

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi

Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta berbadan hukum di bawah kepemilikan Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM) dengan kelas rumah sakit yaitu Pratama. Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi berlokasi di Jl. Hayam Wuruk No.6 Bausasran, Kapanewon Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta dan memiliki luas tanah sebesar 4167m<sup>2</sup> serta luas bangunan seluas 2809,404 m<sup>2</sup>, berdasarkan akta pendirian No.6 yang ditandatangani oleh notaris Tan A Sioe S.H pada tanggal 1 Februari 1950. Rumah Sakit ini pertama kali didirikan oleh Sinode Gereja Jawa (GKJ), Sinode Jawa Gereja Kristen Indonesia (GKI), dan Sinode Gereja Kristen Cabang Sumatra (GKSBS).

Pada awal berdirinya Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi yaitu pada tahun 1926, Rumah Sakit ini lebih dikenal oleh masyarakat sebagai klinik bersalin "*Zuster Prins*". Kemudian berubah menjadi Bidyankes Lempuyangwangi pada tahun 1988. Namun pada tahun 2000 Bidyankes Lempuyangwangi sebagai anak fasyankes Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta beroperasi secara mandiri menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Bethesda Lempuyangwangi (RSKIA). Pada 15 Maret 2003 status RSKIA diubah menjadi Rumah Sakit Umum (RSU) Bethesda Lempuyangwangi, yang kemudian pada tahun 2018 sesuai dengan Peraturan Pemerintah beralih menjadi Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi sampai dengan saat ini.

Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi mempunyai visi, misi, motto, dan jenis pelayanan sebagai berikut :

1. Visi

Menjadi rumah sakit terpercaya, professional, beralaskan kasih dan menjadi pilihan masyarakat.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang holistic, bermutu, terjangkau dan berwawasan lingkungan.
  - b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang focus pada kepuasan pelanggan.
  - c. Membangun SDM yang kompeten, berkomitmen, berkarakter sesuai dengan budaya kerja YAKKUM.
  - d. Mengelola penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien.
3. Motto
- “Melayani Dengan Kasih Menuju Sehat”
4. Jenis Pelayanan
- a. Bedah Umum
  - b. Gigi
  - c. Kebidanan Dan Kandungan
  - d. Penyakit Dalam
  - e. Saraf
  - f. Spesialis Bedah Mulut
  - g. THT dan Alergi
  - h. Anak
  - i. Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi
  - j. Jantung
  - k. Paru
  - l. Rehabilitasi Medik
  - m. Spesialis Mata
  - n. Spesialis Kejiwaan
  - o. Farmasi
  - p. Laboratorium
  - q. Radiologi
  - r. Konsultasi Gigi
  - s. Rekam Medik

## **B. Penerapan Rekam Medis Elektronik di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi**

### 1. Aspek *human* (Manusia)

#### a. Pengguna Sistem

Penggunaan sistem memiliki hubungan dengan orang yang menggunakannya, tingkat pengguna, pengetahuan literasi, pelatihan, dan keterampilan menggunakan *computer*, harapan penerapan sistem pada pengguna, , keyakinan, dan penerimaan atau penolakan (Nur rt al, 2020).

*“Kalau pengguna system RME itu dari hampir semua unit dan pelayanan pasti menggunakan RME, seperti rekam medis, farmasi, radiologi, perawat, DPJP, pokoknya yang memberikan asuhan kepada pasien rawat inap sudah menggunakan RME” informan A*

Pengguna RME pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi adalah rekam medis, DPJP, perawat bangsal, bidan, farmasi, radiologi, dan fisioterapi. Dan berdasarkan wawancara dengan petugas dari beberapa unit minimal kualifikasi Pendidikan yaitu DIII.

