dapat dianalisis. Data yang diolah merupakan data yang memiliki standar deviasi lebih dari 0,25.

Evaluasi *outer model* dilakukan dengan mengukur *convergent validity* dengan nilai *loading factor* > 0,7 dan nilai

*Average Variance Extracted (AVE)* > 0,5<sup>9</sup>. Analisis *outer model* juga mengukur *discriminant validity* menggunakan parameter *heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*. Sebaran nilai ratio di bawah 0,9 dinyatakan *valid discriminant*. *HTMT* mencapai *discriminant validity* yang lebih baik dibandingkan nilai *cross loading*<sup>10</sup>. Hasil *HTMT* disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. *Heterotrait-monotrait ratio*

	KI	KL	KP	KS
KI				
KL	0,883			
KP	0,889	0,833		
KS	0,839	0,840	0,821	

Sumber : Analisis data *smartPLS 4*, 2023

Reliabilitas dinilai dengan parameter nilai *cronbach's alpha* > 0,7 dan *composite reliability* > 0,7<sup>9</sup>, dan hasil menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Evaluasi *inner model* menggunakan parameter yang digunakan adalah nilai *R-square* untuk mengetahui kuat prediksi model struktural, nilai untuk mengetahui prediktor dari konstruk endogen. Nilai *R-Square* 0,67 menunjukkan bahwa model kuat<sup>11</sup>. Hasil pengujian *inner model* pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai *R-square*

Variabel	R-square
Kualitas Sistem (KS)	
Kualitas Informasi (KI)	
Kualitas Layanan (KL)	
Kepuasan Pengguna (KP)	0,748

Sumber : Analisis data *SmartPLS 4*, 2023

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data dari 67 responden yang diteliti, diperoleh

karakteristik responden yang digambarkan pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f (n)	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	22	33
Perempuan	45	67
Total	67	100
Umur		
26 – 35 tahun	10	15
36 – 45 tahun	37	55
46 – 55 tahun	11	16
> 55 tahun	9	13
Total	67	100
Jabatan		
Dokter dan dokter gigi	29	43
Perawat	38	57
Total	67	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Seluruh parameter *outer model* telah terpenuhi dalam model ini. Evaluasi *inner model* mendapatkan hasil bahwa nilai *R-square* pada variabel kepuasan pengguna (KP) sebesar 0,748 termasuk kategori kuat. Evaluasi *inner model* juga menilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstrapping*. Selanjutnya dilakukan uji signifikansi dengan tingkat signifikansi 5% (*one tail*). *T value* > 1,645 menunjukkan bahwa variabel yang diukur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil *bootstrapping* ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 3. Nilai Signifikansi

Diagram jalur	Original Sample (O)	T-value ( O/STERR )
---------------	---------------------	---------------------

KI → KP	0,413	2,960
KL → KP	0,262	1,660
KS → KP	0,259	1,840

Sumber : Analisis data *smartPLS* 4, 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel yang diukur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna RME (*T-value* > 1,645).

### Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna RME

Kualitas sistem diartikan sebagai kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna<sup>8</sup>. Dari 18 indikator yang digunakan, terdapat 7 indikator yang memenuhi kriteria *outer model*. Indikator tersebut meliputi kemampuan sistem yang mudah diakses, menjamin kebaruan data, mudah dipelajari, mudah digunakan, pengelolaan RM lebih efisien, interaksi antar pengguna mudah, dan mudah digunakan.

*IT/IS Success Model* menggambarkan bahwa kualitas sistem diukur menggunakan indikator: kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan sistem yang penting<sup>12</sup>. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinilai lebih relevan digunakan dalam RME karena portabilitas dan integrasi sistem baru mulai dibangun untuk dapat terhubung dengan platform SatuSehat. Kualitas sistem merupakan variabel yang terkuat dalam mempengaruhi kepuasan pengguna<sup>13</sup>. RME merupakan sebuah sistem informasi yang dikembangkan untuk meningkatkan keselamatan pasien, kepuasan pasien dan efisiensi<sup>14</sup>. Semakin baik kualitas sistem RME, maka semakin puas penggunanya<sup>13</sup>.

### Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap

### **Kepuasan Pengguna RME**

Kualitas informasi diartikan sebagai kualitas keluaran (*output*) berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan<sup>8</sup>. Dari 13 indikator yang digunakan, terdapat 4 indikator yang memenuhi *outer model*. Indikator tersebut meliputi: informasi konsisten, penyajian informasi tepat, informasi tepat dan informasi sesuai kebutuhan.

*IT/IS Success Model* menggambarkan bahwa kualitas informasi diukur menggunakan indikator : keakuratan, ketepatan waktu, lengkap, relevan dan konsisten<sup>15</sup>. Keakuratan dan kelengkapan informasi dalam penelitian ini tidak memenuhi *outer model*. Sistem informasi RME di RSUD Tugurejo masih terus dikembangkan dan masih memerlukan banyak perbaikan. Sistem masih difokuskan pada fungsionalitas sistem dalam merekam data pasien. Masih terdapat beberapa formulir berbasis kertas dan belum dialih mediakan dalam sistem sehingga sistem belum memberikan informasi yang lengkap.

