

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Berdirinya Rumah Sakit Umum (RSU) Queen Latifa Yogyakarta bermula dari sebuah Rumah Praktek Swasta milik pribadi pada tahun 1992. Kemudian berkembang dan melembaga menjadi Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) pada tahun 2001, yang semula dilelola oleh bidan praktek 24 jam beserta praktek dokter umum pagi dan sore hari. Sejarah pengambilan nama Queen Latifa yaitu Queen berarti raja atau ratu dan Latifa inginnya meraja atau sukses dengan penuh kasih sayang untuk pelanggan. Jadi dapat disimpulkan dari moto RSUD Queen Latifa yaitu Rumah Sakit Keluarga yang Terpercaya.

Rumah Sakit Umum Queen Latifa terletak di Jln. Ringroad Barat No.118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. RSUD Queen Latifa memiliki 7 (tujuh) bangunan atau gedung yang berada dalam lingkungan rumah sakit, serta 4 (empat) bangunan atau gedung yang berlantai dua. Karena pada awalnya RSUD Queen Latifa merupakan BPRB yang bangunannya masih menyatu dengan rumah sang pemilik, meskipun bangunan atau gedung rumah sakit dengan pemilik rumah terpisah, namun hingga kini bangunan rumah sang pemilik masih berada di dalam lingkup bangunan rumah sakit.

2. Visi dan Misi RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Dalam meningkatkan mutu yang baik, setiap perusahaan mempunyai visi dan misi untuk perkembangan perusahaan kearah yang positif. RSUD Queen Latifa memiliki visi menjadi Rumah Sakit Tipe C Terbaik di Yogyakarta pada tahun 2017 dan disukai pelanggan. Dalam upaya mewujudkan visinya tersebut, Queen Latifa memiliki misi, yaitu memberikan pelayanan kesehatan secara professional, berkualitas dan terpercaya dengan prinsip continuous improvement serta berorientasi pada keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan, menyelenggarakan

rumah sakit yang dapat menjadi tempat pendidikan dan rujukan pelayanan dibawahnya, merealisasikan rumah sakit unggulan, melaksanakan pelayanan yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab melalui pembinaan akuntabilitas koperasi dan profesi sehingga disukai pelanggan.

3. Karakteristik Informan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 6 petugas yang menjadi informan pada penelitian ini dengan jenis kelamin dominan perempuan dan laki-laki dengan kualifikasi Pendidikan terdiri dari 2 petugas rekam medis, 2 petugas Sarjana Keperawatan,, 1 sarjana kedokteran, dan 1 petugas dengan kualifikasi sarjana ilmu komunikasi.

Table 4.1 Karakter Informan

Informan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa kerja	jabatan
Informan 1	26 thn	Perempuan	D3 Rekam Medis	5 tahun	Staff Rekam Medis
Informan 2	45 thn	Perempuan	S1 Keperawatan	4 tahun	Kepala Unit Rawat Jalan
Informan 3	30 thn	Perempuan	SI Farmasi	4 tahun	Kepala Unit Farmasi
Informan 4	40 thn	Perempuan	D3 TLM	5 tahun	Kanit Laboratorium
Informan 5	28 thn	Laki-laki	S1 Kedokteran	2 tahun	Dokter rawat jalan
Triangulasi Sumber	28 thn	Perempuan	S1 Kesehatan Masyarakat	5 tahun	Kepala Unit Rawat Jalan
Triangulasi Sumber	28thn	Perempuan	S1 Komunikasi	3 thn	Kepala IT

4. Gambaran Umum Penerapan Sistem Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Perencanaan rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa sudah dilakukan sejak tahun 2019 dan dilakukan secara keseluruhan. SITIQL merupakan sistem informasi elektronik yang digunakan dari RSUD Queen Latifa Yogyakarta yang sebelumnya masih menggunakan manual untuk memberikan pelayanan kesehatan.

SITIQL merupakan rekam medis elektronik yang mengintegrasikan seluruh unit di RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Unit-unit di RSUD Queen Latifa yang telah terintegrasi antara lain loket pendaftaran, unit rawat jalan atau poliklinik, farmasi, kasir, radiologi. Rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa berbasis *web based* dan pengembangannya dilakukan mandiri tidak bekerja sama dengan vendor. Untuk menghubungkan komputer pada setiap unit menggunakan jaringan LAN (*Local Area Network*) dan data yang diinput akan tersimpan pada *server* rumah sakit. Di RSUD Queen Latifa ada 30 *client* dengan server *intel xeon* ram 16 *gigabyte*. Untuk menggantikan server utama ketika mengalami listrik down yaitu menggunakan genset. Untuk menjaga kelembaban ruang *server* di RSUD Queen Latifa dilengkapi dengan pendingin ruangan dengan suhu standar 20°C - 25°C.

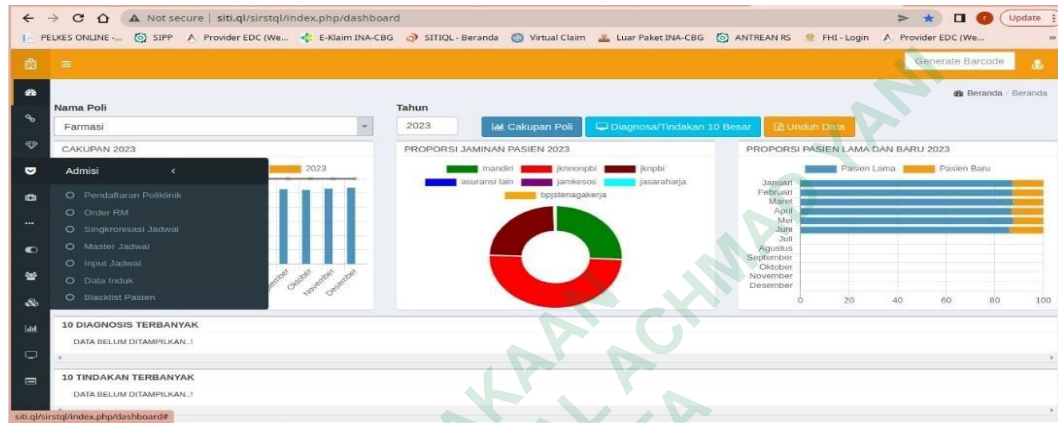
Menurut keterangan yang didapatkan dari wawancara bahwa RME sudah cukup berjalan dengan baik dan mempunyai nilai guna pada *input*-an data pasien rawat jalan. Adanya RME di RSUD Queen Latifa mampu mengintegrasikan data dari berbagai sumber, mengumpulkan data pada titik pelayanan dan mendukung pemberi pelayanan dalam pengambilan keputusan. RME yang baik adalah dapat memberikan manfaat kepada dokter dan petugas kesehatan dalam mengakses informasi pasien yang dapat membantu pengambilan keputusan klinis dan dapat dijadikan sebagai solusi bagi rumah sakit untuk mengatasi masalah penyimpanan yang besar, hilangnya rekam medis, pengeluaran data yang dibutuhkan dan lain-lain. Keamanan pasien lebih terjamin penularan informasi medis cepat dan tepat, dapat terintegrasi dalam rumah sakit dan luar rumah sakit.

