

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah

###### a. Sejarah Rumah Sakit Nur Hidayah

Yayasan Nur Hidayah berdiri dengan akte notaris Umar Samhudi SH nomor tanggal akte 38/21 November 1996. Dengan ketua adalah bapak Thohayandi. BA yang beralamatkan di Dusun Ngibikan Canden Jetis Bantul. Yayasan keluarga ini bergerak di bidang pendidikan, kesehatan, keagamaan. Pada tahun 2009 diresmikannya penggantian nama dan struktur Yayasan Nur Hidayah menjadi Yayasan Nur Hidayah Mandiri Sejahtera dengan ketua yaitu dr Sagiran Sp B, M Kes. Kegiatan bidang keagamaan mulai dirintis dengan diresmikannya balai Pengobatan Nur Hidayah di Ngibikan Canden Jetis Bantul pada tanggal 22 Juni 1997 diresmikan oleh Bupati Bantul Jenis layanannya berupa rawat jalan oleh paramedis 24 jam *home visite* dan *home care*. Rumah Sakit Nur Hidayah adalah rumah sakit tipe D yang telah mendapatkan akreditasi PARIPURNA, dengan sertifikat nomor KARS-SERT/1276/X11/2019 yang berlaku dari 04 November 2019 hingga 03 November 2022. Selain itu, Rumah Sakit Nur Hidayah juga telah tersertifikasi sebagai Rumah Sakit Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia pada 04 September 2017. Dengan demikian, seluruh layanan di Rumah Sakit Nur Hidayah mengikuti standar-standar yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam.

###### b. Visi

Menjadi Rumah Sakit Holistik Islami yang Profesional Terkemuka di Yogyakarta dan Sekitarnya.

c. Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Pelayanan rawat jalan tersedia di Rumah Sakit Nur Hidayah meliputi IGD 24 jam, poliklinik umum berupa klinik umum dan klinik kebidanan, poliklinik spesialis berupa klinik spesialis bedah, klinik spesialis dalam, klinik spesialis anak, klinik spesialis kandungan/*obsgyn*, klinik spesialis telinga hidung & tenggorokan (THT), klinik spesialis syaraf/neurologi, klinik spesialis psikiatri/jiwa, klinik spesialis mata, klinik spesialis jantung & pembuluh darah, klinik spesialis paru, klinik vaksin. Pada Rumah Sakit Nur Hidayah juga terdapat poliklinik komplementer meliputi ruqyah syariyyah, akupuntur, bekam, pijat getar syaraf (PGS), poli herbal, dan terapi air zam-zam.

2. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *system quality* (kualitas sistem) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Kualitas sistem dapat diartikan sebagai performa sistem informasi yang mencakup kehandalan, kemudahan penggunaan, dan fungsionalitasnya. Kualitas sistem memprioritaskan pada aspek kemudahan dan karakteristik kinerja sistem.

a. Kemudahan aspek

Kemudahan aspek dalam kualitas sistem dipengaruhi oleh beberapa hal terkait kemudahan penggunaan sistem rekam medis elektronik berupa ketersediaan *fitur-fitur* yang relevan dengan kebutuhan pada setiap pengguna. *Fitur-fitur* yang digunakan pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah memenuhi kebutuhan petugas terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Untuk kebutuhan *fiturnya* insyaallah semua sudah sesuai ya...

**Informan 1**

Kalo untuk bagian pendaftarannya udah sesuai sih udah lengkap, tidak ada kendala sih dek untuk fitur fitur yang sudah ada.

**Informan 2**

Udah sesuai sih udah ee...gampang gitu, misalkan belum ada yang keisi otomatis ada pemberitahuannya

**Informan 3**

Sudah komplit, sudah sesuai yang dibutuhkan buat daftar dan lain-lain.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa *fitur-fitur* yang digunakan dalam rekam medis elektronik pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah telah sesuai dengan kebutuhan para pengguna. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

untuk di bagian menunya masing masing misalnya di pendaftaran tadi atau di rawat jalan sudah mencukupi keperluan yang saat ini diperlukan jadi *fiturnya* sudah sesuai kebutuhan dari petugas yang menggunakan

**Triangulasi**

b. Kinerja sistem

Kinerja sistem terhadap kualitas sistem dipengaruhi oleh kecepatan akses dan respon, keamanan serta kerahasiaan dari sistem rekam medis elektronik yang digunakan.

1) Kecepatan akses dan respon

Sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Nur Hidayah berfungsi dengan baik dan responsif dalam memenuhi permintaan pengguna. Namun, jika terjadi kesalahan atau masalah pada jaringan atau *server*, prosesnya akan memakan waktu lebih lama. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Untuk kecepatan sama responnya itu kita tergantung ee...biasanya cepet sama ngga...yaa cepet engganya itu tergantung servernya.

**Informan 1**

Kecepatannya sih ya kadang normal tapi kalau ada *error* tuh ya lama dek kita juga kadang menghambat dipendaftaran tapi kalau ngga *error* ya sistemnya cepet

**Informan 2**

Kendalanya tuh kadang SIMRS nya itu kadang *error*, beberapa hari yang lalu juga sempat *error* jadinya mempersulit kita dibagian pelayanan kadang juga aksesnya itu loadingnya lama

**Informan 3**

Sementara dari penyedia layanan internetnya kayaknya kurang masih ada kekurangan belum maksimal.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa kecepatan akses dan respon dari sistem rekam medis elektronik yang digunakan pada bagian pendaftaran Rumah Sakit Nur Hidayah masih terdapat kendala jaringan maupun *server* sehingga terkadang menghambat pekerjaan petugas. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Dikatakan *error* nya seperti *loading* atau aksesnya lama untuk masuk itu dibagian pendaftaran yang sering terjadi *error*.

**Triangulasi**

## 2) Keamanan dan kerahasiaan

Keamanan dan kerahasiaan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menggunakan *username* dan *password* masing-masing untuk mencegah adanya akses masuk yang tidak sesuai dengan hak akses masing-masing petugas. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Untuk keamanan atau kerahasiaan itu insyaallah sudah terjaga soalnya kan kita tiap bagian itu punya menu sendiri-sendiri jadi punya akses sendiri dengan menggunakan NIK.

**Informan 1& 2**

Udah ini sih udah aman sih dek dikarenakan kita ee..perorang itu kan ada akunnya sendiri-sendiri. . Jadi setiap orang ada akunnya sendiri, untuk *username* dan *password*

**Informan 3**

Bagus karena untuk akses kan kita punya ee...ada NIK sama sandi sendiri jadi nanti kalau semisal mau membuka SIMRS ee.. ngga bisa sembarangan dan tiap petugas punya ID sendiri ngga bisa dipakai orang lain.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan di Rumah Sakit Nur Hidayah telah diterapkannya keterbatasan akses sesuai dengan bagian masing-masing dengan menggunakan *username* dan *password*. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

untuk keamanan dan kerahasiaan di Rumah Sakit untuk *usernnya* atau penggunanya kita telah menerapkan *username* dan *password* masing-masing profesi gitu.

**Triangulasi**

3. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *information quality* (kualitas informasi) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Kualitas informasi merupakan penilaian terhadap output yang dihasilkan oleh sistem informasi untuk mengevaluasi kualitas informasi tersebut. Peningkatan pada kualitas informasi yang lengkap, akurat, serta relevan akan mempengaruhi peningkatan penggunaan sistem.

a. Kelengkapan informasi

Kelengkapan informasi RME merupakan aspek penting dalam sistem RME yang berkontribusi pada kualitas pelayanan kesehatan, efisiensi, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Kelengkapan informasi di Rumah Sakit Nur Hidayah telah lengkap dalam pengisian identitas serta riwayat kunjungan pasien. Namun, masih terdapat beberapa informasi yang belum lengkap terkait pengisian data dari dokter. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan.

Untuk kelengkapan menurut saya udah lengkap ya dek... soalnya kan kita pake nomor NIK jadi satu identitas.

**Informan 1**

Kelengkapan informasinya sebenarnya masih kurang mungkin dari dokternya ngga mengisikan informasi.

**Informan 2**

Udah lengkap sih dek, kalo kita dibagian pendaftaran sih udah lengkap tapi kan kita ngga tau dibagian lain ya.

**Informan 3**

Untuk kelengkapan menurut saya udah lengkap ya dek... Udah komplit sih identitas pasien, riwayat rawat inap udah komplit bisa diakses di PC.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa kelengkapan informasi di Rumah Sakit Nur Hidayah telah sesuai namun masih terdapat beberapa informasi yang belum diisikan secara lengkap. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Semua data yang diisikan oleh petugas pendaftaran masih terdapat data yang belum sesuai dengan ketentuan...

**Triangulasi**

b. Keakuratan informasi

Keakuratan informasi merupakan hal yang penting dalam menjamin kualitas informasi yang dihasilkan Rumah Sakit, di Rumah Sakit Nur Hidayah informasi yang dihasilkan dari sistem rekam medis elektronik telah akurat dalam meningkatkan akurasi. Namun, terkadang petugas tidak melakukan pengecekan kembali terkait alamat ataupun nomor *handphone* yang baru. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Untuk akurat dan terpercaya itu insyaallah sudah terpercaya ya...kalo akurat tuh kayaknya masih yaa 98%

**Informan 1**

Akurat sih dek untuk informasinya juga terpercaya

**Informan 2**

Akurat dan terpercaya ya

**Informan 3**

Sudah akurat dan terpercaya

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dari 4 informan dikatakan bahwa keakuratan informasi pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah masih kurang akurat, beberapa data yang dibutuhkan oleh

beberapa pihak terkait tidak sesuai atau tidak dapat digunakan. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Dari data yang dimasukkan oleh petugas pendaftaran masih terdapat data yang tidak sesuai seperti nomor hp yang tidak *diupdate*.

**Triangulasi**

c. Relevan

Informasi terkait sistem rekam medis elektronik yang ada di Rumah Sakit Nur Hidayah telah relevan dengan kebutuhan petugas terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan terkait informasi pasien yang telah terintegrasi dengan BPJS. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Kalo relevan tuh jelas relevan ya dengan kebutuhan....apalagi relevan sama pendaftaran ya, soalnya pendaftaran kan pake otomatis biasanya kebanyakan kontrolnya pake BPJS jadi datanya sudah terintegrasi dengan BPJS

**Informan 1**

Ya relevan sih dek untuk informasinya terkait identitas pasien dan lainnya

**Informan 2**

udah relevan sih, kalau semisal ada yang belum sesuai atau belum lengkap identitasnya atau yang lain itu belum keisi yaaa kita isi.

**Informan 3**

Sudah relevan, sudah sesuai..

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa sistem rekam medis elektronik yang digunakan pada Rumah Sakit Nur Hidayah telah relevan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Sangat relevan karena *user*nya minta A kita buat kan A jadi kita ngga membuat standar sendiri,

**Triangulasi**

4. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *service quality* (kualitas layanan) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Kualitas layanan diukur dengan membandingkan harapan pengguna sistem informasi dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Keberhasilan dalam kualitas layanan tercermin dari kualitas dukungan yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia layanan sistem informasi dan dukungan dari staf teknologi informasi. Rumah Sakit Nur Hidayah telah memiliki dukungan dari penyedia layanan sistem informasi atau IT, namun masih terkendala terkait respon dari penyedia layanan yang masih kurang *responsive* terhadap keluhan dari pengguna di bagian pendaftaran rawat jalan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Kalo respon dari teknisi itu ee...kadang kadang cepat kadang kadang juga lama

**Informan 1**

IT kadang ada yang respon cepet kadang ada juga yang masih harus nunggu jadi harus ditelfon lagi untuk mengunggu konfirmasi.

**Informan 2**

Pihak IT nya kan ngga 24 jam mantau ya, jadi kalau misalkan nih malam-malam itu *error SIMRS* nya jadi kita otomatis harus menghubungi IT nya dulu, nunggu dulu jadi kalau misalkan IT itu responnya cepet atau ngganya ya kadang cepet kadang ngga karekanaan tergantung. jadi ngga mesti langsung kita bilang error langsung direspon cepet ya ngga. Kadang ya cepet kadang ya ngga.

**Informan 3**

Bagus selalu *update* kalau semisal ada keluhan itu selalu langsung cepat tanggap, semisal mas ada kurang ini langsung cepat tanggap.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa respon dari penyedia layanan (IT) di Rumah Sakit Nur Hidayah masih kurang *responsive* terhadap keluhan dari pengguna. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Karena petugasnya hanya 2 orang jadi memang ada yang responnya cepat ada juga yang lama

**Triangulasi**

5. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *user satisfaction* (kepuasan pengguna) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Kepuasan pengguna adalah indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas dengan kualitas sistem, informasi, dan layanan yang disediakan oleh sistem tersebut. Indikator dalam variabel ini yaitu terkait efektivitas dan efisiensi terkait performa rekam medis elektronik, kemudahan pengguna, serta kekurangan dan kelebihan dari sistem rekam medis elektronik.

a. Performa sistem rekam medis elektronik

Performa rekam medis elektronik pada Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah baik dan selalu ada perkembangan setiap tahun maupun bulannya. Namun, terkadang terjadi penurunan performa dan menghambat pekerjaan petugas jika terjadi *error*. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan.

insyaallah tuh setiap tahun, setiap bulan yaa ada perkembanganlah.

**Informan 1**

Kalo performanya RME itu bagus.... Performanya ya baik sih ya tapi ya kadang itu kalau terjadi *error* kan menurun nih jadikan agak ya bikin menghambat ya kalo *error*

**Informan 2**

Ya udah ini sih udah baik sih

**Informan 3**

Kalo performanya RME itu bagus juga kadang SDM nya yang kurang apa yaa kurang maksimal dalam penggunaan RME, tapi kalau admisi/pendaftaran sudah baik.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa performa rekam medis elektronik di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum dapat dikatakan baik, dikarenakan masih terkendala ketika terjadi *error* yang menghambat pekerjaan petugas. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Untuk performanya dikatakannya mungkin masih di skala sedang yaa... kadang-kadang masih terjadi *error* itu sih yang masih menjadi hambatan saat ini

**Triangulasi**

b. Kemudahan pengguna

Rekam medis elektronik di Rumah Sakit Nur Hidayah telah memudahkan para petugas dalam mempercepat pekerjaan terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan tidak perlu mencari pada berkas rekam medis secara manual. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan.

Pendapat saya ya mungkin lebih apasih lebih *simple* ya efisienlah

**Informan 1**

Sangat membantu dan mempercepat pekerjaan.

**Informan 2**

Ya membantu sih dek karena kan ya membantu kayak nomor RM nya juga otomatis ngga perlu nyari manual.

**Informan 3**

Ya mempercepat, mempermudah sistem pendaftaran kan kita mencari informasi pasien daripada masih manual.

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa dengan adanya rekam medis elektronik telah memudahkan petugas dalam mendaftarkan pasien dan tidak perlu mencari berkas secara manual. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Kemudahan dari segi penggunaan, data yang di *entry* dalam SIMRS lebih cepat dibutuhkan saat nanti mau digunakan kemudahan itu yang berbeda dari rekam medis berbasis kertas yang dulu digunakan.

**Triangulasi**

c. Kelebihan dan kekurangan sistem RME

Dengan adanya sistem RME yang memiliki banyak keuntungan bagi Rumah Sakit seperti kemudahan dan akses yang cepat, namun juga memiliki beberapa kekurangan di Rumah Sakit Nur Hidayah terkait *server* yang terkadang *down* sehingga membuat petugas mengalami hambatan dan juga tidak dapat berbuat apa-apa hanya dapat menunggu perbaikan dari IT. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan.

Kalo kelebihanannya tu ya yang pertama *simple*, cepat, kita bisa ngakses ngga perlu utak atik sana sini. Kalo kekurangannya ya mungkin itu semisal *ngedown* kita ngga bisa ngapa ngapain

**Informan 1**

Kelebihannya ya lebih mudah, pekerjaan lenih cepat.kalo kekurangannya ya itu kalo data kurang lengkap ya kita harus cari data lagi harus konfirmasi ulang

**Informan 2**

udah bagus cuma mungkin perlu diperbaiki di IT nya karena *error-error* itu tadi,

**Informan 3**

Kelebihannya ya semisal jaringannya lancar-lancar aja ya mempermudah pelayanan. Kekurangannya ya kalo semisal terjadi *error* yaa...kita ngga bisa apa-apa,

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa dengan adanya rekam medis elektronik sangat membantu dan memudahkan petugas, namun juga memiliki kekurangan terkait *server* yang *down* sehingga menghambat pekerjaan petugas terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi

Kalau untuk kelebihanannya ya mempercepat pelayanan. Kalau untuk kekurangannya sistemnya kadang-kadang *down* karena suatu hal itu yang menjadi kekurangan dari segi sistem.

**Triangulasi**

6. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *Intention to Use* (niat penggunaan) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Niat penggunaan dapat dilihat seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. Indikator dalam variabel niat penggunaan yaitu terkait sifat penggunaan. Sistem rekam medis elektronik di Rumah Sakit Nur Hidayah telah menyesuaikan petugas di bagian pendaftaran rawat jalan untuk mendaftarkan pasien serta melihat riwayat kunjungan pasien. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari informan.

Keperluannya ya semuanya sih kita pake ee... untuk daftar, terus buat nanti statusnya, melihat riwayatnya atau *history* kunjungan sebelumnya.

**Informan 1**

Semua ya dari obat, pendaftaran, poli, sudah terintegrasi ke rekam medis elektronik.

**Informan 2**

Rekam medis elektroniknya dibagian pendaftaran yaa buat ini aja sih dek daftarin pasien sama mungkin untuk melihat Riwayat kunjungan sebelumnya kemarin ke poli apa, jam berapanya cuma untuk isinya ngga bisa.

**Informan 3**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa penggunaan rekam medis elektronik pada bagian pendaftaran selain digunakan untuk mendaftarkan pasien juga untuk melihat riwayat kunjungan pasien. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Yaa memang untuk saat ini akses yang diberikan hanya sesuai kebutuhan di bagian pendaftaran, karena kebutuhan data di pendaftaran itu hanya riwayat kunjungan

**Triangulasi**

7. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *Net Benefit* (manfaat) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

*Net benefit* digunakan untuk mengevaluasi manfaat atau dampak yang dihasilkan dari penerapan sistem informasi. Rekam medis elektronik di Rumah Sakit Nur Hidayah memiliki manfaat terkait peningkatan produktivitas petugas terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan juga

mengurangi beban kerja petugas. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa informan.

Meningkatkan sih jelas sangat ya... soalnya kan terbantu dengan adanya rekam medis elektronik kita ngga ee...ngga merasa kerjanya tuh harus mondar mandir Kalo sekarang kan kita tinggal klik disitu terakhir dia kontrol tanggal berapa kan kita juga bisa ngecek nanti obatnya dikasih berapa

**Informan 1**

Ya meningkatkan produktivitas....ngga perlu cetak nomor antrian lagi jadi sudah otomatis ke link. Lebih mengurangi beban kerja juga.

**Informan 2**

Lebih cepet, lebih mudah jadi pasien ngga lama dipendaftaran. Jadi memang penggunaan rekam medis elektronik itu lebih memudahkan kita. Kalau semisal pake RME kan dari semua bagian bisa melihat to verifikasi disini yang dipoli sudah lihat ngga harus nunggu dari berkas rekam medisnya dulu.

**Informan 3**

Yaa bener meningkatkan produktivitas

**Informan 4**

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 informan dikatakan bahwa manfaat penggunaan rekam medis elektronik pada bagian pendaftaran sangat meningkatkan produktivitas, namun juga dapat menghambat jika terjadi kendala terkait jaringan. Hal ini dipertegas oleh pernyataan dari triangulasi.

Kalau untuk terkait dengan produktivitas tuh perputar dalam sistem karena kita sudah eranya digitalisasi bisa mempercepat kalau sistemnya semua lancar optimal, tapi kalau misal ada yang kendala itu juga performanya akan turun terkait sistem *down*, *error*, dan juga *loadingnya* yang lama

**Triangulasi**

## B. Pembahasan

### 1. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *system quality* (kualitas sistem) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

#### a. Kemudahan aspek

Sistem RME di Rumah Sakit Nur Hidayah menunjukkan kemudahan akses melalui *fitur-fitur* yang telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan juga telah tersedia *fitur* peringatan ketika ada kolom yang belum terisi. Hal ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan data rekam medis. Sejalan dengan jurnal terdahulu yang menyatakan bahwa *fitur-fitur* pada sistem RME disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit sehingga memudahkan pengguna dalam mengoperasikan RME. (Rahmi Nuzula Belrado, Harmendo, 2024). Sementara itu, pada bagian *dashboard* manajer untuk kebutuhan eksternal rumah sakit masih dilakukan perkembangan terkait *fitur-fitur* agar nantinya bisa selaras dengan metadata dari kementerian Kesehatan. Hal ini sejalan dengan peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa optimalisasi pengolahan data yang dilakukan rumah sakit tentu akan memberikan dampak yang signifikan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan, serta pelaporan *internal* maupun *eksternal* rumah sakit (Mardi, Wahyuni, & Gusnil, 2023)

#### b. Kinerja sistem

Kinerja sistem terhadap kualitas sistem dipengaruhi oleh kecepatan akses dan respon sistem, keamanan serta kerahasiaan dari sistem rekam medis elektronik yang digunakan. Kecepatan akses di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah bisa dikatakan baik, tetapi masih sering mengalami gangguan terkait jaringan sehingga mengakibatkan pekerjaan di bagian pelayanan rawat jalan terhambat. Kecepatan akses sistem dapat terbilang baik, namun kendala jaringan dapat mengganggu kelancaran proses pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga dapat berakibat pada terhambatnya pelayanan (Mulyadi &

Ulfah, 2024). Namun, saat ini Rumah Sakit Nur Hidayah telah melakukan perbaikan pada proses pengiriman dan penerimaan data. Diharapkan dengan perbaikan ini, stabilitas dan keandalan sistem RME dapat meningkat.

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul menerapkan sistem *firewall* untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Sistem *firewall* ini mengatur seluruh jaringan yang masuk ke *server*. Penggunaan sistem RME dikontrol dengan menggunakan *username* dan *password* yang diberikan kepada masing-masing petugas. Setiap petugas di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul hanya memiliki akses ke data yang relevan dengan tugas mereka. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan keamanan pada rekam medis elektronik dilakukan dengan menerapkan penggunaan *login username* dan *password*. Dimana *username* dan *password* dapat digunakan untuk memastikan bahwa petugas berhak menggunakan dan masuk ke sistem rekam medis, serta untuk mencegah upaya akses yang tidak sah oleh pengguna yang tidak berwenang (Sofia, Ardianto, Muna, & Sabran, 2022)

## **2. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *information quality* (kualitas informasi) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**

### **a. Kelengkapan informasi**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di bagian pendaftaran, diketahui bahwa informasi identitas pasien yang diisikan telah lengkap. Namun, masih terdapat beberapa ketidaksesuaian dalam pengisian data, seperti NIK pasien dan nomor *handphone* yang terkadang diisikan secara acak atau tidak sesuai. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengisian identitas pasien yang lengkap pada lembar rekam medis sangat penting untuk identifikasi pasien secara akurat dan menyediakan data yang diperlukan untuk statistik dan perencanaan di pelayanan kesehatan. Kurangnya

ketelitian petugas dalam mengisi data identitas dapat menghambat kinerja dan menyebabkan data menjadi tidak akurat (Sinta, 2023).

b. Keakuratan Informasi

Keakuratan informasi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang dihasilkan dari sistem rekam medis elektronik telah terbukti meningkatkan akurasi data. Namun, masih terdapat kendala dalam verifikasi data pasien, seperti alamat dan nomor *handphone*, yang terkadang tidak dilakukan pengecekan kembali oleh petugas. Hal ini menyebabkan kesulitan bagi pengguna lain, seperti bagian kasir atau *customer service*, ketika mengakses data pasien. Sehingga, mereka perlu mengkonfirmasi kembali informasi tersebut kepada petugas pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa rekam medis yang tidak lengkap, seperti alamat pasien yang tidak dicantumkan atau diperbarui, dapat menimbulkan kesulitan bagi pihak lain yang membutuhkan informasi tersebut (Rohman, Nurhamidah, & Chanif, 2021).

c. Relevan

Informasi yang dihasilkan oleh sistem RME berdasarkan hasil wawancara dengan petugas telah terbukti relevan dengan kebutuhan mereka, terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan. Hal ini dikarenakan informasi pasien telah terintegrasi dengan sistem BPJS. Sistem informasi kesehatan yang sudah terintegrasi menyeluruh, dimulai dari pengelolaan data pasien hingga proses klaim BPJS tersebut, menjamin kelancaran dan akurasi data pasien dalam proses klaim BPJS (Fadilah, Abdussalaam, & Yunengsih, 2024). Rumah Sakit Nur Hidayah mengembangkan sistem RME ini secara mandiri, dengan standar metadata yang mengacu pada sistem Kementerian Kesehatan. Namun, dalam pengembangannya, rumah sakit menyesuaikan sistem dengan kebutuhan penggunanya, sehingga lebih mudah digunakan di lingkungan Rumah Sakit Nur Hidayah. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengembangan RME

perlu dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan pengguna dan memaksimalkan potensi pengembangan terkait RME (Hardiyani & Wariyanti, 2023).

### **3. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *service quality* (kualitas layanan) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**

Pelayanan sistem di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul belum sepenuhnya memenuhi harapan petugas. Respon dari pihak IT terkadang masih lambat jika terjadi *error* atau sistem *down*, sehingga mempengaruhi kinerja petugas, terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan. Sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana kualitas layanan teknisi yaitu IT berperan penting dalam faktor keberhasilan RME. IT bertanggung jawab atas kelancaran pengoperasian sistem RME dan pemeliharannya. IT *responsif* terhadap keluhan *user*, *respon* cepat terhadap perbaikan pada sistem *error* yaitu dengan cara datang langsung ataupun dengan *remote* atau dikontrol dari ruang IT (Amin et al., 2021). Lambatnya respon dari petugas IT disebabkan oleh kurangnya tenaga IT yang hanya berjumlah dua orang dengan pergantian *shift* pagi dan siang. Untuk mengatasi masalah ini, Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul akan mengutus petugas rekam medis yang telah beralih dari bagian *filing* dan *distribusi* untuk membantu dalam menangani masalah teknis sistem di Rumah Sakit dengan digitalisasi dan penyediaan *hardware* dan *software* untuk 24 jam.

### **4. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *user satisfaction* (kepuasan pengguna) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**

#### **a. Performa sistem rekam medis elektronik**

Performa dari sistem RME di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul masih berada pada tahap sedang, dikarenakan masih sering terjadi *error* sehingga masih menjadi hambatan saat ini. Kesalahan sistem ini sering mengakibatkan keterlambatan dalam proses pelayanan pasien terutama pada pendaftaran rawat jalan, sehingga menimbulkan antrian panjang. Hal ini sejalan dengan peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa ketika sistem atau komputer di pendaftaran rawat jalan mengalami

kendala, seperti performa yang lambat atau tidak dapat diakses, hal ini akan berakibat pada perpanjangan waktu tunggu pasien untuk menyelesaikan proses pendaftaran (Wiwaha, Ulfah, & Ganessa, 2024).

b. Kemudahan pengguna

Rumah Sakit Nur Hidayah telah menerapkan sistem RME yang membawa banyak kemudahan bagi petugas, terutama dalam mempercepat pekerjaan di bagian pendaftaran rawat jalan. Dengan RME, petugas tidak perlu lagi mencari berkas rekam medis secara manual karena semua data sudah terdigitalisasi. Digitalisasi data ini juga memudahkan pasien, pasien yang telah mendaftar *online* hanya perlu melakukan verifikasi saat datang ke rumah sakit, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan RME yang mudah dan praktis membantu meringankan tugas penggunanya. Selain itu, RME menyediakan akses informasi data pasien yang cepat, sehingga tidak perlu lagi mencari dan membuka berkas rekam medis yang memakan waktu lama (Febrianti, Nurmawati, & Muflihatin, 2020). Hal ini tentu saja meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah.

c. Kelebihan dan kekurangan RME

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, Rumah Sakit Nur Hidayah telah menerapkan RME dengan beberapa kelebihan dan kekurangan. Kelebihan RME di Rumah Sakit Nur Hidayah yaitu terkait penggunaan RME lebih mudah dan praktis sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan, proses pencatatan rekam medis menjadi lebih efisien dan akurat, memudahkan akses data rekam medis pasien oleh tenaga medis, meminimalisir risiko kehilangan atau kerusakan rekam medis. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa RME dapat meningkatkan keahlian dan efektivitas manajemen rumah sakit, serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan

kenyamanan bagi pengguna, serta meningkatkan efisiensi dan akurasi data (Satria Indra Kesuma, 2023).

Kekurangan RME di Rumah Sakit Nur Hidayah yaitu terkadang mengalami gangguan jaringan yang dapat menghambat pelayanan. Sarana dan prasarana, termasuk di dalamnya akses jaringan yang masih tidak stabil (Fadilah et al., 2024).

#### **5. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *intention to use* (niat penggunaan) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**

Sistem RME di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilihat dari segi niat penggunaan dibuat menyesuaikan tugas dari setiap pengguna sistem, petugas di bagian pendaftaran rawat jalan menggunakan sistem untuk mendaftarkan pasien serta melihat riwayat kunjungan pasien, sehingga penerapan RME lebih cepat dan memudahkan akses data pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerimaan SIMRS di rumah sakit tergantung pada kemudahan pengoperasiannya. SIMRS yang mudah digunakan akan membuat pengguna merasa nyaman dan tidak membutuhkan waktu lama untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, sehingga meningkatkan kepuasan dan produktivitas pengguna (Putra & Hunna, 2022).

#### **6. Efektivitas penggunaan rekam medis elektronik dari segi *net benefit* (manfaat) di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, penggunaan RME di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul memberikan manfaat dalam peningkatan produktivitas petugas, terutama pada bagian pendaftaran rawat jalan, serta mengurangi beban kerja mereka. Produktivitas meningkat karena digitalisasi yang mempercepat proses, sistem berjalan dengan lancar dan optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa RME terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan secara menyeluruh. Dengan RME, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas menjadi lebih singkat, proses kerja menjadi lebih mudah, serta beban kerja petugas pun berkurang, dan

produktivitas mereka pun meningkat (Sasti et al, 2022). Namun, jika terjadi kendala seperti sistem *down*, *error*, atau waktu *loading* yang lama, produktivitas akan menurun. Dalam kondisi seperti itu, petugas yang seharusnya bisa melayani 20 pasien hanya dapat melayani 3-5 pasien karena waktu yang dibutuhkan untuk memproses menjadi lebih lama.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul telah menerapkan RME di seluruh unitnya, peneliti hanya melakukan evaluasi terhadap efektivitas RME di bagian pendaftaran rawat jalan.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU  
YOGYAKARTA