RME merupakan sistem yang kaya akan data yang dapat digunakan untuk bahan penelitian, *surveillance* kesehatan masyarakat, manajemen penyakit kronis, dan informasi yang dihasilkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan<sup>16</sup>. Kualitas informasi merupakan karakteristik luaran yang diinginkan<sup>7</sup>. Kualitas, akurasi dan kelengkapan informasi merupakan faktor fundamental untuk peningkatan kualitas perawatan<sup>16</sup>.

Penelitian Andini (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<sup>17</sup>.

Penelitian Andriani (2017) tentang Analisis Kesuksesan Implementasi RME di RS Universitas Gajahmada menyebutkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi, maka kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Jika informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap informasi tersebut. Informasi yang dihasilkan sistem RME membantu pengguna dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Salah satu kriteria RME yang baik adalah menghasilkan format laporan yang dibutuhkan penggunanya<sup>18</sup>.

Penelitian Amin (2021) menyebutkan manfaat RME diantaranya adalah kemudahan akses informasi. Informasi jelas karena tulisan mudah dibaca dan jelas, seperti tulisan dokter, perawat, peresepan dan catatan pemberian obat. RME memberikan akses ke catatan pasien cepat hanya dengan mengetahui nomor rekam medis, pencarian data riwayat perawatan lebih mudah, data pasien tersaji lebih cepat, informasi pasien mudah didapatkan. Selain itu, dengan RME tersedia informasi-informasi pasien seperti informasi asuhan dokter, perawat, ahli gizi, informasi obat, informasi data penunjang, informasi riwayat kesehatan dan waktu pelayanan<sup>19</sup>.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna RME**

Kualitas layanan diartikan sebagai hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan terima<sup>8</sup>. Dari 9 indikator yang

digunakan, terdapat 3 indikator yang memenuhi *outer model*. Indikator tersebut meliputi: pelayanan handal, responsif dan memberikan bukti nyata.

*IT/IS Success Model* menggambarkan bahwa kualitas layanan diukur menggunakan indikator: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jaminan dan empati dalam penelitian ini tidak memenuhi *outer model*, meski begitu, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna RME. Dokter dan perawat merasa puas jika RME mampu membantu pelayanan menjadi handal, responsif dan memberikan bukti nyata.

Penelitian Amin (2021) menyebutkan bahwa 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 eror dan mampu menangani eror sistem<sup>19</sup>.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem**

Hasil pengujian *inner model* memperoleh hasil nilai *R-square* 0,748 dan termasuk dalam kategori kuat. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mampu menjelaskan kepuasan pengguna RME sebesar 74,8% sedangkan 25,2% lainnya tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini membuktikan bahwa *IT/IS Success Model* merupakan model yang cukup baik digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi, termasuk juga RME. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dharma (2022) yang memperoleh hasil bahwa

terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan sistem informasi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Mata Bali Mandara<sup>20</sup>.

Pengembangan RME merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas layanan, kepuasan pasien, pembuktian akurasi dokumentasi, mengurangi kesalahan klinis dan mempercepat akses data pasien. Agar sistem informasi dapat terimplementasi dengan baik dan memiliki dampak positif pada organisasi, informasi sistem harus berdampak positif pada individu. Untuk mencapai hal tersebut, kepuasan pengguna harus tercapai<sup>20</sup>.

### **KESIMPULAN**

Kepuasan pengguna RME di RSUD Tugurejo dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebesar 74,8% sedangkan 25,2% lainnya merupakan faktor lain yang tidak diteliti. Dokter dan perawat merasa puas jika sistem RME mudah diakses, menjamin kebaruan data, mudah dipelajari, mudah digunakan, pengelolaan RM lebih efisien, interaksi antar pengguna mudah, dan mudah digunakan. Informasi yang konsisten, penyajian yang tepat, informasi tepat dan sesuai kebutuhan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna RME. RME di RSUD Tugurejo juga harus mampu mendukung pelayanan yang handal, responsif dan memberikan bukti nyata.

Teori *IT/IS Success Model* mampu menjelaskan dengan baik kepuasan pengguna RME. Pengembangan sistem perlu memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan penggunanya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada teman-teman peneliti atas partisipasinya baik langsung maupun tidak langsung, serta terima kasih kepada institusi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, yang telah memberikan dukungan secara moral dan materil, dan terima kasih kepada Pihak Puskesmas yang telah mewadahi penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan. Strategi Transformasi Digital 2024. 2021;4(1):<https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
2. Kementerian Kesehatan. *Permenkes RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis. Menkes RI.; 2022.* <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
3. Tiorentap DRA. Manfaat penerapan rekam medis elektronik di negara berkembang: Systematic literature review. *Indones Heal Inf Manag J.* 2020;8(2):69-79.
4. Irawati, Syah TYR. DeLone Model Assessment and McLean Information Success System Over Esa Unggul University Website. *J Multidiscip Acad.* 2020;4(6):416-420. <http://www.kemalapublisher.com/index.php/JoMA/article/view/520>
5. Keikhosrokiani P, Mustaffa N, Zakaria N, Abdullah R. Assessment of a medical information system: the mediating role of use and user satisfaction on the success of human interaction with the mobile healthcare system (iHeart). *Cogn Technol Work.* 2020;22(2):281-305. doi:10.1007/s10111-019-00565-4
6. Ayebazibwe I, Kimaro HC, Kaasbøll JJ. System use and user satisfaction in the adoption of electronic medical records systems: A case of DHIS2 tracker implementation in Tanzania. *IFIP Adv Inf Commun Technol.* 2019;551:63-75. doi:10.1007/978-3-030-18400-1\_6
7. Oshegbo G. Relationship Between Information System Success Model Dimensions and Electronic Health Records Use. Published online 2022. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>
8. Müller NU and B. The Updated DeLone and McLean Model of Information Systems Success. *Springer.* 2012;28(May):461. doi:10.1007/978-1-4419-6108-2
9. Hair JF, Hult GTM, Ringle CM, Sarstedt M, Danks NP, Ray S. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R.* Vol 21.; 2021.
10. Sohaib O, Hussain W, Asif M, Ahmad M, Mazzara M. A PLS-SEM Neural Network Approach for Understanding Cryptocurrency Adoption. *IEEE Access.* 2020;8:13138-13150. doi:10.1109/ACCESS.2019.2960083
11. Jr. JFH, Matthews LM, Matthews RL, Sarstedt M. PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *Int J Multivar Data Anal.* 2017;1(2):107. doi:10.1504/ijmda.2017.087624
12. Jeyaraj A. DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions. *Int J Inf Manage.* 2020;54(April):102139. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139

13. Indrayati L, Irwandy, Bahry Noor N, Rivai F, Muhammad Saleh L, Ansariadi. Factors Affecting User Satisfaction and Benefits of SIMRS at the Regional General Hospital Beriman. *Turkish J Comput Math Educ.* 2021;12(13):1565-1572.
14. Field MT. Nursing Satisfaction with the Electronic Medical Record: Implementing Meaningful Change at Seattle Children's Hospital. *Na.* 2020;NA(NA):NA-NA.
15. DeLone WH, McLean ER. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *J Manag Inf Syst.* 2003;19(4):9-30.  
doi:10.1080/07421222.2003.11045748
16. Nkhoma DB, Munthali KG. Investigation of Key Factors Affecting Quality of Patient Data from National Antiretroviral Therapy Electronic Medical Record System in Malawi. *Malawi J Sci Technol.* 2021;13(1):25-44.
17. Andini H, Widodo A, Aula Rumana N, Indawati L. Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (Rme) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. *J Kesehatan Tambusai.* 2022;3(4):534-540.  
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/8021>
18. Andriani R, Kusnanto H, Istiono W. Analisis Kesuksesan Implementasi Rekam Medis Elektronik Di Rs Universitas Gadjah Mada. *J Sist Inf.* 2017;13(2):90.  
doi:10.21609/jsi.v13i2.544
19. Amin M, Setyonugroho W, Hidayah N, et al. Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif. 2021;8(1):430-441.
20. Dharma IGNA, Sukadarmika G, Pramaita N. Application of DeLone and McLean Methods to Determine Supporting Factors for the Successful Implementation of Electronic Medical Records at Bali Mandara Eye Hospital. *J Appl Sci Eng Technol Educ.* 2022;4(2):146-156.  
doi:10.35877/454ri.asci1287

## LAMPIRAN

Tabel *Convergent Validity*

Variabel	Indikator		<i>Outer loading</i>	<i>AVE</i>
Kualitas Sistem (KS)	Mudah diakses	KS1	0,790	0,662
	Menjamin kebaruan data	KS5	0,761	
	Mudah dipelajari	KS6	0,722	
	Mudah digunakan	KS7	0,835	
	Pengelolaan RM lebih efisien	KS8	0,868	
	Interaksi antar pengguna mudah	KS11	0,875	
	Menu mudah ditemukan	KS12	0,832	
Kualitas Informasi (KI)	Informasi konsisten	KI6	0,838	0,730
	Penyajian informasi tepat	KI7	0,898	
	Informasi tepat	KI8	0,868	
	Informasi sesuai kebutuhan	KI9	0,813	
	Pelayanan handal	KL7	0,958	

Kualitas	Pelayanan responsif	KL8	0,953	
Layanan (KL)	Pelayanan memberikan bukti nyata	KL9	0,925	
Kepuasan pengguna	Puas dengan sistem	KP1	0,957	0,925
	Puas dengan informasi yang dihasilkan	KP2	0,953	
	Puas dengan layanan yang diberikan	KP3	0,925	

Sumber : Analisis data *smartPLS* 4, 2023