Melihat kerumitan dan kompleksitas pengelolaan rekam medis, maka sudah saatnya apabila setiap rumah sakit modern saat ini mengganti pengelolaan rekam medis manual menjadi elektronik. Bahkan lebih dari itu dapat dibangun suatu sistem rekam medis elektronik (RKE) yang terintegrasi. Dengan rekam medis elektronik (RME), maka diharapkan mampu meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen rumah sakit melalui tiga manfaat yaitu manfaat umum, operasional dan organisasi. Adanya penerapan RME tersebut banyak memberikan

dampak positif bagi pengguna, tetapi masih terdapat poli yang belum menggunakan RME yaitu IGD. Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta:

“Kita rekam medis elektroniknya dari tahun 2019 sampai saat ini hanya di rawat jalannya saja kecuali IGD kita belum menggunakan karena kita baru mencoba rawat jalan yang poliklinik kalau sudah berjalan dengan baik dan maksimal, kemungkinan secepatnya kita akan mencoba yang IGD”

(Informan 1,2,3,4,5)



RSUD Queen Latifa tidak hanya memiliki 1 loket pendaftaran. Rumah sakit ini memiliki beberapa loket pendaftaran dan setiap loket pendaftaran terdiri dari 2-5 poliklinik yang dituju. Salah satunya yaitu poliklinik dalam dan mata dijadikan satu tempat pendaftaran.

5. Bentuk Pelayanan Rawat Jalan Berbasis Elektronik di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Bentuk pelayanan yang dilakukan dalam sistem RME di RSUD Queen Latifa berupa pelayanan kepada pasien mulai dari pasien mengambil nomor antrian yang telah menggunakan mesin nomor antrian otomatis, mendaftar pada bagian pendaftaran dan diarahkan ke poliklinik yang dituju. Data pasien akan secara otomatis dapat diakses ke poli tujuan dalam aplikasi RME. Pasien menunggu sesuai dengan nomor antrian, pasien yang sudah mendaftar di bagian pendaftaran hanya menggunakan 1 nomor antrian yang didapatkan pada saat mengambil nomor antrian

Pasien diberikan pelayanan oleh dokter maupun perawat sesuai dengan keluhan penyakit pasien. Perawat atau dokter menuliskan pada assessment pasien atau SOAP pada RME. Dokter mendiagnosa penyakit pasien dengan menginputkan data hasil pemeriksaan penunjang (jika dilakukan) dan menuliska e-resep untuk bagian farmasi. RSUD Queen Latifa sudah hampir semuanya menerapkan sistem RME sehingga pelayanan pada pasien lebih cepat dan lebih baik. Adanya RME menjadikan pasien tidak harus menunggu lebih lama dalam penanganan dan pelayanan yang mereka dapatkan.

Sistem pendaftaran manual difasilitas pelayanan kesehatan yang berlaku sebelum siberlakukan e-health yaitu pasien mengantri dalam pengambilan nomor lalu menunggu hingga nomor antriannya terpanggil dan menunggu lagi untuk mendapatkan pelayanan yang sesungguhnya. Banyak waktu yang digunakan untuk menunggu sehingga dapat mendapatkan pasien jenuh. Akibat dari kondisi tersebut tidak sedikit pasien yang mengajukan complain akan lamanya pelayanan yang diterima.

Bentuk pelayanan berbasis elektronik yang sudah diterapkan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta sangat memberikan keuntungan bagi perawat/dokter yang dimana pada awalnya harus mencari dan mengambil berkas terlebih dahulu pada arsip rekam medis pasien, dengan adanya RME tersebut petugas tidak perlu mencari atau mengambil dokumen rekam medis pasien karena dalam aplikasi RME tersebut sudah dapat dilakukan pencarian dan penginputan data pasien menggunakan RME tanpa harus mencari secara manual. Hal tersebut didukung oleh pendapat informan berikut:

Pelayanan di RSUD Queen Latifa ini mulai dari pasien mengambil nomor antrian yang udah otomatis diambil pada saat pasien mendaftar diloket, nomor antrian itu berlaku satu kali, setelah itu pasien mendaftar di bagian pendaftaran, lalu petugas menginputkan data dan mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju.

(Informan 1,2,3,4,5)

Dan nanti di poliklinik dokter dan perawat juga melayani pasien sesuai dengan keluhan dengan menulis SOAP pada RME. Dokter juga mendiagnosa pasien, menginputkan hasil pemeriksaan, dan menulis resep obat”.

(Informan 1,2,3,4,5)

6. Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari segi *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi) dan Manfaat

a. Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Segi Manusia (Human)

Komponen manusia (*human*) melalui sistem informasi dari sisi pengguna sistem (*system use*) pada frekuensi, luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. System use juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat pengguna (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan, sikap menerima, atau menolak sistem. *User satisfaction* (kepuasan pengguna) digunakan untuk mengevaluasi pengguna dari pengalaman menggunakan sistem informasi dan dampak dari sistem informasi. User satisfaction dapat dikaitkan dengan kegunaan yang dirasakan dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi.

1) Penggunaan sistem

a) Penggunaan sistem informasi yang ada di rumah sakit

Penggunaan sistem informasi di RSUD Queen Latifa ini digunakan oleh petugas dari rawat jalan yang terdiri dari petugas pendaftaran, poliklinik, gizi atau petugas yang berada di lingkungan rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Mulai dari bagian pendaftaran poliklinik, kasir, farmasi saman penunjang sudah menggunakan RME semua

(Informan 1)

Yang menggunakan dari mulai pendaftaran sampai bangsal, jadi kasir juga, poli juga, petugas ugd juga, bagian gizi juga semuanya.

(Informan 2)

Di rawat jalan itu dari dokter spesialis,perawat,bidan, pokoknya yang memiliki user dan paswoard bisa mengakses
(Informan 3)

Untuk yang menggunakan sistem informasi disini adalah petugas yang memiliki akun untuk login di sistem informasi.
(Informan 4)

Yang menggunakan sistem informasi elektronik ya seluruh petugas rumah sakit yang memiliki user dan password.
(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 informan bahwa RME di RSUD Queen Latifa dioperasikan oleh dokter perawat dan petugas yang memiliki *user* dan *password*. Seluruh petugas pengguna RME merupakan lulusan D3/S1 dengan tingkat pengetahuan sangat memadai. Semua petugas pengguna RME memberikan respon yang baik dan menerima adanya RME, karena meringankan pekerjaan petugas yang semula dijalankan secara manual. Adanya RME menjadikan pelayanan pada pasien lebih cepat. Hal tersebut dapat diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa yang bisa menggunakan sistem informasi elektronik tersebut hanya petugas yang memiliki akun *user* dan *password*. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber

Sebarinya pengguna sistem informasi elektronik atau SITIQL ini hanya petugas yang memiliki user dan password saja, dan untuk menggunakan SITIQL ini hanya petugas yang ada di lingkungan rumah sakit.
(Triangulasi sumber)

Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 informan bahwa RME di RSUD Queen Latifa dioperasikan oleh dokter perawat dan petugas yang memiliki *user* dan *password*. Seluruh petugas pengguna RME merupakan lulusan D3/S1 dengan tingkat pengetahuan sangat memadai. Semua petugas pengguna RME memberikan respon yang baik dan menerima adanya RME, karena meringankan pekerjaan petugas yang semula dijalankan secara manual. Adanya RME menjadikan pelayanan

pada pasien lebih cepat. Hal tersebut dapat diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa yang bisa menggunakan sistem informasi elektronik tersebut hanya petugas yang memiliki akun *user* dan *password*.

b) Pelatihan sebelum menerapkan rekam medis elektronik

Sebelum menerapkan sistem rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa diadakan pelatihan terlebih dahulu seperti seminar-seminar yang diadakan di luar lingkungan rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Pelatihan sebelum menggunakan rme tentu ada.

(Informan 1)

Ada kita sebelum menggunakan RME ada pelatihan.

(Informan 2)

Ada jadi kita sebelum menerapkan RME ada pelatihan untuk petugas kurang lebih dilakukan selama 1 bulan.

(Informan 3)

Ada kita pelatihan seperti seminar atau sosialisasi.

(Informan 4)

Ada pelatihannya sosialisasi sebelum menerapkan RME.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 informan bahwa tingkat penggunaan sistem di RSUD Queen Latifa digunakan setiap hari dalam memberi pelayanan kepada pasien rawat jalan, sehingga rumah sakit telah melakukan upaya pelatihan mengenai penggunaan sistem RME yang dilakukan oleh bagian pihak IT. Hal tersebut dapat diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa diadakannya pelatihan sebelum menerapkan RME guna untuk mengetahui bagaimana cara penggunaannya, apa saja isi di dalam sistem informasi elektronik itu, agar petugas paham cara penggunaan sistem RME, tetapi pelatihan penerapan RME ini masih kurang karena hanya dilakukan 1 kali sebelum penerapan. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Untuk pelatihan sudah pernah dilakukan sekali pada saat awal penerapan RME dan Ketika ada fitur-fitur baru saja pada RME, tetapi hanya pelatihan lokal saja. Pelatihan tersebut dilakukan kurang lebih 1 bulan dimulai dari kepala ruang setelah itu baru ke perawat sebagai pelaksana atau pengguna. Semua petugas secara keseluruhan sudah memadai hanya saja harus ditambahkan pelatihan-pelatihan yang berkaitan tentang RME agar petugas yang ada semakin berkembang kedepannya.

(Triangulasi sumber)

- c) Manfaat yang didapat terhadap SDM yang menggunakan sistem rekam medis elektronik

Manfaat yang didapat oleh sumber daya manusia di RSUD Queen Latifa Yogyakarta dengan adanya sistem informasi elektronik yaitu untuk mempermudah pekerjaan dan mempercepat pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Mempermudah pencapaian informasi yang diberikan, contohnya kita ingin mendapatkan informasi tentang pelaporan kasus jumlah kunjungan nanti kita tinggal cari saja di sistem.

(Informan 1)

Untuk manfaat bagi SDMnya itu memudahkan mencari data pasien sih dek jadi lebih gampang gitu.

(Informan 2)

Lebih efektif secara waktu dan efisien juga karena sudah tidak ada pemberkasan lagi.

(Informan 3)

Manfaatnya ya untuk mempermudah pelayanan.

(Informan 4)

Kalau manfaat untuk SDM penggunaan sistem RME ya mempermudah mempercepat jadi kalau dulu manual itu lambat ya ,karena pasien kit aitu sudah mencapai angka 10.000 perbulan jadi kita dengan adanya RME ini sangat membantu.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara kepada 5 informan bahwa banyak manfaat yang didapat di rekam medis elektronik yaitu untuk mempermudah dan membantu dalam mencari data, menginput data, membuat laporan, melihat kunjungan pasien, mendapatkan informasi dan untuk meminimalisir di rak penyimpanan rekam medis. Hal tersebut dapat diperjelas oleh triangulasi sumber yang dimana sistem rekam medis elektronik memiliki keuntungan bagi petugas rumah sakit saat menggunakan sistem RME ini. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Sebenarnya kalau di tempat kita itu untuk mempermudah pencapaian informasi yang diberikan, contohnya kita ingin mendapatkan informasi tentang pelaporan kasus jumlah kunjungan yang sebelumnya kita harus menghitung nah itu kita narik dari data simnya sepuluh besar penyakit, sepuluh besar tindakan, kemudian laki-laki berapa perempuan berapa terus pasien baru berapa, pasien lama berapa itu sudah mudah mendapatkan informasinya dan mengurangi tempat penyimpanan di rak rekam medis, mengurangi pendistribusian kita yang harus mengantar berkas bolak bali yaitu salah satu manfaatnya

(Triangulasi sumber)

2) Kepuasan pengguna

Tingkat kepuasan pengguna RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta ditunjukkan dengan petugas merasa puas dan sangat setuju dengan adanya RME karena sangat bermanfaat bagi petugas dalam melayani pasien meng-*entry* data data pasien dan mempermudah untuk mencari data Riwayat pasien sebelumnya.

a) Manfaat dari kepuasan pengguna menggunakan sistem RME

Petugas di RSUD Queen Latifa Yogyakarta merasa puas dengan adanya sistem RME saat ini karena membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun masih ada beberapa kendala. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan berikut:

Manfaatnya ya memudahkan pekerjaan jadinya lebih cepat lebih efisien waktu.

(Informan 1)

Kalau dianggap puas ya puas si meskipun ada beberapa kendala , tapi disini lain itu kita cukup puas.

(Informan 2)

Untuk saat ini sih puas cuma memang kita masih ada perkembangan untuk kedepan ya jadi kita masih menunggu proses evaluasinya.

(Informan 3)

Menurut saya sampai saat ini saya menggunakan RME cukup puas ya

(Informan 4)

Saya sangat puas sekali dengan adanya RME ini soalnya pekerjaan lebih cepat.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan bahwa petugas di RSUD Queen Latifa sangat puas dengan diterapkannya sistem informasi elektronik. Hal tersebut diperjelas oleh triangulasi sumber karena adanya RME ini menjadikan kegiatan pelayanan pasien terbantu lebih cepat misalnya dalam mencari riwayat pasien dari awal sampai akhir yang dapat langsung diakses menggunakan RME tanpa mencari kembali dokumen secara manual. RME ini sangat membantu dalam pekerjaan petugas secara cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama saat melayani pasien. Hal ini dapat diperjelas oleh triangulasi sumber:

Kepuasan sendiri semua teman-teman yang ada disini ya merasa puas karena sangat terbantu dan puas karena ya itu tadi bisa cepet.

(Triangulasi sumber)

- b) Sikap pengguna terhadap RME mengalami kemudahan atau kesulitan saat menggunakan sistem

Penggunaan sistem rekam medis elektronik petugas di RSUD Queen Latifa ini sangat mudah dalam dioperasikan, karena sebelumnya sudah diadakannya pelatihan. Hal ini didukung oleh pernyataan informan :

Kalau sampai saat ini mudah meskipun ada beberapa kesulitan nanti ada konfirmasi atau koordinasi dengan tim IT untuk mencari solusinya.

(Informan 1)

Untuk menggunakannya itu sendiri mudah tidak sulit.

(Informan 2)

Penggunaan RME itu mudah.

(Informan 3)

Menurut saya dalam menggunakan RME mudah.

(Informan 4)

Tentunya kemudahan, mungkin awal-awal ya sulit karena baru menyesuaikan.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan bahwa petugas di rawat jalan dalam penggunaan RME sangat mudah dan tidak mengalami kesulitan. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa di RSU Queen Latifa sebelum menerapkan RME diadakan sosialisasi bagaimana cara penggunaan RME sesuai fitur yang ada. Hal ini dapat diperjelas oleh triangulasi sumber:

Sampai saat ini untuk penggunaannya sangat mudah, karena sebelum kita menerapkan RME juga ada pelatihannya jadi teman-teman disini sudah paham tentang penggunaan RME.

(Triangulasi sumber)

- c) Sumber Daya Manusia puas terhadap fasilitas dan fitur yang ada di sistem RME

Sumber Daya Manusia di RSU Queen Latifa bahwa petugas cukup puas dengan fitur-fitur yang ada di dalam sistem RME meskipun ada informan mengatakan bahwa belum merasa cukup mengenai fitur-fitur yang ada pada RME, karena aplikasi tersebut belum mampu merekam history hasil Riwayat pemeriksaan EKG. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Tentu saat ini kita cukup puas kita kan masih proses perkembangan jadi memang belum pasti nih kita yang menggunakan ini terus jadi nanti kalau ada masukan dari temen-temen biasanya kita konfirmasi ke IT masih melakukan perbaikan.

Untuk sampai ini dengan fitur ya udah puas, nanti kalau semisal ada penambahan lagi kita belajar lagi.

(Informan 2)

Selama ini sih puas terhadap fasilitas yang ada dan belum ada kendala

(Informan 4)

Sudah puas kok dengan fasilitas yang ada

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 4 informan petugas menyatakan puas dengan fitur-fitur yang karena sudah lengkap dan untuk memenuhi penginputan data pasien. Menu-menu yang ada pada RME terdiri dari (e-resep, CPPT, assessment dokter, assessment perawat, Riwayat, poliklinik). Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa fitur di RME sudah lengkap:

Kalau selama ini fitur di rawat jalan sudah lengkap dan sudah memenuhi sesuai kebutuhan

(Triangulasi sumber)

Namun menurut perawat poliklinik jantung belum merasa cukup mengenai fitur-fitur yang ada pada RME karena aplikasi tersebut belum mampu merekam history hasil riwayat pemeriksaan EKG. Hal ini didukung oleh pernyataan informan :

Untuk fitur di rme kalau menurut saya belum cukup karena ya itu tadi kita masih proses juga masih ada tambahan-tambahan fitur untuk poli klinik di rawat jalan karena untuk hasil Riwayat pemeriksaan EKG itu masih manual , belum bisa mengaploud di sistem.

(Informan 2)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan salah satu petugas perawat di rawat jalan mengatakan bahwa untuk fitur di RME belum cukup puas dikarenakan masih ada beberapa fitur yang belum mencukupi kebutuhan. Hal ini didukung oleh pernyataan informan:

Untuk fitur yang ada di RME masih belum cukup karena pada poli jantung itu sendiri memerlukan fitur yang dapat mengaploud bukti fisik dari pemeriksaan pasien, tidak hanya bacaan saja dan tambahan fitur history pemeriksaan Ekokardiografi pada pasien guna dapat melihat Riwayat

pemeriksaan tersebut dan sampai saat ini masih proses defelok masih ada tambahan-tambahan karena kan tadi ya mengikuti kebutuhan.
(Triangulasi sumber)

b. Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Segi Organisasi (Organization)

Komponen organisasi (*organization*) menilai dari sistem informasi dari aspek struktur organisasi (*structure*) dan juga aspek lingkungan organisasi (*environment*).

1) Struktur organisasi (*Structure*)

RSU Queen Latifa dalam penerapan rekam medis elektronik yaitu mencerminkan keadaan suatu instansi, budaya, politik, dan perencanaan sebuah strategi, manajemen dan kepemimpinan. Terdiri dari tipe, kultur, politik hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen dan komunikasi.

a) Tujuan diterapkan Rekam Medis Elektronik

RSU Queen Latifa Yogyakarta menerapkan sistem rekam medis berbasis elektronik bertujuan untuk mengatasi berbagai masalah yang sering terjadi seperti tempat penyimpanan yang besar, hilangnya berkas rekam medis, pengeluaran data yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Untuk meminimalisir tempat penyimpanan dan mempermudah petugas
(Informan 1)

Tujuannya untuk mempermudah penggunaan untuk menginput data, pencarian data ,untuk kebutuhan laporan.
(Informan 2)

Tujuannya biar lebih efisien dan mempermudah
(Informan 3)

Biar lebih mudah dan tempat penyimpanan tidak penuh
(Informan 4)

Diterapkannya RME untuk mendigitalisasi yang rm manual ke digital dan mempecepat pelayanan.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan petugas mengatakan bahwa tujuan diterapkannya RME ini untuk meminimalisir tempat penyimpanan, mengurangi biaya untuk pembuatan kertas, dengan adanya RME ini dapat mengurangi sumber daya yang ada untuk meningkatkan kualitas layanan. Pernyataan tersebut dapat diperjelas oleh triangulasi sumber sebagai berikut:

Sebenarnya kan banyak yang pertama meminimalisir tempat penyimpanan berkas rekam medis, terus kemudian mempermudah petugas juga mengurangi akses kita bolak balik, terus kemudian dari segi kertas juga kita meminimalisir pengeluaran juga.

(Triangulasi sumber)

b) Sistem RME perlu diterapkan di rumah sakit

Pada perkembangan yang semakin pesat ini RSUD Queen Latifa Yogyakarta sudah menerapkan sistem rekam medis berbasis elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

karena kita mengikuti perkembangan zaman dan dapat mempermudah mendapatkan informasi.

(Informan 1)

Mempermudah penggunaan untuk menginput data kebutuhan pelaporan rumah sakit.

(Informan 2)

Untuk menjaga berkas lebih kearsip, terjamin, kalau rm manual berkasnya juga manual jadi sering hilang.

(Informan 3)

Mengikuti perkembangan zaman juga dan jumlah pasien yang semakin banyak kita ngga mungkin juga kalau gudang kan juga kapasitasnya semakin penuh jadi kan kita harus memikirkan bagaimana kelanjutannya biar kita beralih dari manual ke sistem

(Informan 4)

Mempermudah dalam melayani pasien

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan sistem RME perlu diterapkan di rumah sakit karena di era digital ini semua serba efisien dengan penggunaan teknologi. Salah satu penggunaan teknologi informasi di bidang rekam medis adalah pemanfaatan RME. RME sudah banyak digunakan di berbagai rumah sakit khususnya di RSUD Queen Latifa ini. Karena RME sebagai pengganti atau pelengkap rekam medis kesehatan berbentuk kertas. Secara administratif rekam medis elektronik bermanfaat sebagai gudang penyimpanan informasi secara elektronik mengenai status kesehatan dan layanan kesehatan yang diperoleh pasien sepanjang hidupnya. Selain itu, pengguna RME memberikan manfaat kepada dokter dan petugas kesehatan dalam mengakses informasi yang pada akhirnya membantu dalam pengambilan keputusan klinis. Pernyataan tersebut dapat diperjelas oleh triangulasi sumber:

Karena kita mengikuti perkembangan zaman , kemudian untuk mempermudah kita mendapatkan informasi baik mengumpulkan informasi juga,maka itulah kita menerapkan RME karena memang kalau kita mau mencari informasi nih tentang satu pasien kita gausah susah susah harus ke gudang rekam medis nyari kemudian kalau ngga lengkap nanti harus konfirmasi dokter kesana,tapi kalau dari melihat ini kalau ada yang tidak lengkap kita langsung bisa konfirmasi ke petugas yang bersangkutan gausah nganter berkas kesana tapi cukup mereka membuka sesuai hak masing-masing.

(Triangulasi sumber)

c) Ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan RME

Sumber Daya Manusia di RSUD Queen Latifa dalam pelaksanaan RME sudah cukup dan tersedia. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Kalau ketersediaan sumber daya kita sudah karena sebelum menerapkan itu temen-temen juga dilakukan pelatihan.

(Informan 1)

Untuk disini sudah tersedia dengan baik, jadi kemungkinan aman-aman saja.

Mencukupi dan tersedia

(Informan 3)

Ya menurut saya sudah mencukupi dan tersedia

(Informan 4)

Ketersediaan sumber dayanya sudah mencukupi dengan baik dan tersedia

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan di RSUD Queen Latifa bahwa untuk ketersediaan sumber daya manusia sudah tersedia karena sebelum menerapkan RME di RSUD Queen Latifa sudah melakukan seminar atau sosialisasi tentang penerapan sistem rekam medis elektronik. Sehingga petugas sudah paham mengenai sistem RME. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber sebagai:

Kalau ketersediaan sumber daya kita sudah cukup karena sebelum menerapkan itu teman-teman juga dilakukan pelatihan sebelumnya. Jadi pertama kita melakukan pelatihan dengan kepala unit kemudian kepala unitnya akan konfirmasi ke teman-temannya kalau memang pada saat sebelumnya belum mendapatkan pelatihan bagaimana cara menggunakan ini, kemudian hak aksesnya itu bagaimana cara mendapatkan itu tetap teman-teman mendapatkan pelatihan bagaimana cara sistem informasi.

(Triangulasi sumber)

2) Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi di RSUD Queen Latifa yaitu lingkungan dari luar organisasi seperti dukungan dari pihak manajemen, sumber keuangan atau pembiayaan, lokasi, fasilitas yang diberikan dan komunikasi.

a) Dukungan dan kebijakan dari manajemen dalam lingkungan rumah sakit untuk penerapan RME

Penerapan RME di RSUD Queen Latifa harus didukung dengan adanya pimpinan atau manajemen karena untuk mendorong staff agar bisa menggunakan sistem lebih optimal. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Karena RME sudah wajib digunakan di rumah sakit dukungan yang jelas dari sarana prasarana ya dari atasan atau pimpinan

(Informan 1)

Untuk ketersediaan sarana dan prasarana dan ketersediaan SDM

(Informan 2)

Agar sarana dan prasarannya didukung oleh pimpinan dan kita bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pasien

(Informan 3)

Dari manajemen itu membuat SPO atau SOP yang untuk petugas wajib bisa dan belajar untuk menggunakan sistem RME

(Informan 4)

Agar kita bisa menggunakan sistem RME, karena kalau tidak ada dukungan dari pihak manajemen petugas yang belum begitu paham sistem RME mereka tidak mau belajar.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan mengatakan bahwa dukungan dari manajemen atau pimpinan itu penting bagi rumah sakit karena dalam pengimplementasian RME membutuhkan kepemimpinan yang efektif, mengatasi hambatan yang dirasakan dan masalah unit, komunikasi antar unit kerja serta pelayanan di rumah sakit, dan rumah sakit akan menjadi lebih efisien dan efektif. Kemudian pelayanan menjadi semakin cepat dengan adanya RME ini sehingga rumah sakit memberikan hasil yang lebih baik bagi pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

b) Dukungan fasilitas dalam pelaksanaan RME

RSU Queen Lafita dalam pengimplementasian RME juga didukung oleh pihak manajemen dalam fasilitas yang diberikan untuk pelaksanaan RME. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Sampai saat ini semua fasilitas dari manajemen sudah diberikan dengan baik.

(Informan 1)

Dukungan dari pihak manajemen sudah cukup baik dan mendukung.
(Informan 2)

Pihak manajemen dalam memberikan dukungan sangat baik
(Informan 3)

Sampai saat ini cukup baik dan selalu support.
(Informan 4)

Untuk fasilitas sejauh ini kita disupport dengan baik dan mendukung oleh manajemen dari segi fasilitas serta pemeliharaan RME.
(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan mengatakan bahwa manajemen mendukung dan membantu dalam pengimplementasian RME. Dari segi lingkungan di RSUD Queen Latifa sepenuhnya telah mendapatkan dukungan pembiayaan dan pemeliharaan sistem yang berkaitan dengan RME dari pihak manajemen. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

kalau fasilitas sejauh ini kita di support dengan baik dan mendukung oleh manajemen dari segi fasilitas serta pemeliharaan RME. Pihak manajemen sangat menekankan penerapan RME bahkan harapannya untuk RME rawat inap segera bisa berjalan secara elektronik.
(Triangulasi sumber)

c. Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Segi Teknologi (Technology)

1) Kualitas Sistem Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan

Kualitas sistem (*system quality*) dalam sistem informasi di institusi pelayanan kesehatan menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem dan user. Kemudahan penggunaan, kemudahan untuk dipelajari, *response time*, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas data merupakan variabel atau faktor yang didapat dinilai dari kualitas sistem.

- a) Waktu respon/*loading* dalam mengakses suatu informasi yang dihasilkan dari sistem RME

RSU Queen Latifa dalam mengakses suatu sistem membutuhkan waktu yang cepat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Kalau lama sebenarnya engga bisaa langsung cepat mengaksesnya.
(Informan 1)

Respon loading tidak lama termasuk cepat kecuali kalau ada gangguan internet itu memang agak lama.
(Informan 2)

Untuk saat ini responsive engga yang lama gitu
(Informan 3)

Ya lumayan cepat mungkin sekitar kurang dari satu menit untuk masa loadingnya.
(Informan 4)

Sampai saat ini cepat belum ada kendala.
(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan petugas di RSU Queen Latifa selama menggunakan sistem RME tidak memerlukan waktu yang cukup lama. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

lumayan cepet mungkin sekitar kurang dari 1 menit untuk masa loadingnya, kemungkinan kalau banyak yang menggunakan biasanya akan lemot tapi tidak sering kok cuman kadang-kadang saja tergantung jaringan.
(Triangulasi sumber)

b) Sistem RME mudah digunakan oleh pengguna

Petugas RSU Queen Latifa dalam untuk saat ini menggunakan sistem RME cukup mudah mungkin waktu awal saja yang mengalami kesulitan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Iya mudah kalau menurut saya
(Informan 1)

Sangat mudah, misal pengguna belum pernah menggunakan sistem pun nanti akan diajari oleh petugas lain
(informan 2)

Mudah sekali kalau menurut saya

(Informan 3)

Alhamdulillah mudah digunakan

(Informan 4)

Sangat mudah karena kita juga sebelum menggunakan RME kan ada pelatihan dulu.

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan bahwa sistem RME di RSUD Queen Latifa mudah digunakan karena menurut petugas fitur-fitur didalam RME cukup mudah dipahami dan dipelajari, dan sebelum menerapkan RME RSUD Queen Latifa sudah melakukan pelatihan jadi petugas saat menggunakan sistem tidak kebingungan. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

Sangat mudah, misal pengguna belum pernah menggunakan sistem pun nanti saat mencoba juga pasti cepat paham soalnya fitur-fitur didalam sudah jelas ,semisal kita mau mencari data pasien tinggal klik menu diatas nanti tinggal masukan nomor rm nama atau tanggal lahir.

(Triangulasi sumber)

c) Sistem yang terhubung ke sistem informasi lain

RSUD Queen Latifa untuk penerapan sistem RME ini tidak terhubung ke sistem lain karena di sistem SITIQL sudah *terbridging*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Sistem ditempat kita itu bridging sama BPJS kemudia bridging sama satu sehat.

(Informan 1)

Sepertinya tidak ada soalnya ditempat kita sudah terbridging langsung ke SITIQL

(Informan 2)

Untuk saat ini belum ada, sepertinya masih proses

(Informan 3)

Belum ada untuk saat ini

(Informan 4)

Belum ada ya kalau ditempat kita itu sudah terbridging

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan dalam aplikasi SITIQL tidak terhubung ke sistem lain seperti aplikasi telemedis, sistem rujukan terintegrasi, sistem rs online karena di SITIQL sendiri sudah terbridging dengan BPJS . Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

Kalau ditempat kita itu bridging sama BPJS kemudia bridging sama satu sehat. Nah satu sehat itu program pemerintah yang mewajibkan bahwa rekam medis elektronik di semua rumah sakit itu harus bisa ngelink ke dalam satu sehat itu punya pemerintah dan dimana itu nanti pemerintah bisa melihat.

(Triangulasi sumber)

d) Pengamanan yang dilakukan yang dilakukan terhadap sistem RME



Pengamanan sistem RME di RSUD Queen Latifa saat ini menggunakan *user* dan *password*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Pengamanan di kita menggunakan user dan password .

(Informan 1)

Jadi hak ases masing-masing petugas itu beda jadi itu untuk keamanan RMEnya.

(Informan 2)

kalau pengamanan data kita selalu melakukan back up jadi tiap data-data pasien itu kedalam google drive jadi otomatis datanya ke backup.

(Informan 3)

Pengamanan kalau saya pengguna mungkin lebih tadi ya kalau sudah habis pakai ya kita logout gitu aja, biar hak aksesnya ya kita juga dan mengubah password juga secara berkala.

(Informan 4)

Menggunakan user dan password masing petugas dan mengganti sesuai berkala

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan bahwa untuk pengamanan terhadap sistem RME petugas harus login sesuai dengan *user* yang telah digunakan oleh perawat, dokter, atau perawat maupun petugas rekam medis yang sudah memiliki hak akses RME, yaitudengan memasukkan *user name*, memilih poli sesuai dengan profesi, dan masukkan password. Kegunaan password itu sangat penting untuk keamanan di sistem RME karena untuk melindungi akun supaya tidak disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Setelah login maka petugas dapat mengisi data pasien baik itu berupakeluhan pasien, pemeriksaan penunjang dan penulisan e-resep. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

Pengamanan kalau kita tindakan yang internal untuk pengamanannya adalah itu tadi menggunakan user dan password masing-masing disetiap unit dan itu satu orang memiliki satu akun, gaboleh kita memberikan punya kita ke orang lain dan kita mengganti secara berkala untuk username dan passwordnya. Kalau untuk dari segi IT nih jaringannya kita memang ada kerja sama dengan gmedia tapi untuk keamanan yang lain memang selain orang rumah sakit tidak bisa mengakses punya kita.

(Triangulasi sumber)

2) Kualitas informasi

Kualitas informasi berkaitan dengan proses informasi yang dihasilkan oleh sistem. Jenis informasi yaitu ada laporan kunjungan harian, laporan 10 besar penyakit. Kriteria dari kualitas informasi adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi

a) Kualitas informasi yang diinput sesuai dengan data yang diinputkan

Kualitas informasi di RSUD Queen Latifa sangat sesuai dengan data yang diinputkan oleh petugas. Hal ini sesuai pernyataan dari informan:

Untuk input di sistem kita selalu sesuai dengan data yang ada (Informan 1)

Untuk saat ini menurut saya sesuai (Informan 2)
--

Iya kita sesuai kalau input data pasien (Informan 3)

Sesuai semua wajib validasi (Informan 4)

Sudah sesuai kalau selama ini (Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan bahwa petugas telah sesuai data yang diinputkan oleh petugas, namun masih ada beberapa kendala yang pernah terjadi ketika perawat melakukan entry data pasien pada RME terjadi error, sehingga petugas harus menginputkan ulang data tersebut. Jika petugas dalam penginputan data pasien mengalami kesalahan pengisian data, maka dapat langsung diedit sebelum data tersebut terkirim ke bagian lain. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber:

Kendala yang pernah kita alami itu terkadang error dan lemot, kalau terjadi error pada saat menginputkan data pasien maka kita juga harus entry data ulang ke RME, hal ini disebabkan karena kadang terlalu banyak komputer petugas yang aktif, jaringan jelek, Ketika habis mati listrik mengakibatkan server menjadi lemot atau error (Triangulasi sumber)

b) Kualitas informasi akurat

Kualitas informasi yang akurat yaitu informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan, bebas dari kesalahan-kesalahan dan harus jelas mencerminkan maksudnya di RSUD Queen Latifa untuk saat ini kualitas informasi sudah akurat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Iya jelas selalu akurat (Informan 1)

Betul selalu akurat (Informan 2)

Iya benar selalu akurat

(Informan 3)

Alhamdulillah selalu akurat

(Informan 4)

Untuk sampai ini selalu akurat

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan bahwa kualitas informasi selalu akurat karena informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus jelas dan bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan user atau berakibat salah dalam mengambil keputusan. Pernyataan tersebut didukung oleh triangulasi sumber bahwa kualitas informasi harus tepat dan akurat.

Sebagai petugas yang mempunyai user dan password ketika input data ke RME harus sesuai dengan data yang ada karena kita harus memberikan informasi harus bebas dari kendala-kendala.
--

(Triangulasi sumber)

c) Kualitas informasi yang dihasilkan tepat waktu

Kualitas informasi tepat waktu yaitu informasi harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi, di RSUD Queen Latifa ketika menghasilkan suatu informasi sudah tepat waktu. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Selama ini kita berusaha selalu tepat waktu

(Informan 1)

Iya tepat waktu kalau untuk hasil informasi

(Informan 2)

Kualitas informasi yang kita dapatkan selalu tepat waktu
--

(Informan 3)

Iya selalu tepat waktu

(Informan 4)

Iya benar tepat waktu

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan bahwa kualitas informasi di RSUD Queen Latifa harus selalu tepat waktu karena informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi yang sudah lama tidak mempunyai nilai lagi. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa petugas sudah menghasilkan informasi secara tepat waktu.

3) Kualitas layanan

Kualitas layanan di RSUD Queen Latifa merupakan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola sistem untuk mengatasi masalah pengguna.

a) Ketersediaan perangkat komputer guna dalam mendukung RME

RSUD Queen Latifa telah tersedia dalam perangkat komputernya.

Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Ya sudah tersedia semua dari depan sampai belakang.

(Informan 1)

Untuk perangkatnya kalau disini kebetulan sudah tersedia semua
--

(Informan 2)

Sudah tersedia semua untuk saat ini

(Informan 3)

Setiap poli kami sudah ada computer masing-masing

(Informan 4)

Kalau perangkat komputer di layanan kita support oke semuanya

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan bahwa kualitas layanan di RSUD Queen Latifa sudah terkomputerisasi dan telah menerapkan sistem rekam medis elektronik. Sistem RME berupa pelayanan kepada pasien mulai dari pengambilan nomor antrian yang telah menggunakan sistem nomor antrian, mendaftar pada bagian pendaftaran dan diarahkan ke poliklinik yang dituju, dan sudah tersedia

dari depan sampai belakang, di masing-masing unit sudah memiliki perangkat computer yang memadai sehingga pelayanan di rumah sakit semakin cepat.

b) Kecepatan jaringan yang dihasilkan sistem RME

Saat ini di RSUD Queen Latifa dalam jaringan internetnya sudah cepat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Jaringannya menurut saya lancar sampai saat ini

(Informan 1)

Jaringan aman, kecuali kalau lagi ada trouble aja

(Informan 2)

Kalau untuk jaringannya selama saya menggunakan RME lancar aja belum ada kendala lemot atau gimana

(Informan 3)

Lancar untuk saat ini

(Informan 4)

Kecepatan jaringan untuk saat ini lancar

(Informan 5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan kecepatan jaringan yang mempengaruhi RME sudah tergolong cepat dan optimal. Karena penggunaan RME di RSUD Queen Latifa telah ditunjang adanya jaringan internet dengan server *intel xeon* ram 16 gigabyte dan sudah terintegrasi langsung dengan beberapa aplikasi antara lain Virtual Claim BPJS, E-Klaim INACBG Kemenkes, Mobile JKN BPJS. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber bahwa kecepatan jaringan di rumah sakit sudah di optimalkan oleh IT:

Alhamdulillah untuk kecepatan jaringan internet disini aman karena selama petugas belum ada kendala.

(Triangulasi sumber)

c) Hambatan dalam menggunakan sistem RME

Hambatan dalam menggunakan RME di RSUD Queen Latifa untuk saat ini belum ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Untuk saat ini kami menggunakan sistem RME belum ada kendala
(Informan 1,2,3,4,5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 informan bahwa petugas dalam melaksanakan RME ada beberapa kendala seperti karena dari pihak IT sudah mengoptimalkan dalam sistem RME.

- d) Langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam RME

Petugas di RSUD Queen Latifa dalam mengatasi hambatan-hambatannya selalu koordinasi dengan pihak IT. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

paling kita koordinasi ke bagian IT kalau memang ada kendala yang mungkin itu sifatnya ringan ya langsung bisa segera di tindak lanjuti tidak yang terus menghambat pelayanan itu tidak
(Informan 1,2,3,4,5)

Berdasarkan hasil wawancara dari 5 informan petugas RSUD Queen Latifa bahwa mengatasi hambatan-hambatan dari pihak IT memberikan respon yang cepat apabila ada kendala atau keluhan pada sistem. Pengendalian sistem RME di RSUD Queen Latifa selalu mengadakan monitoring setiap bulan sebanyak 1 kali. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Yang pertama kita koordinasi ke tim IT nanti akan melakukan pengecekan kalau memang dari segi jaringan mereka akan ngecek jaringannya bermasalah atau tidak, nah biasanya ada evaluasi juga sih mereka tiap bulannya ngecek oh ternyata koneksi internet trouble apa engga gitu.
(Triangulasi sumber)

d. Manfaat Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

- 1) Manfaat Positif

Manfaat rekam medis elektronik dapat berpengaruh terhadap berlangsungnya pekerjaan efisiensi dan efektivitas serta penurunan tingkat kesalahan. Manfaat itu dapat memudahkan pelayanan pada pasien karena sudah terkomputerisasi dan tersistem dengan adanya penggunaan rekam medis elektronik. Hal tersebut dapat menghasilkan efisiensi antrian dan

pelayanan pasien yang lebih cepat. Selain itu, dapat meminimalisir penurunan kesalahan berupa data dan informasi karena sudah terintegrasi dengan semua unit sehingga beban kerja dari pengguna juga berkurang dan kualitas pelayanan dapat meningkat. Adanya RME ini memberikan dampak positif bagi seluruh pengguna RME, karena RME sudah terintegrasi diseluruh bagian unit rumah sakit dan mampu meningkatkan komunikasi antar seluruh pengguna. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat informan:

“Rekam medis elektronik membantu memudahkan pelayanan pasien karena terutama mengurangi penumpukan berkas rekam medis karena sudah elektronik, selain itu mempercepat antrian dan pelayanan. Adanya RME itu mengurangi beban petugas jadi otomatis kualitas pelayanan meningkat karena lebih cepat pasien lebih cepat dilayani. Seluruh petugas yang menggunakan RME tidak perlu susah payah untuk melakukan pengambilan dokumen rekam medis ke tiap-tiap ruangan karena RME ini sudah terintegrasi di seluruh bagian dan juga pengambilan obat pasien sudah menggunakan e-resep, jadi tidak perlu menggunakan kertas untuk pengambilan obat pasien.

(Informan 1,2,3,4,5)

2) Dampak Negatif

Penggunaan sistem RME di RSUD Queen Latifa ini selain memberikan dampak positif juga memberikan dampak negatif yaitu penyimpanan di dalam sistem RME harus besar, pengeluaran biaya juga sangat besar, perlu jaringan yang stabil, dan mengakibatkan petugas yang didepan komputer sering mengalami sakit mata karena setiap hari mereka harus didepan layar komputer. Hal berikut dapat didukung dengan pernyataan informan:

Kadang kita juga sering merasa capek kalau didepan layar karena hampir setiap hari kita menggunakan komputer

(Informan 1,2,3,4,5)

B. Pembahasan

1. Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Segi Manusia (*Human*)

1) Penggunaan Sistem

Penggunaan sistem informasi di RSUD Queen Latifa digunakan oleh petugas dari rawat jalan yang terdiri dari petugas pendaftaran, poliklinik, gizi atau petugas yang berada di lingkungan rumah sakit. Pelatihan sudah pernah dilakukan pada awal penerapan RME sehingga petugas yang menggunakan RME mampu dalam pengimplementasian RME.

Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting untuk dilakukan, guna memberikan bekal keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya nanti. Hal ini sejalan dengan penelitian Franki (2022) bahwa lingkup Manajemen SDM terdiri dari 3 bentuk pelatihan yaitu pelatihan pra petugas, pelatihan dalam tugas, pelatihan purna atau pasca tugas.

Pelatihan RME di RSUD Queen Latifa sudah dilakukan pada awal penerapan RME yaitu tahun 2019 dan sampai saat ini belum ada pelatihan lebih lanjut kepada pegawai baru yang masuk. Pengoperasian RME ini sangat mudah dilakukan meskipun belum ada tim terstruktur yang melakukan pelatihan mengenai RME. Pelatihan seharusnya dapat dilaksanakan kembali guna memantapkan penguasaan pengoperasian RME untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

2) Kepuasan Pengguna

Petugas di RSUD Queen Latifa mengatakan cukup puas dengan adanya RME yang sangat membantu petugas dalam melayani pasien. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh indikator seperti kepuasan atas fungsi tertentu, kepuasan keseluruhan dan manfaat yang dirasakan terhadap sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian Agustina S (2018) Dengan adanya teori berikut sangat mendukung hasil penelitian evaluasi sistem rekam medis elektronik

yang ada di RSUD Queen Latifa ini, dikarenakan dari segi kepuasan pengguna sistem rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa petugas merasa puas dengan sistem rekam medis elektronik yang ada saat ini baik secara keseluruhan maupun di masing-masing bagian. Selain itu, petugas juga merasa terbantu dengan adanya sistem rekam medis elektronik ini karena dirasa sangat bermanfaat untuk petugas.

2. Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Segi Organisasi (Organization)

1) Struktur Organisasi

Penerapan RME di RSUD Queen Latifa dalam Struktur dipengaruhi oleh indikator seperti kepemimpinan, dukungan manajemen dan staff merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Hal ini sejalan dengan penelitian Cahyani (2020) karena dalam organisasi membutuhkan struktur untuk mendukung keberhasilan suatu tujuan di RSUD Queen Latifa ini, dikarenakan dari segi struktur organisasi di RSUD Queen Latifa, petugas merasa sejauh ini kepemimpinan yang ada sudah baik karena apabila ada keluhan atau masukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan sistem rekam medis elektronik bagian manajemen selalu memberikan respon yang baik dan juga sangat mendukung adanya sistem rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa. Selain itu, dari keseluruhan staff yang ada juga mendukung adanya sistem rekam medis elektronik ini, misalnya saling mengajarkan tentang cara penggunaan sistem rekam medis elektronik dan memberikan bantuan saat mengalami kendala.

2) Lingkungan organisasi

Pelaksanaan RME di RSUD Queen Latifa hanya dilakukan monitoring pada saat awal implementasi. Kebijakan tertulis terkait penyelenggaraan RME sudah ada di dalam SOP mengenai penggunaan RME. Dan petugas yang mengoperasikan minimal D3 dengan tingkat pengetahuan sangat

memadai. Semua unit bagian kerja dan pihak manajemen sangat mendukung dan membantu dalam pengimplementasian RME. Dari segi lingkungan RSUD Queen Latifa sepenuhnya telah mendapatkan dukungan pembiayaan dan pemeliharaan yang berkaitan tentang RME dari pihak manajemen.

Pentingnya manajemen organisasi dalam implementasi suatu sistem informasi yang dilihat dari dukungan organisasi dan kebijakan dalam implementasiannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Hakam (2016) karena lingkungan organisasi didukung dan kebijakan organisasi sangat menentukan pengembangan sistem informasi, dapat juga dikatakan bahwa sukses atau tidaknya penerapan informasi, tergantung dari kebijakan dan dukungan yang diberikan dari pemimpin atau manajemen dalam sebuah organisasi. Salah satu bentuk dukungan tersebut yaitu monitoring pelaksanaan sistem informasi.

3. Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Segi Teknologi (*Technology*)

1) Kualitas sistem

Penerapan RME di RSUD Queen Latifa dari aspek kualitas sistem sudah baik. RME mudah dioperasikan, waktu loading sudah cukup cepat, fitur-fitur yang ada telah mampu mengakomodasi pelayanan dan cukup lengkap walaupun masih ada beberapa fitur poliklinik yang masih belum mencukupi kebutuhan. Beberapa kekurangan diantaranya masih terjadi error dan belum bisa merekam hasil Riwayat EKG untuk poli jantung.

Kualitas sistem dalam sistem informasi harus ada pengamanan untuk menjaga kerahasiaan data pasien. Untuk menjaga keamanan data-data pasien di RSUD Queen Latifa menggunakan user dan password ketika akan mengakses sistem RME. Hal ini sejalan dengan penelitian Cahyani (2020) menyatakan bahwa adanya user dan password untuk melindungi

data atau informasi yang tersimpan di dalam perangkat sistem informasi, menghindari dan mendeteksi perubahan data atau informasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang, serta menjaga agar informasi tidak disebarkan kepada pihak yang tidak berwenang.

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Queen Latifa bahwa kualitas sistem sendiri memang sudah sangat baik untuk keamanan sistem rekam medis elektronik sendiri sudah menggunakan autentikasi sehingga tidak semua petugas dapat mengakses sistem rekam medis elektronik karena harus melakukan login dahulu dengan memasukkan user dan password, sistem RME juga mudah digunakan oleh petugas dengan kelengkapan fitur yang ada meskipun masih ada beberapa fitur yang belum lengkap,

2) **Kualitas informasi**

Penerapan rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa dari segi kualitas informasi terdiri dari beberapa kriteria yaitu dari segi kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi. Sistem informasi elektronik di RSUD Queen Latifa sudah cukup lengkap karena petugas saat input data di sistem selalu sesuai data yang ada. Akan tetapi jika terdapat kendala di sistem error saat petugas melakukan *entry* data pasien, petugas harus menginputkan ulang data tersebut. Jika dalam penginputan petugas mengalami kesalahan pengisian data, maka dapat langsung diedit sebelum data tersebut terkirim ke bagian lain. Hal ini sejalan dengan penelitian Maulidya (2018) yang menyatakan bahwa suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi rekam medis dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap mengenai data klinis atau data medis pasien. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna.

Kualitas informasi di RSUD Queen Latifa menghasilkan informasi yang akurat, informasi yang tersedia jelas dan bebas dari kesalahan

sehingga tidak menjerumuskan user dan berakibat salah dalam mengambil keputusan. Hal ini sejalan dengan penelitian Maulidya (2018) yang menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan benar, tepat, dan jelas sehingga membantu pengguna. Jelas bahwa informasi yang tersedia akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan user dan berakibat salah dalam mengambil keputusan. Informasi yang dihasilkan di RSUD Queen Latifa dari sistem informasi rekam medis berisikan ketepatan catatan rekam medis, di mana semua data pasien diisi dengan teliti, cermat, tepat dan sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

Dalam kualitas informasi di RSUD Queen Latifa juga menghasilkan informasi yang tepat waktu, karena informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, karena informasi yang sudah lama tidak mempunyai nilai lagi. Hal ini sejalan dengan penelitian Alief (2018) yang menyatakan bahwa keberadaan sistem informasi RSUD Queen Latifa terkomputerisasi akan sangat membantu petugas dalam menyajikan informasi secara cepat, tepat dan dapat dipercaya, sehingga informasi yang dihasilkan RSUD Queen Latifa dapat dipakai untuk pengambilan keputusan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Sehingga ketepatan waktu pada sistem RME di RSUD Queen Latifa telah menyajikan informasi secara tepat waktu sehingga dapat membantu petugas dalam mengambil keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD Queen Latifa dari segi kualitas sistem yang dihasilkan sudah konsisten sesuai dengan data yang inputkan, akurat dan tepat waktu.

3) Kualitas layanan

Pengguna sistem rekam medis elektronik di RSUD Queen Latifa bahwa petugas sangat puas dengan kualitas layanan yang ada di rumah sakit. Kualitas layanan dipengaruhi oleh kecepatan respon penyedia, jaminan layanan, dan tindak lanjut layanan. Kualitas layanan dari sistem

RME di RSUD Queen Latifa memberi kemudahan baik bagi pasien maupun petugas. Pasien tidak perlu lagi mengantri lama di rumah sakit untuk mendapatkan penanganan medis. Hal ini sejalan dengan penelitian Handiwidjojo (2009) menyatakan bahwa dengan adanya sistem RME berupa pelayanan kepada pasien mulai dari pengambilan nomor antrian yang telah menggunakan sistem nomor antrian, mendaftar pada bagian pendaftaran dan diarahkan ke poliklinik yang dituju, dan di RSUD Queen Latifa sudah tersedia perangkat komputer dari depan sampai belakang di masing-masing unit yang memadai sehingga pelayanan rumah sakit semakin cepat.

Pada jaringan komputer di RSUD Queen Latifa sudah cepat akan tetapi untuk kecepatannya masih kurang karena jaringan internet pernah putus ataupun mengalami gangguan sehingga terkadang menyebabkan informasi yang dihasilkan oleh sistem RME tidak akurat dan tidak konsisten. Hal ini sejalan dengan penelitian Cahyadi (2020) menyatakan bahwa kelancaran jaringan internet dan LAN dapat dikatakan adalah sebuah inti dari berjalannya sistem RME di sebuah rumah sakit. Untuk jaringan di RSUD Queen Latifa dari bagian IT rumah sakit internet telah menggunakan intel xeon dengan kapasitas ram sebesar 16 gb SSD. Oleh karena itu analisis *quality of service* pada jaringan komputer pada rumah sakit sangat diperlukan untuk mengukur kualitas jaringan, memberikan layanan koneksi yang baik serta pengelolaan *bandwidth* yang merata.

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi sistem rekam medis elektronik yang ada di RSUD Queen Latifa ini, dikarenakan dari segi kualitas layanan penyedia RME baik dari IT yang ada di RSUD Queen Latifa memberikan respon yang cepat apabila sistem mengalami masalah dan sesegera mungkin melakukan tindak lanjut agar tidak mengganggu berjalannya proses pelayanan. Selain itu untuk jaminan layanan di RSUD Queen Latifa sudah memadai dengan adanya 4 IT yang ahli sesuai bidangnya. Kendala

yang muncul pada kualitas layanan ini adalah dikarenakan petugas IT hanya 2 orang yang mampu membuat fitur baru dan 2 orang lagi sebagai IT jaringan jadi saat ada pembuatan fitur baru di sistem petugas merasa keteteran sehingga bidang yang lain harus menunggu , oleh karena itu petugas IT perlu ditambah lagi.

4. Manfaat Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Kinerja RME dipengaruhi oleh indikator seperti manfaat yang dirasakan langsung terhadap pekerjaan, efisiensi dan efektivitas dan menurunkan tingkat kesalahan. RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta sangat memberikan manfaat yang baik, yaitu antrian pasien dan pelayanan kepada pasien lebih cepat, *entry* data pasien tidak memerlukan kertas yang banyak karena sudah menggunakan RME. Hal tersebut sangat menurunkan kesalahan data atau informasi karena sudah terintegrasi dengan semua unit, laporan lebih cepat karena selesai menginputkan data pasien dan akan tersimpan kedalam sistem, beban kerja dari pengguna juga berkurang dari sebelumnya menerapkan RME, meningkatkan kualitas kinerja pelayanan, mempermudah petugas dalam melayani pasien, serta mengefektifkan kegiatan pelayanan pasien.

Sebuah sistem dapat bermanfaat bagi pengguna tunggal, sekelompok pengguna, organisasi, atau sebuah industri. *Net Benefits* dapat dilihat melalui dampak positif yang didapatkan pengguna (staff, tenaga medis, perawat, dll). Dampak individu tampak pada efek dari informasi yang diberikan terhadap perilaku penerima informasi. Dampak tersebut dapat dilihat melalui performa pekerja atau staff dalam menyelesaikan tugasnya. Dampak organisasi adalah efek informasi yang diberikan terhadap performa organisasi. Manfaat dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan pengguna, hal ini berarti semakin

tinggi manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan RME makin semakin tinggi juga kepuasan pengguna Monalizabeth (2019).

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA