

**BAB IV**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Hasil**

**1. Gambaran Umum Rumah Sakit**

Rumah Sakit Mitra Paramedika adalah sebuah rumah sakit swasta yang berada di bawah naungan Badan Hukum Yayasan Mitra Paramedika. Rumah sakit ini berlokasi di Jl. Raya Ngemplak Kemasan Widodomartani Ngemplak, Sleman, DI Yogyakarta. Lokasi tersebut memiliki posisi yang sangat strategis untuk memberikan pelayanan medis yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Sejarah Singkat Rumah Sakit Mitra Paramedika

- a. Pada tanggal 6 Maret 2002, dibuka BPRB dengan layanan yang mencakup:
  - 1) Pelayanan Unit Gawat Darurat yang didukung oleh keberadaan Bidan dan Dokter yang bertugas selama 24 jam.
  - 2) Poliklinik dengan spesialisasi di bidang penyakit dalam dan spesialis kandungan
  - 3) Laboratorium klinik dengan fasilitas dasar serta layanan rawat inap.
- b. Sejak tahun 2003 hingga 2005, perkembangan BPRB yang pesat mendorong perubahan menjadi RSKBI. Selain layanan sebelumnya, RSKBI kini juga menyediakan layanan Poliklinik Anak, Bedah (Operasi), THT, dan Gigi.

Sehubungan dengan Permintaan masyarakat untuk pelayanan yang lebih komprehensif mengakibatkan perubahan status RSKBIA menjadi RSU Mitra Paramedika. RSU Mitra Paramedika memperoleh izin penyelenggaraan sementara dari tanggal 9 September 2006 hingga 9 Maret 2007. Jenis pelayanan yang disediakan mencakup layanan UGD 24 jam, poliklinik dengan spesialisasi Umum, Bedah, Penyakit Dalam, Anak, Kandungan, THT, dan Gigi, pelayanan laboratorium sederhana, serta kesiapan untuk melakukan operasi 24 jam. Untuk

memenuhi persyaratan perizinan sebagai RSUD, Yayasan kemudian membangun gedung baru di sebelah barat.

Pada tanggal 2 April 2007, gedung baru di sebelah barat mulai dioperasikan sebagai pusat pelayanan rawat jalan dan kamar operasi. Fasilitas ini juga telah dilengkapi dengan peralatan rontgen. Pada tanggal 28 September 2007, rumah sakit ini memperoleh izin tetap sebagai Rumah Sakit Umum. Selanjutnya, rumah sakit semakin meningkatkan layanan dengan menambah berbagai jenis pemeriksaan, seperti layanan spesialis saraf, spesialis bedah tulang, serta fisioterapi menggunakan *Shock Wave Diathermi* (SWD). Selain itu, juga ditambahkan alat laboratorium berupa *spektrofotometer* dan hematologi otomatis, serta layanan *homecare*.

Pada tanggal 1 Juni 2011, gedung baru di sebelah timur dan selatan mulai beroperasi untuk mendukung pelayanan rawat inap. Gedung di sebelah timur dan selatan ini berfungsi sebagai pusat pelayanan rawat inap. Selain itu, telah dilakukan penataan untuk area izin dan laundry di ruangan yang terpisah dari area memasak atau dapur.

a. Visi

Menjadikan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan paripurna,, dengan penuh kasih sayang kepada pasien dan keluarganya serta lebih mengutamakan keselamatan pasien.

b. Misi

- 1) Rumah sakit yang terdepan sebagai mitra keluarga menuju sehat jasmani dan rohani
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar secara terpadu, holistic dan profesional dengan biaya terjangkau.
- 3) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama masyarakat Ngemplak dan sekitarnya.

- 4) Bersama seluruh karyawan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga tercapai kepuasan pelanggan sekaligus meningkatkan kesejahteraan karyawan secara adil dan merata sesuai dengan kemampuan.

## 2. Gambaran Umum Rekam Medis Elektronik

Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika pertama kali diperkenalkan pada tahun 2017, dalam bentuk *desktop* dan belum ada pengembangan serta penyesuaian dari pihak rumah sakit. Di tahun 2019, Rekam Medis Elektronik masih belum bisa beralih ke *webbase*. Dan pada tahun 2021, Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika telah berpindah dari *desktop* ke *webbase*. Rekam Medis Elektronik ini dibuat langsung oleh tim IT Rumah Sakit Mitra Paramedika.

## 3. Karakteristik Informan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat petugas yang berfungsi sebagai informan utama dalam penelitian ini yaitu: Dokter Rawat Jalan, Koor Rawat Jalan, Koor Pendaftaran, Koor Farmasi, Koor Laboratorium, dan Koor Radiologi.

Tabel 4.1 Karakteristik Informan

| Informan   | Umur | jenis kelamin | pendidikan             | masa kerja | jabatan                       |
|------------|------|---------------|------------------------|------------|-------------------------------|
| Informan 1 | 40   | perempuan     | S1 Kedokteran          | 6 thn      | Dokter Rajal                  |
| Informan 2 | 34   | Perempuan     | D-E Keperawatan        | 12 thn     | Koordinator Rajal             |
| Informan 3 | 28   | Laki-laki     | D-3 RMIK               | 7 thn      | Koordinator Pendaftaran Rajal |
| Informan 4 | 33   | perempuan     | D-3 Farmasi            | 15 thn     | Koordinator Farmasi           |
| Informan 5 | 44   | perempuan     | D-3 Analisis Kesehatan | 21 thn     | Koordinator Laboratorium      |
| Informan 6 | 43   | perempuan     | D-3 Radiologi          | 16 thn     | Koordinator Radiologi         |

Dari tabel 4.1 dapat diperoleh informasi bahwa jumlah informan terdiri dari 6 orang dengan kisaran usia antara 28-44 tahun. Latar belakang informan tertinggi adalah Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) atau setara dengan S2 dan yang terendah adalah tingkat Diploma. Masa kerja informan yaitu paling lama 21 thn dan yang paling baru adalah 6 tahun.

Dalam penelitian ini ditentukan juga triangulasi sumber untuk menguji validitas data yang diperoleh dari informan. Triangulasi sumber pada penelitian ini adalah Koordinator Rekam Medis dan Koordinator IT.

Tabel 4.2 Karakteristik Triangulasi

| Informan      | Umur   | jenis kelamin | pendidikan | masa kerja | jabatan                 |
|---------------|--------|---------------|------------|------------|-------------------------|
| Triangulasi 1 | 39 thn | perempuan     | D3 RMIK    | 10 thn     | Koordinator Rekam Medis |
| Triangulasi 2 | 37 thn | perempuan     | S1 SKM     | 14 thn     | Koordinator IT          |

Pada tabel 4.2 dapat diperoleh informasi bahwa triangulasi sumber terdiri dari 2 orang dengan kisaran umur 37-39 thn. Latar belakang triangulasi sumber tertinggi adalah Sarjana atau S1 dan yang terendah adalah tingkat Diploma. Masa kerja triangulasi sumber yaitu paling lama 14 thn dan yang paling baru adalah 6 tahun.

#### 4. Analisis Hasil

Hasil Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Rekam Medis Elektronik pada layanan rawat jalan dengan menggunakan metode Hot-Fit di rumah sakit Mitra Paramedika, menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilaksanakan di bagian pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Mitra Paramedika yang dihadiri informan utama dan triangulasi sumber. Berdasarkan hasil wawancara di Rumah Sakit Mitra Paramedika terkait penerapan Rekam Medis Elektronik masih dalam tahap pengembangan, sehingga masih terdapat kendala yang dirasakan oleh penggunanya.

##### a. Manusia (*Human*)

###### 1) Pengguna Sistem (*system use*)

Komponen manusia menilai pengguna sistem (*user*) sebagai komponen utama yang menjalankan Rekam Medis Elektronik. Pemakaian Rekam Medis Elektronik adalah seluruh petugas rawat jalan yang meliputi Dokter, Perawat, Petugas Pendaftaran, Petugas Farmasi, Petugas Laboratorium, Petugas Radiologi, dan Petugas Rekam Medis.

Pada penggunaan Rekam Medis Elektronik petugas menggunakan sistem per shift atau 7 jam penggunaan, kecuali untuk Dokter menggunakan sistem sekitar 3 jam per hari sesuai dengan jadwal praktek.

Seluruh petugas pengguna Rumah Sakit Mitra Paramedika telah diberikan sosialisasi terkait penggunaan Rekam Medis Elektronik. Seluruh petugas telah mengetahui tahapan-tahapan penggunaan Rekam Medis Elektronik dan untuk sistem sendiri mudah untuk digunakan. Pada awal pengenalan sistem petugas pengguna Rekam Medis Elektronik selalu dibantu dan diberikan arahan dari petugas IT. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Ada dalam bentuk sosialisasi, semisal ada yang tidak saya paham atau tidak bisa mencari langsung menghubungi pihak IT (IU 1)  
 Untuk pelatihannya tidak ada, cuman sosialisasi dari temen IT (IU 2)  
 Pelatihan di rumah sakit sini belum pernah dilaksanakan, cuman kemarin ada sosialisasi sebelum penggunaan RME (IU 3)  
 Waktu itu sosialisasi dengan unit-unit lainnya (IU 4)  
 Pelatihan belum ya, cuman sebelum diterapkan sistem ini sudah disosialisasikan kepada kita (IU 5)  
 Pada awalnya kita ada sosialisasi pengenalan RME, diuji coba dulu kemudian diterapkan (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara petugas telah mendapatkan sosialisasi terkait penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik. Selama pengenalan tersebut, petugas IT selain melakukan sosialisasi juga memberikan arahan dan petunjuk penggunaan kepada petugas pengguna sistem secara bertahap sampai pengguna paham dalam pemakaian sistem. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Kemarin kita sudah mengajukan untuk pelatihan dan seminar untuk menambah wawasan petugas. Kemarin baru sosialisasi pengenalan sistem baru Rekam Medis Elektronik ini (TS 1)  
 Sebelum diterapkannya sistem informasi ini kita ada sosialisasi ke *user* nya (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber bahwa sosialisasi penggunaan Rekam Medis Elektronik telah diberikan kepada pengguna. Selama penerapannya, pengguna mendapatkan sosialisasi sekali saja pada saat pengenalan sistem Rekam Medis Elektronik baru. Pengguna diberikan penjelasan tentang cara mengakses data rekam medis pasien, mengelola dan memperbarui informasi, serta menggunakan fitur-fitur yang telah disediakan pada sistem Rekam Medis Elektronik.

## 2) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna digunakan untuk mengevaluasi segala aktivitas dalam pemakaian sebuah sistem informasi yang mengacu pada kegunaan yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Kalau bagi saya iya, sangat meringankan pekerjaan saya apalagi dalam melihat riwayat pasien (IU 1)  
 Membantu sekali karena dari awal pasien masuk terus riwayat pemeriksaan sampai terapi obat yang dari pasien itu masuk periksa ditahun berapa itu sudah tertulis di sistem (IU 2)  
 Sistemnya mempermudah lebih enak lebih ringkas lagi dan tidak menggunakan rekam medis manual lagi (IU 3)  
 Iyaa sangat meringankan tugas kita yaa jadi pasien waktu tungguanya nggak lama (IU 4)  
 Iyaa jelas yah, sangat mempercepat kerja kita yaa juga mempercepat keluar hasil lab juga (IU 5)  
 Sangat sangat sangat, karena kita tinggal klik klik yaa. Sangat membantu dalam hal mengidentifikasi pasien, soalnya nama pasienkan tidak hanya satu yaa (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara Rekam Medis Elektronik di rumah sakit pekerjaan menjadi lebih cepat daripada dengan Rekam Medis manual sebelumnya, karena dengan sistem yang sekarang membantu dan memudahkan mereka dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Petugas yang dulunya menggunakan berkas sudah tidak menggunakannya lagi, saat ini petugas dapat mempersingkat waktu dengan menginput data pasien pada Rekam Medis Elektronik.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

...kita sudah merasa lebih baik karena kita sudah tidak menyiapkan lagi berkas rawat jalan yang banyak setiap harinya...(TS 1)  
 Harusnya sih iya soalnya dalam pembuatannya juga menyesuaikan dengan keinginan user yaa dan juga semua informasi kebutuhan pengguna ada di sistem (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber bahwa pengguna merasa puas dan terbantu dengan adanya sistem Rekam Medis Elektronik pekerjaan pengguna lebih cepat karena dalam mencari riwayat pasien dari awal pasien berobat hingga pulang dapat langsung diakses dengan sistem Rekam Medis Elektronik, petugas tidak menyiapkan berkas rawat jalan yang banyak setiap harinya, serta saat ini petugas sudah tidak perlu mengisi formulir berkas rekam medis secara manual.

b. Organisasi (*Organization*)

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi di Rumah Sakit Mitra Paramedika telah dibagi sesuai bagian dan unit kerjanya masing-masing. Dalam implementasi Rekam Medis Elektronik di rumah sakit, dukungan dari manajemen telah diperoleh dengan baik. Dukungan manajemen dan staf merupakan elemen penting dalam evaluasi keberhasilan Rekam Medis Elektronik, dalam penerapannya manajemen sangat mendukung penuh sistem ini dengan memfasilitasi kebutuhan perangkat keras maupun perangkat lunak pengguna. Selain itu, adanya SPO penggunaan Rekam Medis Elektronik yang telah terbitkan pada tahun 2022 menjadi kunci keberhasilan penerapan sistem informasi. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh informan:

Untuk standart operasional prosedur nanti silahkan diskusi dengan pihak IT nya (IU 1)  
 Belum ada, petunjuknya disini juga belum ada (IU 2)  
 Ada, untuk spo nya ada nanti bisa dikomunikasikan kepada koor rekam medis (IU 3)

... ada untuk SPO nya kita ada mba.. (IU 4)  
 ...ada, iyaa terdokumentasi yaa untuk SPO nya..(IU 5)  
 ... Untuk ini, spo cara penggunaannya ada... (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara untuk SPO penggunaan Rekam Medis Elektrnik telah tersedia, tetapi SPO nya belum dibagikan ke setiap unit bagian penggunanya. Hal ini dikarenakan untuk sistem Rekam Medis Elektroniknya sendiri masih terdapat bagian yang perlu direvisi atau diperbarui.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Ada, untuk melihat SPO nya bisa ke petugas IT nya. Karena mereka yang memegang SPO nya (TS 1)  
 Ada untuk SPO penggunaannya di kita....(TS 2)

Selain dengan adanya dukungan manajemen dan staff, struktur organisasi dapat dilihat juga dari segi hak akses penggunanya. Sistem Rekam Medis Elektronik tidak bebas diakses oleh semua karyawan, hal ini dikarenakan masing-masing petugas telah memiliki *username* dan *password*. Sehingga petugas hanya dapat mengakses sesuai dengan pembagian masing-masing wewenang. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

...untuk dokter ada hak akses, jadi tidak boleh sembarangan orang menggunakannya...(IU 1)  
 ... Nggih kita ada dikasih itu yaa username dan password jadi kita tidak dapat mengakses punya dokter.. (IU 2)  
 Hanya dapat diakses oleh karyawan, nanti kan ada username dan password setiap karyawan beda-beda yaa.. (IUU 3)  
 Setiap karyawan mempunyai hak akses masing-masing yaa... (IU 4)  
 ... laboratorium iyaa setiap karyawan ada username dan passwordnya masing-masing.. (IU 5)  
 ...kita dikasih *password* dengan pihak IT karena informasi pasien *privacy*.. (IU 6)

Berdasarkan wawancara petugas memiliki masing-masing hak akses, sehingga petugas yang tidak diberikan hak akses tidak dapat mengakses sistem.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi:

...jadi kita setiap *user* atau pengguna telah disediakan *username* dan *passwordnya* masing-masing...(TS 1)  
 Untuk sistem disesuaikan dengan penggunaanya, jadi kita setiap *user* atau pengguna telah disediakan *username* dan *password* sendiri (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa hak akses di rumah sakit sudah berjalan dengan baik, dimana pengguna memiliki hak akses tersendiri. Sehingga, hak akses pengguna pemberi layanan di rawat jalan tidak bebas diakses oleh sembarangan petugas. Petugas IT juga dapat melihat riwayat petugas yang mengakses sistem Rekam Medis Elektronik.

Pada aspek perencanaan dan pengendalian di rumah sakit selalu mengadakan rapat evaluasi rutin setiap 1 bulan atau 3 bulan sekali. Dengan adanya rapat tersebut petugas pengguna dapat memberikan masukan serta menyampaikan kendala yang dirasakan selama menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Tanggapannya sangat cepat yaa, kita berikan masukan nanti mereka langsung instruksiin ke pelaksananya (IU 1)  
 ... karena tahap pengembangan ya mba responnya sangat baik... (IU 2)  
 ... dari pelaksana ke koordinator dulu nanti kita langsung ke manajer. Nanti manajer ntah mau di evaluasi dulu atau gimana, tapi selama ini jika ada kendala gitu langsung ditangani sih (IU 3)  
 ...respon pimpinan sangat baik.. (IU 4)  
 ... Langsung ditangani kurang apa butuh apa gitu...(IU 5)  
 kita juga ada rapat disetiap 3 bulan atau 1 bulan untuk membahas kendala-kendala kita, tanggapan atasan saya juga sangat fastrespon yaa (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara petugas dapat melaporkan permasalahan atau keluhan mereka kepada Koordinator pada setiap unit bagian masing-masing terlebih dahulu, kemudian akan dilaporkan kepada pihak manajer rumah sakit. Selama ini, tanggapan pimpinan atau manajer di rumah sakit sangat baik dan cepat dalam menanggapi laporan serta kendala yang dialami oleh bawahannya. Hal ini diperjelas dengan triangulasi sumber:

Selain dengan adanya rapat nanti ada bentuk laporan juga, semisal darurat kita langsung hubungi via wa dan langsung ditanggapi oleh beliau ( TS 1)  
 Kalau semisal kurang apa kita ngajuin ke manajer yaa dan alhamdulillahnya mereka cepat dalam merespon (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa selain petugas dapat menyampaikan masalah atau kendala yang dirasakan dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik pada rapat evaluasi rutin, petugas juga dapat melaporkannya dalam bentuk laporan yang akan langsung diberikan kepada pihak manajer.

## 2) Lingkungan Organisasi

Aspek lingkungan organisasi dapat dinilai dari hubungan antar organisasi. Dalam penerapan Rekam Medis Elektronik ini melibatkan semua petugas pemberi layanan pada rawat jalan dan juga tim IT yang telah dibentuk untuk memastikan kelancaran prosesnya. Hal ini sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh informan:

... kita ada timnya yaitu terdiri dari tim IT rumah sakit...(IU 1)  
 Tim IT kita sendiri (IU 2)  
 Kalau tim pembuat sistemnya dibentuk sendiri dengan petugas IT rumah sakit (IU 3)  
 Iyaa, kita timnya ya dari IT kita (IU 4)  
 Ada tim pengembangnya ya kita dari tim IT rumah sakit... (IU 5)  
 ...ini timnya dari rumah sakit mba, jadi petugas IT bentuk tim sendiri terus ngembangin sistem ini... (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara dalam penerapan Rekam Medis Elektronik telah dibentuk tim pengembangnya yang merupakan petugas IT di rumah sakit. Dalam pengembangannya petugas IT sangat memperhatikan kebutuhan dan keinginan penggunanya atau menyesuaikan dengan permintaan pengguna.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

...iya di rumah sakit sini untuk timnya dari tim IT rumah sakit sendiri.. (TS 1)  
 Kita ada tim ya, tetapi dalam pembuatannya kita sesuaikan dengan keinginan penggunanya (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa dalam pembuatan Rekam Medis Elektronik melibatkan penggunanya, sehingga petugas IT dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna sistem Rekam Medis Elektronik.

c. Teknologi (*Technology*)

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas Sistem (*System Quality*) merupakan kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi serta menyelesaikan tugas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki beberapa aspek yaitu:

a) Ease of use (kemudahan pengguna)

Ease of use (kemudahan pengguna) menilai dari kemudahan penggunaan Rekam Medis Elektronik. Dalam penerapannya Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika telah menyesuaikan dengan keinginan pengguna (*user*). Pengguna menyampaikan bahwa Rekam Medis Elektronik rawat jalan mudah digunakan. Hal tersebut sejalan dengan keterangan yang diberikan oleh informan berikut:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>untuk saya mudaah, nanti diberi arahan ma IT nya (IU 1)<br/>         ... bisa mba karenakan tadi itu bertahap mba... (IU 2)<br/>         Sangat mudah yaa mba, tampilannya juga sederhana jadi gampang sih (IU 3)<br/>         Sangat mudah digunakan, waktu pengenalan itu langsung tau gimana cara-caranya (IU 4)<br/>         Mudah, karena kita disini shift nya tidak selalu ada temennya jadi wajib bisa wajib mengetahui semua dan sistemnya juga mudah untuk dipahami yaa (IU 5)<br/>         Sangat sangat mudah, apalagi dalam hal identifikasi pasien ya (IU 6)</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kemudahan penggunaan sistem Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika. Banyak petugas yang merasa mudah dalam

menggunakan Rekam Medis Elektronik, hal ini dikarenakan tampilan dari sistem tidak membingungkan penggunanya, tampilan yang sederhana, warna dan tata letak pada sistem mudah dipahami dan tampilan sistem yang *user-friendly*.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Mudah, soalnya pada saat masuk ngakk perlu lagi keluar masuk (TS 1)  
...dalam pembuatannya kita selalu sesuaiin dengan permintaan *user* (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa dalam pembuatan sistem Rekam Medis Elektronik selalu menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna, seperti dengan menyederhanakan tampilan Rekam Medis Elektronik. Sehingga, bagi petugas yang belum pernah menggunakan akan langsung paham penggunaan Rekam Medis Elektronik.

b) Ease of learning (Kemudahan dipelajari)

*Ease of learning* (Kemudahan dipelajari) adalah tingkat kemudahan bagi pengguna dalam mempelajari atau menggunakan Rekam Medis Elektronik. Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika memiliki tampilan yang sederhana dan mudah untuk dipahami serta dipelajari oleh pemula. Pernyataan ini sejalan dengan informasi yang diberikan oleh informan:

Mudaah, kadang semisal saya tidak dapat apa yang saya cari atau inginkan nanti langsung manggil IT utuk dibantu dan diajari (IU 1)  
Bertahap ya mba karenakan pengisiannya juga banyak harus anamnesa, diagnosis itu penginputannya harus jelas dan tindakan apapun kita harus pelan-pelan (IU 2)  
Mudah, bahkan yang nggak pernah megang aja langsung paham satt sett (IU 3)  
Mudah, apabila kita tidak tau nanti dibantu oleh pihak IT (IU 4)  
Mudah, jadi selama sosialisasi itu kita wajib tahu dan mengerti walaupun pada awalnya tidak tahu nanti kita tanyakan dan semua wajib menguasai yaa (IU 5)

Sistemnya nggak susah yaa, gampang kok untuk kita pelajari (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara kemudahan belajar sistem Rekam Medis Elektronik mudah dipelajari bagi petugas pengguna, sosialisasi terkait penggunaan Rekam Medis Elektronik juga telah dilakukan. Dalam pembuatan sistem Tim IT selalu menyesuaikan dengan permintaan penggunanya, Tim IT pun selalu membantu dan memberikan pemahaman yang dapat menambah pengetahuan pengguna terkait sistem Rekam Medis Elektronik. Sehingga pengguna tidak mengalami kesusahan dalam beradaptasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik.

Hal ini sesuai dengan pernyataan triangulasi sumber:

Sangat mudah untuk dipelajari yaa, saat sosialisasi kemarin tuh dijelasin sih.. (TS 1)  
...kita sudah menyesuaikan dengan *user experience* nya... (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa tingkat kemudahan sistem Rekam Medis Elektronik untuk dipelajari sangatlah mudah. Hal ini dikarenakan, pada saat sosialisasi pengenalan sistem Rekam Medis Elektronik petugas telah diberikan pemahaman yang mendalam terkait penggunaan sistem. Juga dalam pembuatannya Tim IT selalu menyesuaikan dengan kebutuhan *user experience*.

c) Ketersediaan

Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika telah diterapkan kurang lebih dari tahun 2019, pada penerapannya beberapa petugas unit telah merasakan kelengkapan fitur pada sistem salah satunya pada petugas farmasi, pendaftaran, rekam medis, laboratorium, dan radiologi. Sesuai dengan pernyataan informan:

Sebenarnya sudah mencukupi, cuman tinggal dikembangkan lagi aja sih... (IU 3)

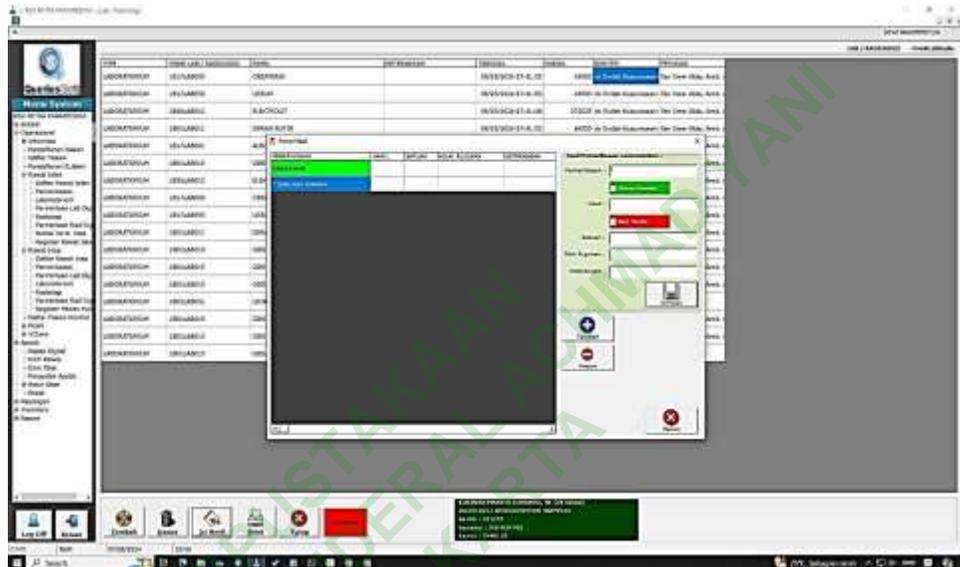
Untuk di pelayanan farmasi sudah lengkap untuk menunya ya mba (IU 4)  
 Sudah lengkap jadi kita setiap bulan, setiap tahun ada perbaikan jadi semisal kurang ini kurang itu dari kita lapor mba, nanti dari mereka yang turun tangan (IU 5)  
 Lengkap tapi ini masih perlu pembaharuan lagi yaa, masih ada kurangnya sih (IU 6)

Gambar 4.1 Tampilan pendaftaran pasien baru

Pada tampilan pendaftaran pasien petugas harus mengisi data pasien yang terdiri dari data identitas pasien dan data sosial pasien dengan lengkap.

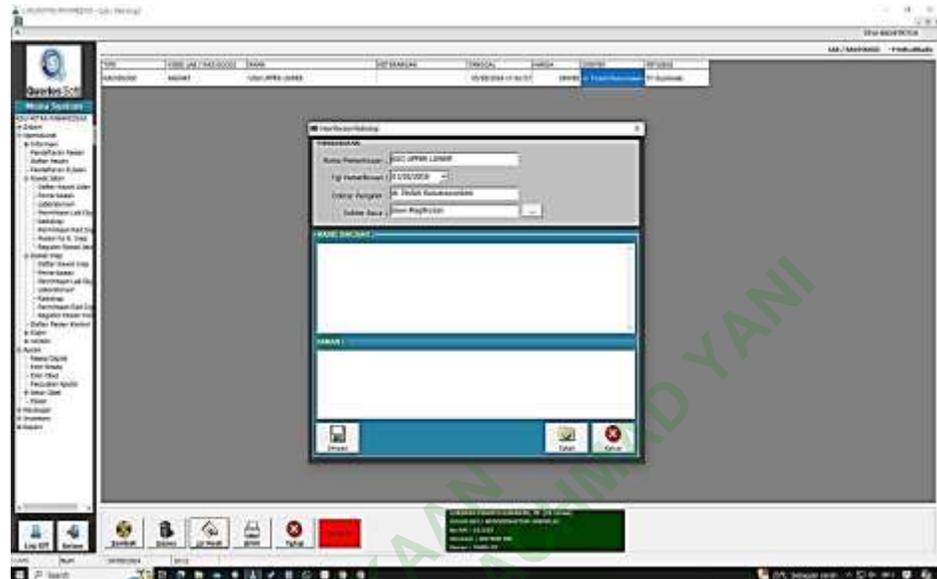
Gambar 4.2 Tampilan Farmasi

Pada tampilan farmasi di sistem Rekam Medis Elektronik dalam persepsian telah terintegrasi dengan sistem farmasi, sehingga unit farmasi dapat memverifikasi obat yang telah diresepkan oleh Dokter.



Gambar 4.3 Tampilan isi Laboratorium

Untuk melihat hasil Laboratorium belum dapat terlihat di sistem Rekam Medis Elektronik, untuk saat ini masih mengharuskan petugas memakai pada sistem informasi rumah sakit yang lama. Hal ini sama dengan hasil Radiologi, dimana sistem ini pun belum terintegrasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik.



Gambar 4.4 Tampilan isi hasil Radiologi

Pendapat terkait kelengkapan fitur menu pada Rekam Medis Elektronik bertolak belakang pada pernyataan Dokter dan Perawat, dimana mereka masih mengalami kekurangan pada fitur menu Rekam Medis Elektronik. Ketidaklengkapan tersebut ialah belum adanya pemeriksaan penunjang lab dan rontgen pada Rekam Medis Elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Untuk saat ini belum terkoneksi laporan penunjang laboratorium dan rontgen (IU 1)  
 .....kita belum bisa lihat di sistem laporan penunjang, kemarin tuh saran masukannya ada banyak mba .... (IU 2)

The screenshot shows a web application for 'RSU Mitra Paramedika'. The main content area is titled 'Anamnesis' and contains four input fields: 'Riwayat utama', 'Riwayat sekarang', 'Riwayat dahulu', and 'Riwayat keluarga'. A sidebar on the left lists menu items: 'Anamnesis', 'Dokter', 'Asesmen', and 'Planning'. The top navigation bar includes 'Riwayat Pasien', 'Riwayat Kesehatan Pasien', 'Asesmen Awal Kesehatan', 'Anamnesis', 'Pemeriksaan Fisik (a)', 'Tindakan Medis', and 'Revisi Pasien'. The patient information at the top includes a name, ID '093381', and a date '21.03.2021'.

Gambar 4.5 SOAP Dokter

Pada tampilan diatas mengharuskan Dokter mengisi terkait semua riwayat kesehatan pasien. Pada form tersebut berisikan keluhan utama pasien, riwayat penyakit sekarang dan penyakit lama pasien, dan penyakit keluarga pasien.

The screenshot shows the same web application but for a nurse's assessment. The main content area is titled 'Vital Sign' and contains eight input fields: 'Tekanan darah sistolik', 'Tekanan darah diastolik', 'Pernapasan', 'Suhu', 'Nadi', 'RPSG', 'Saturasi O2', and 'Tingkat kesadaran'. The sidebar on the left lists menu items: 'Vital Sign', 'Pemeriksaan Spiritual dan Ekonomi', 'Kelembapan Fungsional', and 'Asuhan Keperawatan'. The top navigation bar includes 'Riwayat Pasien', 'Riwayat Kesehatan Pasien', 'Asesmen Awal Kesehatan', 'Asesmen Medis', 'Pemeriksaan Fisik (a)', 'Tindakan Medis', and 'Revisi Pasien'. The patient information at the top includes a name, ID '093381', and a date '21.03.2021'.

Gambar 4.6 Tampilan Perawat

Pada tampilan pengisian perawat terbagi menjadi 4 pilihan fitur yang akan diisi oleh perawat. Keempat fitur tersebut ialah *vital sign*, *psikososial spiritual* dan ekonomi, kebutuhan fungsional, dan asuhan keperawatan yang akan berisikan form-form yang terkait dengan pasien. Pada *vital sign* perawat akan mengisi terkait tekanan

darah sistole, pernapasan, nadi, SP02, suhu tubuh, keadaan umum pasien, dan tingkat kesadaran pasien. Pada *psikososial spiritual* dan ekonomi perawat akan mengisi terkait informasi status psikologi, hubungan keluarga, pendapatan, dan status ibadah pasien. Kebutuhan fungsional pada tampilan ini perawat akan mengisi terkait kebutuhan fungsional pasien yaitu: alat bantu khusus, cacat tubuh, dan ADL. Dan yang terakhir asuhan keperawatan, perawat akan mengisi terkait asuhan keperawatan yang terdiri dari: diagnosis keperawatan, luaran keperawatan, dan intervensi keperawatan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika belum dilaksanakan dengan baik, karena masih ada beberapa pengguna yang merasa sistem belum memenuhi pekerjaan atau permintaan pengguna. Tetapi sebagian pengguna telah merasa fitur pada Rekam Medis Elektronik telah lengkap dan memfasilitasinya dalam penggunaannya. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

...belum selesai yaa untuk sistemnya, jadi data yang dibutuhkan pada sistem belum maksimal... (TS 1)

Dalam pembuatannya kita selalu nyesuaiin dengan permintaan *user experince* (TS 2)

Dalam pembuatan Rekam Medis Elektronik petugas IT selalu mengikuti permintaan dari pengguna. Pengguna akan selalu memberikan masukan kepada petugas IT terkait dengan sistem Rekam Medis Elektronik. Tetapi, karena saat ini Rekam Medis Elektronik masih tahap pengembangan sjadi masih terdapat beberapa fitur yang belum memenuhi kebutuhan penggunanya.

d) Keamanan (*Security*)

Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika memiliki hak akses kepada penggunanya. Tampilan awal Rekam Medis Elektronik mengharuskan petugas untuk memasukkan *username* dan *password*. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Untuk dokter ada hak akses berupa *username* dan *password*... (IU 1)  
 Nggih kita ada dikasih... (IU 2)  
 ...ada *username* dan *password* setiap karyawan...(IU 3)  
 Setiap karyawan mempunyai hak akses (IU 4)  
 iyaa setiap karyawan ada *username* dan *password*nya masing-masing (IU 5)  
 ...kita dikasih *password* yaa dengan pihak IT nya...(IU 6)



Gambar 4.7 Halaman login

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama terkait penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika hak akses dalam penggunaannya belum berfungsi dengan optimal, karena masih terdapat beberapa petugas yang mengetahui *username* dan *password* milik petugas lainnya untuk menginput data pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari informan berikut:

...cuman *username* dan *password* saya dipake oleh beberapa petugas (IU2)

Tim IT telah memberikan hak akses berupa *username* dan *password* kepada masing-masing petugas yang menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik. *Username* petugas dalam bentuk kombinasi nama dan kode unik. Hal ini agar dapat melindungi informasi pasien dari pihak-pihak yang tidak memiliki hak akses. Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

...kita setiap *user* atau pengguna telah disediakan *username* dan *password* sendiri... (TS 1)  
Kita buatin *username* dan *password* ke masing-masing *user* (TS 2)

Hal tersebut disampaikan oleh triangulasi sumber yang mengatakan bahwa setiap petugas telah memiliki masing-masing nama pengguna dan kata sandi untuk dapat mengakses Rekam Medis Elektronik. Keamanan sistem Rekam Medis Elektronik di rumah sakit Mitra Paramedika belum menerapkan keamanan *two factor authentication*, dimana petugas diperlukan untuk melakukan verifikasi dua langkah untuk memberikan keamanan ganda terhadap akun petugas.

## 2. Kualitas Informasi (*Informan Quality*)

Kualitas Informasi (*Informan Quality*) menilai dari tingkat ketepatan informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

### a. Keakuratan

Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika terkait ketepatan informasi pasien telah berjalan dengan baik. Petugas yang membutuhkan informasi pasien dapat langsung melihat di Rekam Medis Elektronik pasien dan informasi terkait riwayat awal pemeriksaan pasien sampai dengan tindakan medis pasien telah tersedia di sistem. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Iya membantu sekali apalagi semisal kita ingin melihat ini yaa data pasien sebelumnya (IU 1)

... kita bisa lihat semua riwayat pasien dari awal pemeriksaan sampai peresepan obat, cuman yaa itu kalau untuk laborat dan rontgennya belum bisa (IU 2)  
 Yaa sangat membantu, apalagi kalau pasien banyak itu dapat mempersingkat waktu untuk melihat informasi pasien (IU 3)  
 Iyaa, tinggal kita masukkan nomor rekam medis pasien sudah akan muncul (IU 4)  
 ...selama erm pasien itu terisi kadang ada yang belum keisi nanti kita tinggal infoin aja ke petugasnya nanti dari sana diisiin... (IU 5)  
 ...diunit saya tidak meminta informasi pasien sih, cuman identifikasi pasien aja nama lengkap, tanggal lahir, dan nomor rekam medis sudah ada di sistem pastinya (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 informan utama terkait ketepatan informasi pasien pada Rekam Medis Elektronik telah dapat menyediakan seluruh informasi pasien terkait dengan identitas pasien serta informasi riwayat awal pemeriksaan hingga akhir dari pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

...masukkan nomor rekam medis pasien akan langsung muncul informasi terkait pasien karena setiap pengguna akan mengisi masing-masing form mereka ya (TS 1)  
 Iya mudah karena *user* dapat dengan cepat mengakses dan mendapatkan informasi pasien (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan petugas dapat dengan cepat mengakses dan mendapatkan informasi terkait pasien pada sistem Rekam Medis Elektronik. Petugas dapat memasukkan nomor rekam medis pasien, kemudian disistem akan langsung menampilkan seluruh informasi pasien.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dari waktu yang dibutuhkan sistem dalam mengikuti perintah pengguna atau memproses suatu tindakan pada sistem. Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika dalam mengoperasikan sistem tidak memakan waktu yang lama. Rekam Medis Elektronik berjalan dengan baik

dan cepat dalam menampilkan permintaan pengguna. Tetapi, akan memakan waktu agak lama jika terjadi *error* atau adanya *trouble* (masalah) pada jaringan yang biasanya diakibatkan oleh cuaca. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

... menggunakan sistem yang baru nggak ada kendala ya, dulu menggunakan sistem lama sering lemot (IU 1)  
 Cepet sih mba, kita butuh apa ada... (IU 2)  
 Tepat waktu, nggak perlu nunggu lagi. Kita kan di rekam medisnya langsung muncul semua (IU 3)  
 ...tepat waktu langsung muncul gitu kok nggak nunggu itungan detik yang lama (IU 4)  
 Kita tinggal klik aja terus udah muncul kok mba, cepet yaa selama jaringan tidak trouble aja sih (IU 5)  
 ... iyaa nggak loading lama gitu... (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 informan utama terkait ketepatan waktu pada Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika sudah berjalan dengan lancar. Pengguna tidak memerlukan waktu lama dalam menggunakan Rekam Medis Elektronik. Pengguna dapat dengan cepat mendapatkan informasi terkait pasien. Apabila pengguna dalam mengoperasikan Rekam Medis Elektronik mengalami kendala, maka akan segera ditangani oleh pihak IT Rumah Sakit Mitra Paramedika.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

...cepat yaa, nggak loading dulu gitu nggak...(TS 1)  
 Seharusnya iya, cuman ya kalau ada kendala jaringan lagi itu nanti kita dihubugi dengan *user* (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa ketepatan waktu sistem dalam merespon perintah pengguna sudah berjalan dengan baik, dapat menunggu waktu lama apabila terjadi jaringan *error* yang diakibatkan oleh cuaca buruk.

### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan (*Service Quality*) terkait dengan dukungan penuh dari penyedia layanan sistem atau manajer teknologi. Pada komponen ini dapat dilihat dari tersedianya fasilitas perangkat dan kecepatan respon pada sistem.

#### a. Berwujud (*Tangible*)

Fasilitas perangkat keras di Rumah Sakit Mitra Paramedika masih belum memadai. Beberapa pengguna merasa telah terfasilitasi, tetapi masih ada pengguna yang merasa kekurangan dengan adanya komputer yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Kalau untuk disini sudah terfasilitasi yaa ( IU 1)  
 Kalau kita membutuhkan kita pengajuan aja, misak flashdisk gitu kan (IU 2)  
 Sudah, kalau untuk komputer semua itu sudah (IU 3)  
 ...dipelayanan farmasi fasilitasnya sudah lengkap sih (IU 4)  
 Sudah terfasilitasi yaa untuk saat ini (IU 5)  
 Tidak terfasilitasi, karena untuk di radiologi harusnya ada komputer sendiri yang nggak dipake berduaan dengan dokter radiologi (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 informan terkait fasilitas perangkat di Rumah Sakit Mitra Paramedika masih belum berjalan dengan baik. Beberapa unit di pelayanan rawat jalan masih kekurangan dengan perangkat keras yaitu komputer.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Untuk komputernya belum sesuai dengan kualifikasinya, jadi masih ada beberapa komputer yang belum sesuai dengan standar seperti komputer *coding* (TS 1)  
 ...Kalau untuk perangkat kerasnya kita masih kurang (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa perangkat keras masih belum terfasilitasi dengan lengkap dan juga masih terdapat beberapa komputer yang belum sesuai dengan kualifikasinya.

b. Kecepatan Respon

Kecepatan respon dari tim IT selaku petugas yang bertanggung jawab dalam penerapan Rekam Medis Elektronik sudah berjalan dengan baik. Apabila pengguna mengalami kendala yang menghambat pekerjaan, akan segera menghubungi tim IT untuk mengatasi masalah tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Iyaa, sangat cepat. Kadang jika terjadi kendala langsung saya hubungi pihak IT nya dan langsung dibantu oleh mereka (IU 1)  
 Cepet yaa, nanti langsung dibantu oleh mereka diinfoin juga kok estimasi nunggunya berapa menit (IU 2)  
 .... kalau IT disinikan stand by mba. Itu timnya disini terjadwal gitu (IU 3)  
 ....mereka langsung datang...(IU 4)  
 ...fastrespon yaa, kalau lama nanti slowrespon tetap kita oyakk-oyakk soalnya kita berada di pelayanan yaa (IU 5)

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa tim IT selalu *stand by* atau bersedia dalam menanggapi kendala dan masalah yang dialami pengguna selama menggunakan Rekam Medis Elektronik. Tim IT juga akan memberikan informasi atau estimasi kepada pengguna apabila ada perbaikan.

Hal ini diperjelas dengan triangulasi sumber:

Iyaa sangat cepat, semisal terjadi kendala apa-apa langsung kita hubungi pihak IT dan mereka langsung datang atau nggak nanti ada pemberitahuan dari pihak sana terus nanti diinfoin estimasi waktu tunggu perbaikannya berapa lama (TS 1)  
 Tim kita selalu stand by yaa mba, jaadi semisal ada yang ngehubungin ada kendala ini ini itu kita langsung ke sana (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan bahwa petugas IT selalu tanggap dengan laporan atau keluhan yang diberikan oleh pengguna. Apabila akan dilakukan perbaikan sistem maka para pengguna akan mendapatkan informasi dari petugas IT dan estimasi lama perbaikan sistem.

d. Manfaat (*Net Benefit*)

1) Komunikasi

Dalam penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika memberikan kemudahan untuk berkomunikasi antar petugas pemberi layanan. Pengguna akan dapat melihat semua informasi terkait riwayat pemeriksaan pasien pada Rekam Medis Elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Kita kalau untuk permintaan pemeriksaan penunjang sudah bisa, yang nggak bisa kalau mau konsultasi internal ya itu belum konek (IU 1)  
 Kita dapat melihat informasi pasien terkait anamnesa, tindakan medis, tindakan perawat, resep dokter, untuk laborator dan radiologi belum bisa muncul di sistem informasi...(IU 2)  
 Dengan adanya sistem ini memudahkan komunikasi terkait riwayat pemeriksaan pasien, pasien telah diberikan pelayanan apa aja muncul nanti di sistem (IU 3)  
 memudahkan, kita tinggal masukin peresapan obatnya nanti sudah tersimpan di sistem jadi petugas yang memiliki izin akses dapat melihatnya (IU 4)  
 untuk sistemnya ya mempermudah sekali kita mau lihat riwayat pasien yang pemeriksaan dulu bisa (IU 5)  
 Selama penggunaan sistem baru mempermudah kami khususnya unit penunjang misal foto ya itu kita cuman butuh berapa detik kemudian kirim, jadi nggak perlu lagi jalan kesana kemari belum tentu petugas yang sana langsung melihat kondisi pasien (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara komunikasi antar petugas pada Rekam Medis Elektronik sudah berjalan dengan baik. Pengguna dapat berkomunikasi dengan petugas antar bagian pelayanan terkait anamnesa pasien, tindakan medis yang telah diberikan kepada pasien, tindakan perawat, resep dokter, serta semua pelayanan yang telah diberikan kepada pasien akan tersimpan dan dapat terinput pada sistem Rekam Medis Elektronik.

Hal ini diperjelas dengan triangulasi sumber:

Iya karena sudah tercatat semua disitu untuk rawat jalannya, kalau yang belum masuk kayak penunjang lab dan rontgen di sistemnya ya (TS 1)  
Iya memudahkan kita dapat langsung terhubung dengan unit yang mengalami masalah atau kendala (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan dengan adanya Rekam Medis Elektronik dapat membantu pengguna untuk mengkases informasi pasien secara akurat. Hal ini membantu dalam pengambilan keputusan klinis yang tepat dan efektif. Sistem Rekam Medis Elektronik juga memungkinkan petugas yang menggunakan dapat berbagi informasi secara *real-time*. Dengan demikian, dapat meningkatkan koordinasi dan kolaborasi dalam perawatan pasien, sehingga pelayanan menjadi lebih baik.

## 2) Pengendalian pengeluaran biaya

Selama penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika juga sudah memberikan efek pada pengendalian biaya operasionalnya. Di Rumah Sakit Mitra Paramedika untuk saat ini sudah mengurangi pengeluaran kertas dan alat tulis kantor. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan:

Iyaa membantu yaa, soalnya kan dah masuk di sistem yaa jadi tinggal masukin nomor rekam medis pasien, nggak perlu berkas-berkas lagi (IU 1)  
.... Nggak perlu berkas-berkas lagi...(IU 2)  
...jadi kalau dirawat jalan iya, dulunya beberapa form yang digunakan sekarang cuman 1 form (IU 3)  
Mengurangi ya, kita udah nggak banyak lagi yang perlu diprint, juga pemberkasannya dah nggak manual yaa (IU 4)  
...Nggak banyak lagi yang harus diprint (IU 5)  
Iya membantu sekali meminimalkan alat tulis kantor dan ATK expertize.. (IU6)

Berdasarkan hasil wawancara pengendalian biaya operasional sudah mulai berjalan dengan baik. Permintaan *print* atau cetak berkas rekam medis dan cetak resep obat, lembar formulir pasien dan pengeluaran alat tulis kantor telah berkurang di rumah sakit. Untuk

permintaan hasil lab pun telah melalui softfile, pasien sudah jarang meminta hasil lab dalam bentuk hardfile.

Hal ini diperjelas oleh triangulasi sumber:

Kalau sistemnya sudah benar-benar selesai sangat membantu ya, tetapi kar saat ini masih hybrid jadi untuk tanda tangan persetujuan pasien masih man (TS 1)  
 Pada awal penerapan memerlukan biaya yang cukup banyak, tetapi seiring dengan berjalannya sistem dapat mengurangi biaya salah satunya biaya cetak rekam medis (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan dengan adanya Rekam Medis Elektronik sangat membantu dalam pengendalian biaya dapat dilihat dari pengurangan kebutuhan ruangan *filling*, mengurangi kebutuhan kertas, dan Rekam Medis Elektronik memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien. Sehingga dapat mengurangi kesalahan dan mempercepat proses pelayanan, yang dapat menghemat biaya operasional.

### 3) Efek pekerjaan

Dengan adanya Rekam Medis Elektronik petugas sangat merasakan keringanan beban pekerjaan dan mempercepat pekerjaan petugas. Petugas yang sebelumnya membutuhkan waktu lama untuk mengisi formulir-formulir atau berkas-berkas pasien secara manual atau menggunakan tulisan tangan, sekarang petugas dapat menginput data pasien pada Rekam Medis Elektronik. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan informan: Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan informan:

Sangat merasakan terbantu karena dengan sistem yang baru ini kita tinggal ninput nggak perlu nulis lagi, juga mau lihat informasi pasien tinggal klik di sistem (IU 1)  
 Membantu sekali kita ninput data pasien di sistem aja sekarang sehingga kami sebagai petugas tidak perlu nulis-nulis tangan lagi (IU 2)  
 Mengurangi waktu tunggu pasien yaa, juga print berkas dan isi formulir sekarang cuman 1 formulir aja dulunya kan banyak tuh formulir yang perlu kita isi (IU 3)  
 Memudahkan dalam mengakses riwayat kesehatan pasien apalagi untuk ngeliat alergi pasien jadi kita memberikan pelayanan yang baik (IU 4)

sangat mempercepat kerja kita yaa juga mempercepat keluar hasil lab juga (IU 5)

Sangat sangat sangat, karena kita tinggal klik klik yaa. Sangat membantu dalam hal mengidentifikasi pasien, soalnya nama pasienkan tidak hanya satu yaa (IU 6)

Berdasarkan hasil wawancara manfaat Rekam Medis Elektronik dari efek pekerjaan, petugas merasakan sangat membantu dan mempermudah dalam pekerjaannya. Hal ini dikarenakan dalam mengakses informasi pasien lebih cepat dan mudah, sehingga mengurangi waktu pencarian data pasien, memudahkan proses dokumentasi sehingga menghemat waktu dan meminimalisir kesalahan akibat kesalahan penulisan tangan.

Hal ini diperjelas dengan triangulasi:

Sangat membantu apalagi membaca tulisan dokter, juga berkas-berkas rekam medis pasien sudah berkurang sekarang dulunya kita sehari harus menyiapkan seratus lebih sekarang udah nggak (TS 1)

Membantu dan efisiensi waktu pekerjaan yaa (TS 2)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh triangulasi sumber menyatakan dengan adanya Rekam Medis Elektronik sangat membantu pekerjaan petugas. Dengan demikian, Rekam Medis Elektronik dapat mengurangi kesalahan petugas dalam membaca tulisan dokter, mengurangi cetak berkas-berkas rekam medis pasien, dan mempersingkat waktu tunggu pelayanan di rumah sakit Mitra Paramedika.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti mencoba untuk menguraikan penjelasan terhadap evaluasi penerapan Rekam Medis Elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Paramedika berdasarkan penjelasan terkait Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) dan Manfaat (*Net Benefit*)

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

a. Pengguna Sistem

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Paramedika, komponen yang terkait dengan aspek manusia (*human*) mencakup petugas yang terlibat dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik. Untuk tingkat pengguna Rekam Medis Elektronik digunakan setiap hari dalam pemberian pelayanan di Rumah Sakit Mitra Paramedika. Seluruh petugas pengguna telah diberikan sosialisasi terkait penggunaan Rekam Medis Elektronik. Hal tersebut senada dengan penelitian sebelumnya adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas dapat menambah pengetahuan petugas dan memudahkan petugas dalam mengelola informasi pasien (Putra, 2020). Adanya pelatihan dapat membantu petugas memahami lebih banyak pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan suatu perusahaan. (Purwanto, 2020).

Sebagai petugas pengguna Rekam Medis Elektronik, petugas harus memahami penggunaan sistem dan telah mengikuti sosialisasi. Petugas juga harus telah diberikan pelatihan dan sudah melakukan *trial error*. Dengan demikian, kebutuhan dan keinginan pengguna Rekam Medis Elektronik telah terwujud (Widyastuti, 2020). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Supriyono, 2020), menemukan bahwa sebanyak 58,14% responden tidak setuju bahwa pihak manajemen rumah sakit harus menadapatkan pelatihan terkait dengan Rekam Medis Elektronik. Selain itu, sebanyak 51,16% responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa sistem informasi sering digunakan dalam keseharian untuk menyelesaikan tugas pengguna.

b. Kepuasan Pengguna

Pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika mengatakan puas dengan adanya penerapan Rekam Medis Elektronik. Petugas mengatakan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik membantu para petugas memberikan layanan kepada pasien dan mengurangi jumlah beban kerja petugas. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Supriyono, 2020), bahwa dilihat dari kepuasan pengguna yang menggunakan Rekam Medis Elektronik didapati 58,14% responden tidak setuju dengan sistem dalam mendukung tugas-tugas dalam membangun kinerja.

2. Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Komponen Organisasi (*Organization*)

a. Struktur Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Mitra Paramedika dalam penerapan Rekam Medis Elektronik telah mendapatkan dukungan yang baik dari pimpinan dan hubungan komunikasi yang baik dengan tim IT. Setiap petugas yang bekerja dengan menggunakan sistem informasi rumah sakit harus saling memotivasi untuk meningkatkan pelayanan, petugas pengguna memerlukan adanya dukungan atau motivasi (Putra, 2020). Dukungan serta kebijakan organisasi memainkan peran penting dalam pengembangan sistem informasi. Dengan kata lain, keberhasilan atau kegagalan penerapan sistem informasi sangat bergantung pada kebijakan dan dukungan yang diberikan oleh pimpinan atau manajemen dalam organisasi tersebut (Cahyani, 2020)

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang terdokumentasi, penerapan Rekam Medis Elektronik dapat menyediakan panduan yang sistematis bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, Pasal 7 ayat (2) bahwa fasilitas pelayanan kesehatan harus menyusun Standar Operasional Prosedur penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik. Standar Operasional Prosedur memiliki banyak

fungsi, seperti mendukung pekerjaan petugas, tim, atau unit kerja, dan dapat berfungsi sebagai dasar yuridis untuk penyalahgunaan, mempermudah untuk menemukan masalah, dan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam bekerja (Darianti, 2021).

b. Lingkungan Organisasi

Organisasi di rumah sakit dapat menumbuhkan kepercayaan petugas terhadap kepemimpinan yang ada, hal ini dikarenakan bagian manajemen selalu menanggapi keluhan atau masukan petugas terkait sistem informasi di rumah sakit. Selain itu, staf secara keseluruhan mendukung keberadaan sistem Rekam Medis Elektronik dan saling membantu memahami penggunaan sistem tersebut (Fadhilla, 2020). Keberlangsungan suatu organisasi bergantung pada kemampuan manajemen menerima, meneruskan dan bertindak berdasarkan informasi (Franki, 2022).

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

a. Kualitas Sistem

1) Kemudahan Pengguna

Penerapan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Mitra Paramedika menunjukkan bahwa dari segi kualitas sistem, penggunaan sistem tersebut sangatlah mudah digunakan, hal ini dikarenakan tampilan sistem sederhana. Petugas merasa tampilan dari sistem tidak membingungkan, warna dan tata letak pada sistem mudah dipahami dan tampilan sistem yang *user-friendly*. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Supriyono, 2020), bahwa masih banyak responden yang mengatakan tidak setuju bahwa sistem informasi mudah digunakan yaitu sebanyak 69,77% dan sebanyak 51,16% responden tidak setuju dengan tampilan Rekam Medis Elektronik yang menarik.

## 2) Kemudahan Dipelajari

Kemudahan belajar sistem Rekam Medis Elektronik mudah dipelajari bagi petugas pengguna, sosialisasi terkait penggunaan Rekam Medis Elektronik juga telah dilakukan. Dalam pembuatan sistem Tim IT selalu menyesuaikan dengan permintaan penggunanya, Tim IT pun selalu membantu dan memberikan pemahaman yang dapat menambah pengetahuan pengguna terkait sistem Rekam Medis Elektronik. Sehingga pengguna tidak mengalami kesusahan dalam beradaptasi dengan sistem Rekam Medis Elektronik. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Supriyono, 2020), sebanyak 51,16% responden tidak setuju bahwa sistem mudah dipahami dan penyajian informasi sistem yang lengkap.

## 3) Ketersediaan

Beberapa petugas di rumah sakit Mitra Paramedika menyatakan bahwa informasi yang dihasilkan oleh Rekam Medis Elektronik sudah tersedia dengan lengkap, tetapi beberapa petugas lainnya menyatakan masih ada beberapa laporan pemeriksaan pasien yang belum tersedia di sistem yaitu laporan pemeriksaan penunjang pasien yang terdiri dari hasil laboratorium dan hasil rontgen pasien. Pembinaan kualitas sistem harus dilakukan untuk mendapatkan kualitas informasi yang baik untuk penggunanya (Khotimah, 2018). Penelitian yang dilakukan (Supriyono, 2020), ditemukan sebanyak 51,16% responden tidak setuju bahwa Rekam Medis Elektronik mempercepat dalam menyajikan informasi pasien yang lengkap.

## 4) Keamanan

Untuk keamanan Rekam Medis Elektronik sendiri sudah menggunakan *username* dan *password*, tetapi masih ada beberapa petugas yang menggunakan *username* dan *password* petugas lain

sehingga keamanan sistem belum berjalan dengan baik. Keamanan pada sistem Rekam Medis Elektronik sangat penting, hal ini dikarenakan sistem dapat diakses oleh pihak yang tidak memiliki wewenang yang dapat mengakibatkan penyalahgunaan informasi pasien. Untuk menghindari terjadinya masalahnya tersebut, rumah sakit perlu meningkatkan keamanan pada sistem Rekam Medis Elektronik. Salah satu metode pengamanan proses otentifikasi adalah *two-factor authentication* (2FA) ialah proses otentifikasi yang menggunakan dua atau lebih metode otentifikasi guna meningkatkan keamanan dan meminimalisir seragan pengalihan akun. Metode otentifikasi *two-factor authentication* (2FA) menggunakan *one time password* (OTP) yang akan dikirimkan melalui layanan *short message service* (SMS), whatsapp, telegram atau *E-mail* kepada penggunanya (Setiawan, 2020).

b. Kualitas Informasi

1) Akurat

Efektivitas suatu sistem dapat dinilai dari kemampuannya dalam menyediakan informasi berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Performa sistem Rekam Medis Elektronik dalam menyediakan informasi pasien dapat diakses dengan cepat dan akurat. Keakuratan informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dikatakan akurat jika dimasukkan secara rutin setiap hari dan diisi dengan lengkap (Cahyani, 2020). Keakurata informasi yang dihasilkan oleh sistem Rekam Medis Elektronik sudah tepat dan sesuai dengan data yang di input (Franki, 2022).

2) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu sistem informasi Rekam Medis Elektronik mengacu pada seberapa cepat data informasi pasien dapat diakses, diubah, atau diambil dari sistem Rekam Medis Elektronik. Sistem Rekam Medis Elektronik dalam merespon perintah pengguna sudah tepat waktu,

sehingga Rekam Medis Elektronik telah memenuhi harapan pengguna. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Supriyono, 2020), dilihat dari variabel kualitas informasi, didapatkan 48,84% responden tidak setuju bahwa sistem bermanfaat untuk responden, sebanyak 46,51% responden tidak setuju bahwa kualitas informasi yang disediakan sangat efisien.

c. Kualitas Layanan

1) Berwujud

Guna mendukung penerapan Rekam Medis Elektronik masih terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas perangkat keras. Meskipun sistem informasi yang digunakan berkualitas tinggi, tidak akan berfungsi secara optimal tanpa bantuan teknologi yang tepat. Dengan demikian, manajemen harus memastikan bahwa sarana dan prasarana yang memadai dan tersedia dengan lengkap (Cahyani, 2020). Kualitas layanan ditentukan oleh dukungan sistem informasi Rekam Medis Elektronik, pendaftaran pasien didukung dengan komputer yang memadai dan aplikasi yang memudahkan layanan pasien (Franki, 2022).

2) Kecepatan Respon

Penyedia layanan juga memberikan respon yang cepat ketika pengguna mengalami keluhan atau gangguan. Untuk jaringan yang digunakan oleh sistem sudah baik, hal ini dikarenakan gangguan jaringan sendiri jarang terjadi, menunjukkan bahwa jaringan yang mendukung sistem informasi rumah sakit berjalan dengan baik (Putra, 2020). Kegiatan pemeliharaan sistem di rumah sakit telah dilaksanakan secara rutin dan terkontrol. Pemeliharaan Rekam Medis Elektronik dilakukan dengan cara mengawasi penggunaan sistem seperti kapasitas, *load memory*, penggunaan CPU, dan suhu server oleh pihak penyedia layanan (Widyastuti, 2020). Pada penelitian (Supriyono, 2020), ditemukan sebanyak 51,16% responden tidak setuju dengan kecepatan perbaikan SIM RS jika terjadi kerusakan sistem.

#### 4. Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan dari Komponen Manfaat (*Net Benefit*)

##### a. Komunikasi

Memudahkan petugas pendaftaran untuk mendaftarkan pasien, baik pasien baru atau pasien lama, mempermudah perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan karena dokumen rekam medis pasien dapat diakses dengan cepat, pasien tidak menunggu lama untuk berkonsultasi dengan dokter, dan manajemen dapat dengan cepat mengetahui seberapa efektif dan efisien pelayanan yang diberikan (Franki, 2022). Komunikasi petugas antar unit bagian dengan adanya Rekam Medis Elektronik ini sangat memudahkan petugas untuk berbagi informasi. Pekerjaan, efisiensi, dan efektivitas telah meningkat dan menurunkan resiko. Tidak terjadi lagi kesalahan dalam data atau informasi tidak perlu diperbaiki secara manual lagi karena seluruh unit telah memiliki data dan informasi yang terintegrasi (Handayani, 2023). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Supriyono, 2020), sebanyak 55,81% responden tidak setuju bahwa dengan Rekam Medis Elektronik mudah berinteraksi dengan unit-unit lain.

##### b. Pengendalian Pengeluaran dan Biaya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Paramedika, hasilnya menunjukkan bahwa penerapan Rekam Medis Elektronik telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif yang dirasakan oleh petugas dimana petugas sudah tidak menghasilkan sampah kertas yang banyak dan pengurangi pengeluaran biaya terkait alat tulis kantor, dan mengoptimalkan dalam hal pencatatan berkas formulir pasien. Mengoptimalkan biaya dari penerapan Rekam Medis Elektronik yakni penghematan biaya, efisiensi biaya, dan efektivitas biaya. Hal ini ditunjukkan dengan identifikasi penggunaan biaya dapat lebih jelas dilakukan sehingga

dapat mengatasi pemborosan. Sehingga, dapat dilakukan upaya pengurangan biaya pelayanan atau perawatan yang tidak diperlukan (Rizky, 2020).

c. Efek Pekerjaan

Rekam Medis Elektronik telah membantu petugas menyelesaikan tugas dan membuat penggandaan dokumentasi klaim lebih mudah. Selain dirasakan oleh petugas, memberikan keuntungan bagi manajemen dengan cara menghemat penggunaan sumber daya dan alat tulis kantor, mempercepat proses layanan dan penyajian data, serta meningkatkan akurasi data, dan membuat penggunaannya lebih mudah dalam pekerjaannya (Widyastuti, 2020). Dengan demikian, manfaat dapat dievaluasi berdasarkan dampak pekerjaan, efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan dari sistem yang telah beroperasi (Nur, 2020). Adanya penerapan sistem Rekam Medis Elektronik memberikan banyak manfaat seperti peningkatan pelayanan dapat dilihat melalui meningkatkan kualitas pelayanan, koordinasi, efisiensi, responsibilitas, pengawasan serta penyediaan informasi secara cepat, tepat, dan akurat (Khasanah, 2020).

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki batasan pada jumlah responden yang dimana pada penelitian ini responden merupakan perwakilan dari masing-masing unit bagian pelayanan pada rawat jalan di rumah sakit Mitra Paramedika.