

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Santa Elisabeth

Rumah Sakit Santa Elisabeth diresmikan pada tanggal 4 April 1930 dan merupakan rumah sakit umum Tipe D yang berlokasi di Ganjuran, Sumbermulyo, Bambanglipuro, Bantul dan telah mendapat akreditasi Paripurna. Pada rumah sakit Santa Elisabeth terdapat fasilitas kesehatan yang terdiri dari Instalasi Rawat Jalan yang terdiri dari poli penyakit dalam, poli bedah, poli obstetri dan ginekologi, radiologi, poli saraf, poli THT, Laboratorium, Farmasi, dll. Terdapat juga Instalasi Rawat Inap.

Rekam medis elektronik pada Rumah Sakit Santa Elisabeth sudah diterapkan sejak tahun 2015 yang mana pada saat itu sistem yang digunakan merupakan adopsi dari Rumah Sakit Panti Rapih karena memang Rumah Sakit Santa Elisabeth masih merupakan bagian dari Yayasan Panti Rapih. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan rekam medis elektronik yang saat ini digunakan sudah sangat kuno dan sangat memerlukan *update* ataupun *upgrade* karena masih ada beberapa menu pada sistem RME yang belum bisa digunakan akibatnya petugas perlu menggunakan aplikasi lain dalam menjalankan tugas. Namun dibalik beberapa kekurangan rekam medis elektronik tersebut, sistem rekam medis elektronik yang saat ini digunakan sudah terintegrasi dengan semua poli ataupun unit yang ada di rumah sakit oleh karena itu sistem yang digunakan sangat membantu membuat pekerjaan petugas menjadi lebih efektif dan efisien.

B. Hasil Penelitian

Hasil dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara kepada narasumber. Dilakukan wawancara kepada 4 informan yang terdiri dari petugas pendaftaran rumah sakit, perawat, dokter, dan triangulasi sumber yaitu kepala rekam medis.

1. Karakteristik tugas

a. Kemudahan menggunakan sistem

Kemudahan yang didapat dalam menggunakan sistem rekam medis elektronik di Rumah sakit ini yaitu kemudahan dalam proses distribusi rekam medis karena petugas tidak perlu secara manual mendistribusikan berkas ke setiap poli serta dapat mengurangi penggunaan formulir berbentuk kertas dan menghemat waktu karena rekam medis sudah terintegrasi serta dalam penggunaannya membuat waktu pelayanan menjadi lebih cepat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Untuk kemudahannya yang pertama dari pendaftaran itu kita tidak perlu distribusi berkas terus mengurangi penggunaan formulir, karenakan untuk RME rajal itu pasien barukan hanya satu formulir saja lalu untuk formulir lain misal pemeriksaan atau *assesmen* sudah melalui elektronik sangat memudahkan dan mengurangi beban kerja

Informan 1

Yaa kalau dengan sistem RME otomatis lebih mudah karena menghemat waktu kemudian terintegrasi ya jadi ngak perlembar kita tulis juga kemudian bisa konek keantar unit jadi lebih efektif juga

Informan 3

Eee kalau kemudahannya otomatis sudah memudahkan ya dalam penggunaannya di rekam medis, pendaftaran, juga tidak ada distribusi karena sudah RME

Triangulasi

b. Ketepatan sistem dalam menyajikan data

Dikatakan bahwa dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik ini data yang disajikan menjadi lebih valid sehingga meminimalisir terjadinya *human error* dan terdapat keterbatasan yaitu belum semua semua data lab bisa dilihat disini tetapi untuk pelaporan bulanan sudah bisa.

Lebih valid saya kira karena dengan sistem itu kan eee apa lebih tetap ya kalau manualkan *human error*-nya lebih tinggi

Informan 2

Kalau disini rekam medisnya belum yang ideal banget ya kalau ketepatan sistem menyajikan data ya misalkan data dari lab ya sesuai sih tapi keterbatasannya belum semua bisa kita lihat disini

Informan 3

Kalau untuk ketepatan sistem seperti laporan bulanan itu kita sudah bisa untuk penyajian laporan dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tiap poli terus juga indeks pasien

Triangulasi

c. Hambatan sistem

Hambatan dalam penggunaan sistem rekam medis yaitu terjadinya *downtime* dan *error* pada sistem rekam medis elektronik dan saat *backup* sistem terjadi *freze* dan membuat pekerjaan tertunda, RME sudah lama dan memerlukan pengembangan. Sesuai dengan kutipan wawancara berikut:

Oke hambatannya pas listriknya mati jadi ada *downtime* kalau sistem *error* terus kalau untuk yang lain tidak ada sih paling utama ya itu

Informan 1

Kalau disini karena RMEnya sudah lama jadi lebih ke pengembangannya

Informan 3

Hambatannya mungkin ketika ada backup dijam kerja itu membuat terjadinya *freze* dijam jam tertentu biasanya jam 16.00 dan jam 04.00 jadi membuat *pending* untuk pekerjaannya terus kalau yang lain kadang *error* atau *close* sendiri sehingga harus mengulang dari awal

Triangulasi

2. Karakteristik Teknologi

a. Sistem dalam menyediakan informasi

Sistem RME yang digunakan sudah baik bahkan sampai dengan tindakan penunjang yang dilaksanakan terhadap pasien dan itu sangat memudahkan tenaga kesehatan dan untuk data pasien sudah sangat lengkap, semua data yang dibutuhkan sudah ada dalam RME dan itu juga sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku tetapi untuk kunjungan pasien tetap harus diprint. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Eee jadi dirumah sakit kami ya untuk sistem elektronik kita bisa langsung melihat rekam medis pasien baik itu penunjang jadi itu sangat memudahkan kita sebagai tenaga kesehatan.

Informan 2

Kalau untuk data pasien cukup lengkap sih sudah sesuai kebutuhan dan regulasinya identitas apa saja yang harus masuk rm sudah ada

Informan 3

Untuk informasi sudah sesuai sih selama ini datanya mencakup data kunjungan pasien itukan per shifnya di rekap tapi juga masih diprint untuk nanti dimasukkan berkas

Triangulasi

b. Tampilan dan desain sistem

Segi tampilan atau *desain* RME yang digunakan sudah baik dan memudahkan hanya saja beberapa menu belum bisa digunakan misalnya radiologi tapi semua data sudah terintegrasi. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Jadi kita disini dari segi tampilannya sudah memudahkan namun belum semua dapat digunakan seperti radiologi itu belum bisa jadi ya harapannya untuk satu rumah sakit bisa menggunakan satu sistem

Informan 2

Emmm sebenarnya sih untuk tampilan yang sekarang sih sudah cukup gampang yaa yang penting datannya *terintegrasi* aja sih dan gampang diakses

Informan 3

Mungkin untuk yang inih karena masih campur dengan manual jadi engga auto langsung, harus pakai program lain terus ada juga nanti yang harus input manual di excel nanti baru disajikan data lagi tapi lewat excel jadi gitu sih belum langsung sesuai kebutuhan pengguna

Triangulasi

c. Keandalan sistem

Sgi keamanan setiap tenaga medis sudah mempunyai *user* dan *password* masing-masing dan ketika ada tenaga kesehatan yang menggunakan *user* untuk bagian yang tidak boleh diakses nanti akan muncul peringatan dan ada waktunya setiap beberapa bulan sekai ganti *password*.

Untuk keamanan kita setiap *user* punya *password* masing-masing jadi kalau bukan usernya dan mengisi bagian lain itu biasanya ada *warning* jadi anda tidak memiliki hak akses

Inofrman 1

Eee untuk kerahasiaan data kita disini pakai *password* jadi tidak semua orang tau *password* dari dokter atau petugas lain jadi tidak semua orang bisa membuka sistem itu

Informan 2

Untuk tingkat keandalan disini aman dan rahasia sih soalnya per orang sudah memiliki *user* dan *password* yang itu rahasia dan ada waktunya setiap beberapa bulan sekai ganti *password*

Triangulasi

d. Kecepatan sistem

Soal kecepatan sistem yang digunakan sudah cepat, kendala yang dirasakan adalah ketika ada kesalahan *input* sistem tidak dapat mendeteksi dan tidak dapat berjalan sesuai kebutuhan akibatnya playanan menjadi lebih lama dan pada waktu tertentu ada *loading* yang cukup lama selain itu misal cetak/*print* surat keterangan sakit itu kadang membutuhkan waktu yang lebih lama dan itu belum ada penanganan. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Kalau kecepatan itu gimana ya iya cepet sih cuman kadang kalau terkendala ada kesalahan kita *input* itu kadang sistem juga tidak mau manggil jadi keluarnya nanti juga *error*

Informan 1

Kalau sejauh inisih cukup lancar ya untuk menyediakan informasi mungkin ada waktu tertentu *loading*-nya lama tapi engga yang sering sih

Informan 3

Kalau kecepatan sistemnya cepet sih tapi mungkin kalau misal ada beberapa seperti cetak *print* surat keterangan sakit itu kadang membutuhkan waktu yang lebih lama dan itu belum ada penanganan sih dan sudah terlaku lama untuk RMEnya jadi memerlukan pembaharuan

Triangulasi

e. Integrasi sistem

Sistem rekam medis elektronik sudah saling terhubung dengan setiap unit atau poli sehingga data yang ada dalam rekam medis elektronik dapat diakses oleh setiap petugas yang memiliki akses kedalam sistem. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Sudah, data yang ada itu data sosial pasien terus riwayat pasien jadi ada data dokter tersebut pasiennya berapa terus ada riwayat, diagnosa tindakan, dan obat itusih sama mungkin ada pembuatan surat keterangan

Informan 1

Sudahh, misal sudah dipendaftaan lalu nanti terhubungnya dengan poli tuh akan muncul yang sudah mendaftar itu apa nanti ada warnanya tinggal dari poli memanggilnya nanti menggunakan tab yang ada di RME dan kalau ada resep langsung terhubung ke farmasi

Triangulasi

3. Kesesuaian tugas dan teknologi

a. Kesesuaian sistem melakukan input dan penyajian data

Sistem yang digunakan sudah memenuhi standar data sosial pasien jadi data yan disajikan sudah cukup dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan tetapi tetap harus menggunakan aplikasi lain. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Kalau dipendaftaran sudah sih, sudah memenuhi data standar sosial pasien

Informan 1

Kalau sayakan karena di IGD ya soal *anamnesa* penyajian datanya muncul di rekam medis pasien asesmenya seperti apa dilakukan

Informan 3

Kaya yang tadi sih kalau sesuai ya sesuai tapi mungkin harus campur memakai itu ya jadi belum mempercepat penyajian datanya

Triangulasi

b. Efisiensi sistem

Efisiensinya belum sepenuhnya efisien karena belum semua menu bisa digunakan dan harus *mix* data secara manual di excel namun sudah sangat membantu. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Efisiensinya belum sepenuhnya efisien karena belum semua item aktif jadi tingkat kebutuhannya kita itu sebenarnya banyak tetapi disistem RME kita itu belum memadai

Informan 1

Sangat membantu karena itu lebih mempercepat dan tidak harus menulis berkali kali sudah bisa untuk beberapa program

Informan 2

Kurang efisien yaa karena masih ngolah sama *mix* manual itu di excel

Triangulasi

c. Insfrakstruktur teknologi

Ketersediaan infrastruktur dalam mendukung penggunaan rekam medis elektronik sudah memadai karena sudah terdapat internet, komputer dan server pada setiap unit pelayanan, akan tetapi dari segi perangkat *mobile* belum terdapat aplikasi yang dapat membantu pelayanan hanya terdapat web yang bisa digunakan pasien untuk melakukan pendaftaran. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Kalau kita untuk insfrastruktur sudah ada internet, komputer, kalau untuk mobile kita belum ada kaya pendaftaran lewat aplikasi itu belum baru perencanaan

Informan 1

Em kalau teknologi jaringan adasih, internet ada, server juga ada, bagian IT juga ada

Informan 3

Kalau insfrastruktur yang jaringan internet sudah ada, komputer sudah ada, kalau perangkat *mobilenya* seperti aplikasi gitu belum ada sih mungkin hanya dari web saja

Triangulasi

d. Dukungan teknologi terhadap komunikasi antar tenaga medis

Sistem rekam medis elektronik mendukung dalam proses komunikasi antar tenaga medis karena sistem sudah saling terintegrasi dengan semua unit terkait sehingga memberikan pelayanan yang lebih efisien. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Eeee mendukung karena kalau disini rawat jalan itukan dari poli misal pasien harus cek lab nah itu sudah ter input jadi dari poli ke laborat ke radiologi dan farmasi itu sudah terintegrasi

Informan 1

Untuk komunikasi eee bisa tapi eee ya bisa sih karena itukan terintegrasi jadi bisa

Informan 2

Sudah mendukung sih selama ini tetapi belum maksimal karena baru dirawat jalan yang lainnya beum bisa full digunakan

Triangulasi

4. Dampak Kinerja

a. Pengaruh sistem dalam efisiensi kerja

Dengan menggunakan RME mengurangi beban kerja karena tidak harus menulis berulang ulang sedangkan dengan RME hanya perlu sekali memasukkan data tapi belum sepenuhnya efisien karena masih campur

dengan manual. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Emm mengurangi beban kerja sih jelas itu karena tidak harus menulis tangan terus distribusi berkas jadi pasien tidak perlu membawa berkas dan petugas juga beban kerjanya berkurang

Informan 1

Ini membantu kita karena dengan RME kita jadi lebih efisien karena seharusnya banyak menulis dan pada RME hanya satu kali

Informan 2

Iyaaa belum efisien ya karena itu masih campur dengan manual, kalau saya kan untuk pelaporan bulanan gitu ada data pasien itu memang ambilnya dari situ tapi harus di mix dengan excel atau word gitu

Triangulasi

b. Kecepatan pelayanan

Sistem RME yang digunakan dapat mempercepat pelayanan pasien dari pasien tidak harus menunggu lama di poli karena berkas belum di distribusikan dan juga karena tidak perlu menulis banyak sehingga bisa lebih fokus kepada pelayanan pasien, namun itu ketika sitem berjalan dengan lancar ketika ada *downtime* mau tidak mau memang harus *dibackup* dengan manual yang itu pasti membuat pelayanan lebih lama. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Ooo ya jelas karena eee dengan RME tidak harus menunggu berkasnya ke poli itu tidak perlu jadi ee pasien itu untuk *respon timenya* tidak menunggu lama dipoli dan juga dokter tidak perlu menulis banyak dan menulis berkas

Informan 1

Betul bisaa, yaa karena tidak harus menulis banyak jadi kita bisa lebih fokus ke pasiennya

Informan 2

Kalau mempercepat iya ya selama tidak ada *downtime* kalau ada ya mau ga mau memang backup dengan manual

Triangulasi

c. Keamanan dan pemeriksaan kesalahan medis pada pasien

Untuk keamanan pemeriksaan kesalahan dalam mencegah kesalahan medis atau kegagalan perawatan pasien pada RME saat ini itu belum ada hanya ada kolom catatan. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Eee belum ya untuk itu belum ada

Informan 1

Kalau sampai peringatan atau *alert* sih engga namun ada kolom untuk alergi obatnya apa nah nanti double checknya di bagian farmasi

Informan 3

Kalau yang poin ini belum ada ya misal juga soal pengantian tadi diketik apa lalu dirubah apa itu belum muncul sih maksudnyakan tidak hilang yang sebelum itu itu riwayatnya gaada sih

Triangulasi

5. Pemanfaatan

a. Penggunaan sistem

Sistem RME digunakan 24 jam karena sudah menjadi keharusan dalam bekerja menggunakan RME. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Ee sering kita bekerja 3 shif satu minggu itu kita diberi waktu libur satu hari ya 24 jam RME digunakan gitu dan sangat penting karena kalau tidak ada kita kembali ke manual lagi itu sangat memakan waktu lama dan beban kerjanya meningkat

Informan 1

Kalau seberapa sering sangat sering ya dari pendaftaran, *coding* juga terus nanti pelaporan ambil data dari RME juga sih

Triangulasi

b. Tingkat efektivitas sistem

Tingkat efektivitas dan produktivitas kerja karena dengan RME tidak perlu menulis banyak dan petugas bisa fokus kepada pelayanan pasien namun ketika kegunaan tertentu seperti pelaporan harus menggunakan excel atau word jadi belum semua pekerjaan menjadi lebih efektif atau lebih cepat. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Sama seperti tadi sih untuk tingkat efektivitas, produktivitas, efisiensi mengurangi beban kerja terus petugas tidak perlu, PPA itu tidak perlu mengisi banyak jadi ya tinggal ketik-ketik beres

Informan 1

Iyaa jadi kita lebih apa yaa, ya tadi lebih fokus kepada pelayanan pasien jadi jelas lebih efektif

Informan 2

Emmm masih membutuhkan waktu ya jadi belum terlalu efisien terus belum mempercepat juga sih karena harus mix dengan excel atau word

Triangulasi

c. Hambatan

Hambatan yang ada terdapat dari segi SDM terutama untuk yang generasi lama dan juga masalah downtime, ketika *downtime* aplikasi

biasanya mengalami *freze* dan juga ketika jaringan terputus program mengalami *error*. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara terhadap informan penelitian berikut:

Yaa pertama sih SDM ada beberapa SDM yang mungkin apa namanya, harus butuh pelatihan kalau yang mohon maaf sudah generasi yang dulu harus ada pelatihan harus ada bimbingan lagi, selanjutnya selain SDM mungkin dari alatnya jadi RMEnya itu kita mungkin perlu di-*update* lagi

Informan 1

Iyaa itusih kalau down time *ngefreze* terus kalau ada jaringan yang terputus programnya *error* gitu sih

Triangulasi

d. Mengatasi hambatan

Ketika ada hambatan yang lain biasanya petugas berkolaborasi dengan bagian IT hanya saja bagian IT tidak bekerja 24 jam dan kadang terjadi masalah pada saat diluar jam kerja oleh kaena itu biasanya petugas mengambil opsi dengan *backup* manual agar antrian tidak terlalu panjang dan pelayanan menjadi lebih lama.

SDM perlu sosialisasi ulang yang kedua melakukan upgrade sistem itu terus harus ada pembaharuan teknologi jadi kita tidak hanya *stuck* di apa namanya sistem informasi yang sekarang tapi kita harus *update* harus *upgrade* karena kita harus satu sehatkan kita harus terintegrasi jadi sebisa mungkin harus di-*upgrade* dan mencukupi kebutuhan pengguna

Informan 1

Kalau ini kita kolaborasi dengan pihak IT sih jadi kalau saya kurang tahu

Informan 3

Kalau untuk mengatasi hambatan selama ini kita baru ambil opsi manual ya soalnya IT kami itu tidak 24 jam jadwalnya jadi kadang errornya malah diluar jam kerja jadi opsinya ya backup manual tadi agar antrian juga tidak terlalu panjang

Triangulasi

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Karakteristik tugas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan didapat bahwa ada beberapa keterbatasan dalam penyajian data karena tidak semua informasi dapat diakses melalui rekam medis elektronik. Terkait hubungannya dengan pengguna, terdapat hambatan seperti pemadaman listrik dan masalah *backup* data yang menyebabkan *downtime* dan *error* pada sistem, menghambat pekerjaan petugas. Sistem rekam medis elektronik seharusnya memberikan banyak kemudahan dalam melaksanakan tugas petugas kesehatan. Salah satunya adalah proses distribusi rekam medis yang menjadi lebih mudah karena tidak perlu dilakukan secara manual, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, hasil pemeriksaan tidak perlu lagi dituliskan satu per satu karena sistem ini memungkinkan integrasi antar unit, membuat pelayanan menjadi lebih efisien dan akurat seperti pada jurnal Crystal et al., (2020) karakteristik tugas bertujuan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan petugas dalam mengubah *input* menjadi *output*, kegiatan yang tidak rutin dilakukan serta kebergantungan terhadap pihak lain dalam penggunaan sistem. Sedangkan menurut Nurmariza et al., (2021) Semakin kompleks karakteristik dari suatu tugas, maka kemungkinan kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan tugas tersebut akan semakin tinggi di kalangan pengguna. Apabila tugas tersebut secara tepat sesuai dengan keterampilan dan kemampuan individu yang menyelesaikannya, maka hal ini akan tercermin dengan baik, dan akibatnya kinerja individu akan mencapai tingkat optimal dan menjadi lebih baik.

2. Karakteristik teknologi

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa sistem rekam medis elektronik masih ada beberapa item yang perlu diperbaiki, beberapa data perlu

diinput secara manual, dan sistem mengalami beberapa kendala itu dikarenakan sistem yang digunakan sudah sangat lama belum di-*upgrade*. Keamanan dan kerahasiaan data sudah dijaga dengan *username*, *password*, dan pembatasan akses. Aksesibilitas data antar unit atau poli telah terhubung dengan baik sudah nyaman digunakan, lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan petugas selaras dengan jurnal Farida & Ardiansyah, (2022) pengembangan RME yang diharapkan bertujuan agar sistem tersebut menjadi lebih sederhana, mudah digunakan, dan memungkinkan integrasi semua formulir di dalamnya. Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam bekerja, serta mengurangi beban kerja, biaya, dan lembur staf. Salah satu langkah yang diambil untuk mengurangi tugas staf medis adalah dengan meng-*upgrade* RME agar mencakup fitur-fitur seperti tanda tangan elektronik dokter dan penyimpanan berkas medis pasien dalam bentuk elektronik, yang dapat ditransfer baik di dalam maupun antar rumah sakit. Sedangkan menurut Anthony, (2022) Karakteristik teknologi bertujuan untuk mengidentifikasi teknologi yang digunakan oleh individu dalam melaksanakan tugas-tugas mereka di sebuah instansi pelayanan kesehatan. Teknologi yang dimaksud adalah yang terkait dengan sistem informasi, khususnya yang melibatkan komponen perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan data. Selain itu, teknologi ini juga mencakup penggunaan jasa pendukung yang memberikan bimbingan kepada pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut.

3. Kesesuaian tugas dan teknologi

Berdasarkan hasil wawancara didapat bahwa masih ada beberapa item yang memerlukan aplikasi lain, mengakibatkan keterlambatan dalam menyajikan data secara keseluruhan dan belum ada aplikasi *mobile* yang mendukung pelayanan, hanya dari *website* saja yang dapat digunakan pasien untuk melakukan pendaftaran. Meskipun begitu, sistem rekam medis elektronik telah membantu pekerjaan petugas yaitu petugas tidak perlu menuliskan hasil pemeriksaan secara berulang kali. Ketersediaan infrastruktur dalam mendukung penggunaan rekam medis elektronik sudah memadai dengan adanya internet,

komputer, dan server Meskipun demikian, sistem rekam medis elektronik telah mendukung komunikasi antara tenaga medis dengan baik karena terintegrasi dengan semua unit dan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif juga efisien. telah sesuai dengan kebutuhan petugas, memungkinkan mereka untuk melihat dan mengambil data dengan mudah sesuai dengan jurnal Liu et al., (2023) maksud dari kesesuaian tugas dan teknologi adalah untuk mengevaluasi sejauh mana teknologi yang telah diterapkan membantu individu atau pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan efektif. Sedangkan menurut Fossouo Tagne et al., (2022) korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individu, dan fungsi serta fitur teknologi, penelitian terdahulu hanya berfokus pada interaksi antara teknologi, tugas, dan individu. Beberapa jenis tugas membutuhkan beragam fungsionalitas teknologi. Keterkaitan antara teknologi, tugas, dan individu mempengaruhi pemanfaatan sistem informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas tersebut, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kinerja individu.

4. Dampak kinerja

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh ketika terjadi *downtime*, sistem harus di-*backup* secara manual, yang dapat menyebabkan peningkatan waktu pelayanan. Selain itu, belum ada pemeriksaan keamanan yang memadai untuk mencegah kesalahan medis atau kegagalan perawatan pasien. Kolom catatan menjadi satu-satunya sarana untuk memberikan pelayanan pada pasien, dan ketika data diubah, catatan yang sebelumnya dapat hilang, padahal seharusnya tetap ada dan juga beberapa sistem yang digunakan belum optimal sehingga memerlukan aplikasi lain untuk pelaporan. Namun secara keseluruhan sistem telah efisien dalam mengurangi beban kerja petugas. Penggunaan rekam medis elektronik telah mempercepat pelayanan pasien, mengurangi waktu tunggu di poliklinik karena berkas cepat didistribusikan, dan memungkinkan petugas lebih fokus pada pelayanan selaras dengan jurnal Widagdo, (2016) mengatakan bahwa dampak kinerja adalah pertimbangan penting dalam keberhasilan penelitian sistem informasi yang terkait dengan kinerja manajemen dan pengambilan keputusan strategis teknologi informasi. Untuk

memahami bagaimana kinerja individu dalam menggunakan teknologi informasi di organisasi, banyak penelitian sebelumnya telah menggunakan model "*Task Technology Fit*," yang mengacu pada kesesuaian antara fungsi teknologi dengan kebutuhan tugas pengguna. Dengan cara ini, teknologi yang ada dapat dimanfaatkan secara efektif untuk mendukung tugas-tugas pengguna. Sedangkan menurut Husada et al., (2023) hasil wawancara di RSUD Dr. Tjitrowardojo, sistem informasi yang ada memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam menuntaskan tugas-tugas yang sudah memiliki itemnya. Namun, untuk tugas-tugas yang belum memiliki item, prosesnya masih bergantung pada metode manual. Peningkatan produktivitas terlihat di divisi TPPRJ dan TPPRI berkat bantuan RME, sementara di bagian-bagian lainnya, perbaikan sedang dalam tahap pengembangan. Tim teknologi informasi memberikan bimbingan dalam hal konsultasi teknis terkait RME. Meskipun RME mampu meningkatkan baik kuantitas maupun kualitas penyelesaian tugas-tugas rumah sakit, ada pihak yang menyatakan bahwa belum ada perkembangan signifikan karena RME masih dalam proses penyempurnaan. Dengan dukungan RME, pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat jika item sudah ada, namun ketergantungan pada koneksi internet memengaruhi kelancaran saat menyelesaikan tugas tepat waktu.

5. Pemanfaatan

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh bahwa ada hambatan dari segi SDM, terutama bagi generasi lama, dan masalah *downtime* ketika aplikasi mengalami gangguan atau jaringan terputus. Saat menghadapi masalah, petugas berkolaborasi dengan bagian IT, tetapi bagian IT tidak selalu tersedia 24 jam, yang dapat menyebabkan masalah pada saat diluar jam kerja. Untuk mengatasi hal ini, petugas sering menggunakan *backup* manual agar pelayanan tetap berjalan lancar. RME selalu digunakan dalam pekerjaan mereka karena merupakan keharusan. Penggunaan RME terasa penting karena meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja dengan mengurangi tulisan manual, sehingga petugas dapat lebih fokus pada pelayanan pasien sesuai dengan jurnal Cady & Finkelstein, (2014) Idealnya, pemanfaatan suatu sistem diukur berdasarkan

frekuensi penggunaan oleh para penggunanya. Namun, pengukuran ini menjadi sulit dilakukan karena ada masalah bahwa sistem mungkin digunakan secara wajib atau mandatori oleh para pengguna. Sedangkan menurut Rantetoding, (2021) Pemanfaatan adalah perilaku petugas dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Dalam konteks ini, pemanfaatan mencakup keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi komputer. Pemanfaatan ini mencerminkan sikap dan perilaku petugas dalam situasi-situasi tertentu.

D. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan dan kurangnya hasil penelitian ini. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan jumlah informan yang hanya 4 informan tentu dengan hal tersebut jelas masih sangat kurang untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
2. Proses pengambilan data dilakukan dengan terburu-buru karena pengambilan data dilakukan pada saat jam kerja jadi para informan seperti terburu-buru dalam menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti oleh sebab itu kemungkinan data yang diperoleh kurang maksimal.