*“Minimal disini D3, terus dan sudah ada beberapa yang ners juga” Informan F*

*“ Untuk di pendaftaran itu tidak hanya rekam medis saja, ada yang SI kesehatan masyarakat, ada juga yang SI pariwisata ada juga. Jadi yang lulusan D3 rekam medis cuman 3 yaitu saya, Mbak Wanti, dan Mbak Maya saja” Informan D*

Semua petugas yang memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap di Ramah Sakit Bethesda Lempuyangwangi mendapatkan hak akses pada system RME, tetapi untuk petugas TPPRI tidak mendapatkan hak akses karena pada bagian pendaftaran rawat inap tidak menggunakan rekam medis elektronik tetapi menggunakan SIMRS. Dalam hal akses rekam medis elektronik hak akses petugas dibedakan menjadi dua, yaitu yang dapat menginput data dan hanya dapat melihat isi data saja. Untuk petugas yang dapat mengisi data pasien di RME antara lain DPJP, perawat, bidan, laboratorium, farmasi, dan radiologi. Serta bagian rekam medis hanya mendapatkan akses hanya dapat melihat isi RME saja. Hal ini didapatkan dari hasil wawancara dengan petugas rekam medis sebagai berikut :

*“Seluruh PPA dan seluruh nakes penunjang rawat inap. PPA kan yang mengisi asuhan kemudian yang nakes itu yang dapat mengisi dan hanya dapat mengakses, contohnya yang dapat mengisi radiologi, lab, farmasi. Untuk yang dapat mengakses contohnya ya kami dari rekam medis”* Informan C

Tingkat penggunaan RME pada instalasi rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi digunakan setiap hari dalam memberikan layanan kepada pasien rawat inap, lama penggunaan RME pada instalasi rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi dalam kurun 1 hari berbeda-beda berdasarkan unitnya. Contohnya pada unit bangsal menggunakan RME selama 3 shift dan waktu 24 jam, sedangkan pada unit rekam medis, farmasi, dan radiologi hanya 2 shift atau sekitar 16 jam dalam sehari.

Dengan lama waktu penggunaan dalam sehari tersebut pihak manajemen rumah sakit telah melakukan upaya berupa sosialisasi penggunaan system RME. Untuk sosialisasi pada pengguna RME sudah dilakukan pada awal-awal implementasi RME, pada kegiatan sosialisasi tersebut semua unit yang terlibat dalam penggunaan RME wajib mengikuti. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Sudah dulu awal implementasi sudah pernah pelatihan ke seluruh user, tetapi sampai sekarang belum ada lagi pelatihan untuk kaitannya meningkatkan keterampilan menggunakan RME”* Informan B

*“ Sudah ada pelatihannya, jadi sudah ada sosialisasi juga tapi belum sepenuhnya karena kita kan sistemnya masih adopsi ya jadi belum sepenuhnya”* Informan F

Walaupun sudah pernah diadakan sosialisasi serta pelatihan penggunaan RME tetapi beberapa petugas rumah sakit masih menganggap pelatihan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih kurang, serta belum ada pelatihan kembali kepada petugas yang menggunakan RME.

#### b. Kepuasan Pengguna

Petugas pada instalasi rawat inap merasa sangat terbantu pekerjaannya dengan adanya penerapan RME. Karena dengan adanya RME pekerjaan mereka menjadi lebih ringan dan efisien. Tetapi walaupun begitu masih terdapat beberapa kekurangan baik pada segi fitur dan menu, contohnya ada beberapa form yang belum terintegrasi dengan RME dan masih berbentuk fisik. Hal ini didasarkan dari hasil wawancara dengan perawat dan petugas rekam medis :

*“ Kalau untuk kelebihan itu sudah sesuai yang pertama itu mudah diakses yang kedua itu sudah terfasilitasi dengan baik.”* Informan F.

*“Sebetulnya kalau dari saya pribadi untuk fitur harus disesuaikan dengan pengguna karena kebutuhan pengguna itu berbeda-beda seperti dokter itu berbeda, perawat itu berbeda”* Informan C

Dengan adanya RME tentunya mempengaruhi dalam segi efektifitas baik waktu maupun tenaga petugas sehari-hari. Seperti contohnya petugas koding saat ini tidak mengalami kesulitan dalam membaca diagnose dikarenakan diagnose pada RME dapat terbaca dengan jelas dan realtime. Hal ini bebrbeda pada saat masih menggunakan rekam medis manual. Hal tersebut didasarkan dari hasil wawancara dengan kepala rekam medis :

*“Untuk di rekam medis RME sangat berdampak, karena kan untuk data sekarang ambalnya dari RME juga, contohnya untuk BPJS mengambil diagnosa, tindakannya apa? Hasil lab nya apa? Jadi bisa dilihat dari RME”* Informan A

## 2. Aspek *Organization* (organisasi)

### a. Struktur

Kepala rekam medis masuk ke dalam tim penyelenggara RME dan mempunyai tanggung jawab termasuk dalam menyusun kebijakan dan prosedur terkait penggunaan RME. Hingga saat ini Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi masih belum memiliki SOP terkait penggunaan rekam medis elektronik yang sah. Hal ini bersumber hasil wawancara dengan kepala rekam medis dan petugas rekam medis sebagai berikut :

*“Untuk sementara belum ya mas, masih berbentuk draft”* Informan A

*“Kalau itu kita bicara panduan rekam medis sudah ada sebetulnya tapi belum disahkan, kita sudah mengajukan dari 2024. Karena kebijakan dan regulasi itu berubah ya jadi kita mengikuti dan menyesuaikan. Jadi secara draft sudah punya tapi belum disahkan.”* Informan C

Pelatihan dan sosialisasi terkait penggunaan RME sudah pernah dilakukan kepada semua pengguna RME di RS Bethesda Lempuyangwangi pada akhir tahun 2022 pada awal-awal pengimplementasian RME. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan kepala IT :

*“Sudah dulu awal implementasi sudah pernah pelatihan ke seluruh user”* Informan B

b. Lingkungan

Dukungan dari pihak manajemen Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi berupa fasilitas dan sarana dan prasarana untuk menunjang implementasi sudah cukup baik. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak manajemen untuk mendukung penerapan RME antara lain penyediaan komputer, jaringan, kabel lan, *printer, scanner*, dan juga server. Petugas Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi juga merasa untuk sarana dan prasarana yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit sudah memenuhi kebutuhan untuk pengimplementasian RME. Hal ini juga bersumber dari hasil wawancara dengan beberapa petugas sebagai berikut:

*“Kalau itu dari awal sudah tercukupi, jadi dulu waktu mau implementasi segala sesuatunya sudah dirancang jadi server, computer dan lainnya sudah dirancang dari awal. Jadi sampai saat ini sudah tercukupi”* Informan B

*“ Menurut saya untuk penyediaan sarana dan prasarana sudah mumpuni semua sudah disiapkan oleh pihak rumah sakit sebelum diterapkannya RME ya mas”* Informan D

Komunikasi dan koordinasi antar unit di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi juga berjalan dengan baik, baik sebelum dan sesudah pengimplementasian RME. Akan tetapi dengan adanya RME koordinasi antara

pemberi layanan di instalasi rawat inap menjadi lebih mudah dan efisien dikarenakan semua data informasi terkait pasien dapat diakses secara *real time*. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan perawat dan petugas rekam medis :

*“Kalau fungsi koordinasi sih banyaknya, salah satunya kita bisa lihat informasi disitu dan semua PPA bisa terakses di ERM jadi kita tidak perlu melakukan komunikasi by telpon atau kita bertemu dengan yang bersangkutan”* Informan F

*“ Pasti akan membantu percepatan koordinasi antar unit karena semua dapat diakses tanpa beranjak dari ruangan dan jika perlu konfirmasi tinggal telfon tidak seperti dulu waktu rekam medis manual.”* Informan C

### 3. Aspek *Technology* (Teknologi)

#### a. Kualitas Sistem

Kemudahan *user* untuk menggunakan RME pada instalasi rawat inap dirancang dengan desain *interface* yang sesuai dengan kebutuhan *user*, karena setiap pengguna memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Menu dan fitur akan berbeda sesuai dengan siapa yang akan menggunakan atau mengisi RME. Untuk segi menu dan fitur pada RME di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi masih terdapat kekurangan yaitu belum semua formulir terintegrasi dengan RME jadi masih terdapat beberapa formulir yang berbentuk fisik serta ada beberapa menu yang petugas tidak bisa akses. Hal ini berdasarkan wawancara peneliti dengan petugas perawat, kepala rekam medis, dan petugas rekam medis sebagai berikut:

*“Kalau untuk kelebihan itu sudah sesuai yang pertama itu mudah diakses yang kedua itu sudah terfasilitasi dengan baik. Mungkin kekurangan disini belum semua item atau poin itu masuk ke ERM jadi masih kita menggunakan yang ERM dan yang manual jadi masih belum terinterasi sepenuhnya. Kalau bener-bener sudah ERM harusnya kita ngga usah ada hardfile yang membuat kita double kerja”* Informan F

*“Untuk kelebihan tampilan dan fiturnya simple jadi membantu kami, untuk kekurangannya ada beberapa menu yang belum bisa dibuka dan belum bisa kami lihat datanya jadi mungkin perlu diupgrade lagi untuk RME nya supaya kami lebih maksimal lagi dalam pemakaiannya” Informan A*

*“Sebetulnya kalau dari saya pribadi untuk fitur harus disesuaikan dengan pengguna karena kebutuhan pengguna itu berbeda-beda seperti dokter itu berbeda, perawat itu berbeda” Informan C*

Kualitas kecepatan sistem juga terkadang terdapat kendala yaitu pada jaringan. Terkadang system terasa lambat atau bahkan tidak bisa diakses karena jaringan yang mengalami masalah, tentu hal tersebut dapat mempengaruhi pekerjaan petugas pada saat melayani pasien. Akan tetapi pada saat terdapat masalah tersebut pihak IT akan langsung bertindak apabila mereka pengguna melaporkan. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan petugas IT :

*“Kalau error beberapa terkait dengan transaksi data, transaksi data biasanya diakibatkan oleh misalnya bandwidth internet yang kurang atau semua computer sedang pakai jadi kadang terasa lemot atau kadang dari trouble listrik, jadi kadang pas waktu mati dan perpindahan ke genset kan sempat mati nah ada data yang istilahnya “nggantung” gitu. Dan untuk tindak lanjut paling gampang itu reset server jadi kalau ada transaksi yang stuck servernya di reset gitu, atau menunggu jadi kalau ada yang sama-sama pakai dan ada yang upload laporan dan itu membuat lambat satu jaringan mungkin kami sarankan nanti dulu menguploadnya jadi nanti gentian” Informan B*

#### b. Kualitas Informasi

Data pasien rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi dapat diakses secara *realtime* oleh semua pengguna yang memiliki hak akses. Untuk pengisian RME hanya dapat dilakukan oleh petugas yang memiliki hak akses untuk mengisi seperti DPJP, perawat, farmasi, radiologi, serta unit yang mengahruskan mengisi data perawatan pasien selama dirawat di rumah sakit. Sedangkan petugas rekam medis

hanya memiliki hak akses masuk RME saja sehingga tidak dapat mengisi, mengedit ataupun menghapus isi pada RME.

Untuk pengisian data di RME masih kerap dijumpai data yang belum diisi oleh petugas yang berwajib mengisi. Hal tersebut tentu akan berpengaruh pada kualitas informasi yang dihasilkan oleh RME. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis dan kepala rekam medis sebagai berikut :

*“Jadi di rekam medis elektronik beberapa bulan sekali saya dapati ada yang belum terisi, belum lengkap dan itu masih ada, kemudian ketepatan itu masih ada yang belum tepat”* Informan C

*“Kalau untuk kelengkapan itu jadi kayak 60% : 40% seperti itu, jadi untuk kelengkapan kan masih ada beberapa yang kurang lengkap terkait pengisiannya”* Informan A

#### c. Kualitas Layanan

Jaminan pelayanan sistem RME di RS Bethesda Lempuyangwangi sudah cukup memadai dengan adanya petugas IT rumah sakit yang siap dan sigap apabila terdapat kendala pada sistem RME. Dalam perkembangan RME terdapat koordinasi antara pengguna dan petugas IT rumah sakit, terdapat beberapa masukan dari pengguna terkait fitur dan menu di RME dan dari tim IT sendiri akan menghubungi pihak Yayasan selaku pengembang RME. Hal tersebut didapatkan dari hasil wawancara dengan perawat dan petugas IT :

*“ Kalau untuk kelebihan itu sudah sesuai yang pertama itu mudah diakses yang kedua itu sudah terfasilitasi dengan baik. Mungkin kekurangan disini belum semua item atau poin itu masuk ke ERM jadi masih kita menggunakan yang ERM dan yang manual jadi masih belum terinterasi sepenuhnya. Kalau bener-bener sudah ERM harusnya kita ngga usah ada hardfile yang membuat kita double kerja”* Informan F

*“Karena kami ini RME nya dari Yayasan jadi jika ada kebutuhan update atau pengembangan fitur khusus itu agak lama, harus update ke sana dulu dan harus*

*menunggu dulu, kalau acc kalau engga ya engga gitu. Jadi kalau untuk fitur dan tampilan kami tidak ada masalah kalau untuk pengembangan kedepan agak lama beda kalau mengembangkan sendiri” Informan B*

Selain terdapat petugas IT yang sigap dalam membantu apabila terdapat masalah, petugas juga sudah didukung dengan adanya *hardware* maupun *software* untuk membantu dalam menjalankan RME.

#### 4. Aspek Net Benefit

Dengan diterapkannya RME di Ruamh Sakit Bethesda Lempuyangwangi, semua petugas yang memberikan pelayanan kepada pasien di instalasi rawat inap dapat mengakses dan melihat data medis pasien. Baik itu riwayat penyakit, riwayat pengobatan, maupun riwayat tindakan yang diberikan kepada pasien selama berobat di RS Bethesda Lempuyangwangi. Dan dengan diterapkannya RME pekerjaan petugas menjadi lebih cepat dan efisien, hal ini disebabkan petugas dapat melihat segala bentuk informasi pasien secara langsung dan *real time* melalui RME berbeda dengan saat masih menggunakan rekam medis manual. Hal tersebut didapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan kepala rekam medis dan petugas rekam medis :

*“Karena yang tadi saya katakan RME sangat membantu pekerjaan ya jadi untuk kualitas kerjanya jadi lebih cepat, jadinya kan tidak perlu membuka berkas dan tidak perlu telfon sana-sini. Jadi untuk kualitas kerja jadi lebih efisien dan lebih cepat” Informan A*

*“Iya, ini terasa sekali dengan adanya RME terasa lebih cepat karena tidak perlu mencari berkas rekam medis kita bisa langsung mencari di RME asal kita mempunyai hak akses dan untuk pengambilan keputusan pastinya akan lebih cepat karena dari RME tersebut mengelola semua penunjang, otomatis akan lebih cepet juga” Informan C*

## C. PEMBAHASAN

### 1. Aspek *Human* (Manusia)

#### a. Pengguna Sistem

Pengguna sistem RME pada instalasi rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi yaitu hampir semua pihak yang memberikan asuhan perawatan kepada pasien yang dirawat, yang terdiri dari unit rekam medis, farmasi, dokter, radiologi, fisioterapi, perawat, dan juga bidan. Semua petugas pada instalasi rawat inap merasa terbantu pekerjaannya semenjak RME diterapkan, menurut petugas dengan adanya RME pekerjaan dirasa lebih cepat dan lebih efisien. Contohnya perawat dapat melihat data pasien hanya dengan membuka RME dan sudah terdapat semua data pasien selama dirawat. Sosialisasi dan pelatihan juga sudah pernah dilakukan pada awal pengimplementasian RME, peserta dari sosialisasi ini yaitu semua petugas yang bertugas pada instalasi rawat inap RS Bethesda Lempuyangwangi. Manajemen rumah sakit berharap dengan adanya sosialisasi ini petugas dapat menggunakan RME tanpa kesulitan ataupun kendala. Dan hal tersebut terbukti kalau petugas tidak mengalami kesulitan berarti selama menggunakan RME dan membantu mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Sesuai dengan penelitian (Chotimah, 2022) kurangnya pemahaman SDM tentang SIK bisa mengurangi manfaat implementasi. Dengan begitu, perlu adanya sosialisasi tentang RME sehingga dapat meningkatkan pemahaman petugas untuk penggunaan yang optimal. Dalam hal ini adanya sosialisasi dapat memberikan pemahaman terkait RME, sehingga petugas dapat memahami bagaimana penggunaan RME.

#### b. Kepuasan Pengguna

Pengimplementasian RME pada instalasi rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi memberikan banyak efek yang positif bagi petugas. Petugas merasa pekerjaan mereka menjadi lebih cepat dan efisien sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik, walaupun masih banyak keluhan dari petugas terkait sistem RME yang belum maksimal. Contoh kekurangan pada sistem RME di RS Bethesda Lempuyangwangi yaitu belum semua formulir ada di dalam RME

sehingga masih menggunakan formulir berbentuk fisik. Oleh sebab itu petugas berharap adanya pengembangan fitur dan menu pada RME sehingga dapat sesuai dengan pengguna sistem tersebut.

Kepuasan pengguna rekam medis elektronik merupakan indikator keberhasilan penerapan sistem informasi, yang mencerminkan kualitas kinerja dan kesesuaiannya dengan tujuan pengguna. Keberhasilan implementasi sistem sangat bergantung pada dukungan pengguna, karena tanpa partisipasi mereka, sistem tidak akan berjalan optimal (Rabbani et al., 2022)

## 2. Aspek Orgnaization (Organisasi)

### a. Struktur

Kebijakan secara tertulis terkait panduan penggunaan RME sampai saat ini di RS Bethesda Lempuyangwangi masih berbentuk *draft* dan belum disahkan. Sehingga untuk SOP panduan penggunaan RME RS Bethesda Lempuyangwangi belum memiliki. Hal ini dikarenakan pihak rekam medis beserta manajemen rumah sakit masih menyesuaikan dengan peraturan. Fungsi dengan terdapatnya SOP pada unit kerja ialah untuk menekan kelalaian dalam melaksanakan pekerjaan. Begitu pula dengan fungsi SOP pada rekam medis elektronik untuk menghindari terjadinya kelalaian pencatatan rekam medis pada sistem RME agar tidak terjadi sistem error (Izza & Lailiyah, 2024).

### b. Lingkungan

Pengimplementasian RME pada instalasi rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi sudah mendapatkan dukungan yang mencukupi dari pihak manajemen, baik dari segi sarana maupun prasarana. Tentu saja dukungan dari pihak manajemen sangat mempengaruhi terhadap kesuksesan penerapan RME di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi. Walaupun sementara masih terdapat beberapa kekurangan, contohnya jaringan internet yang dirasa petugas masih kurang. Hal tersebut didasarkan pada masih sering terjadinya *error* pada sistem yang disebabkan oleh jaringan. Koneksi internet merupakan salah satu komponen penunjang sekaligus pemasti lancarnya penerapan rekam medis elektronik,

khususnya dari aspek real time penyediaan data medis pasien di rumah sakit (Izza & Lailiyah, 2024)

### 3. Aspek *Technology* (Teknologi)

#### a. Kualitas Sistem

Sistem RME di RS Bethesda Lempuyangwangi dikembangkan oleh yayasan dan pihak rumah sakit hanya berperan sebagai pengguna RME. Dikarenakan RME tidak dikembangkan sendiri oleh pihak rumah sakit menyebabkan ada beberapa fitur dan menu yang tidak sesuai dengan apa yang berada di rumah sakit, ini adalah salah satu kekurangan system RME yang ada di RS Bethesda Lempuyangwangi. Contoh dari kekurangan fitur dan menu tersebut adalah ada beberapa formulir yang tidak terdapat pada system sehingga masih menggunakan formulir manual. Sedangkan untuk kemudahan penggunaan RME petugas merasa tidak terdapat kesulitan berarti dalam penggunaan system.

Pada system RME, untuk *login* tidak terdapat masalah. Petugas tidak mendapati kesulitan dalam mengakses RME, hal tersebut dikarenakan setiap pengguna sudah memiliki *username* dan *password* untuk mengakses RME. Kualitas sistem diharapkan bisa menjadi alat ukur untuk fitur yang melekat pada system informasi termasuk didalamnya user interface dan kinerja dari sistem informasi tersebut. Indikator kemudahan yang memiliki arti bahwa system informasi mudah dipelajari, indikator efisiensi yang memiliki makna berapa lama respon waktu serta lama dari loading suatu system. Indikator-indikator tersebut merupakan indikator untuk menilai bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi (Wirajaya & Nugraha, 2022).

#### b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi yang dikeluarkan system RME di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi masih kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih dijumpai adanya kekosongan pengisian data oleh petugas. Apabila kelalaian tersebut terus terulang tentu saja kualitas informasi yang dihasilkan belum memenuhi standar yang ada. Kualitas informasi merupakan salah satu aspek yang

mengukur bagaimana mutu dari *output* sebuah sistem informasi. Kualitas informasi berhubungan dengan menghitung nilai dari informasi yang diwujudkan oleh sebuah sistem tersebut (Wirajaya & Nugraha, 2022)

### c. Kualitas Pelayanan

Sistem RME pada pelayanan instalasi rawat inap di RS Bethesda Lempuyangwangi memperoleh respon yang baik dari pihak IT, apabila terdapat masalah terakait system maka pihak IT akan segera membantu mengatasi masalah tersebut agar system dapat segera dipergunakan oleh petugas.

Untuk kualitas pelayanan dalam pengembangan atau penambahan fitur dan menu dalam sistem RME masih tergolong lama. Hal tersebut dikarenakan pihak IT bukan sebagai pengembang utama system RME. Dalam hal pengembangan system pihak IT rumah sakit akan berkoordinasi terlebih dahulu dengan pihak Yayasan selaku pengembang system RME sehingga memerlukan banyak waktu untuk melakukan pengembangan ataupun penambahan baik itu dari segi fitur, menu maupun tampilan. *Service provider* yang diterima merupakan salah satu contoh bentuk hubungan antara kualitas layanan dengan dukungan keseluruhan dari berbagai pihak. Pemberian nilai mutu layanan dapat dilaksanakan dengan beberapa parameter berikut ini diantaranya adalah empati, cepat tanggap, tindak lanjut layanan dari teknisi, serta jaminan (Wirajaya & Nugraha, 2022).

### 4. *Net Benefit*

Pengimplementasian RME di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi memiliki dampak yang baik dalam membantu pekerjaan petugas sampai dengan pelayanan kepada pasien. Dengan adanya RME pekerjaan petugas terasa lebih mudah dan ringan serta lebih efisien waktu sehingga berdampak pada standar pelayanan pada pasien yang membaik. Sehubungan dengan adanya rekam medis elektronik pihak rumah sakit dapat menghemat pengeluaran untuk pembelian kertas, map, dan lain-lain.

Dampak positif dari pengimplementasian rekam medis elektronik di unit rawat inap Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi yaitu menghasilkan kualitas kerja

dan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada sebelumnya pada saat masih menggunakan rekam medis manual. Waktu pelayanan yang menjadi lebih cepat, serta beban tugas pegawai jadi lebih ringan dengan demikian pegawai dapat lebih mengoptimalkan fungsi pekerjaannya.

Petugas selaku user merasa terbantu dengan adanya penerapan RME, walaupun dari segi teknologi masih terdapat beberapa kekurangan seperti jaringan wifi yang terkadang mengalami kendala sehingga dapat menghambat pekerjaan petugas yang berdampak juga kepada pelayanan terhadap pasien. Net benefit berpusat kepada pengaruh atau keuntungan yang diperoleh oleh pengguna yaitu saat mengimplementasikan atau setelah mengimplementasikan suatu system (Wirajaya & Nugraha, 2022)

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA