

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA DAN EKSPEKTASI USAHA TERHADAP KELENGKAPAN BERKAS KLAIM JKN MELALUI PENGGUNAAN REKAM MEDIK ELEKTRONIK DI RSUD KABUPATEN JOMBANG

Rr. Dwi Listyorini¹, Sentot Imam Suprpto², Yenny Puspitasari³

¹Universitas STRADA Indonesia

²Fakultas Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat

E-mail: rrdwlistyorini@gmail.com

Latar belakang: Implementasi Rekam Medik Elektronik (RME) diharapkan meningkatkan kualitas dokumentasi pelayanan sehingga mendukung penyusunan berkas klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang lengkap dan sesuai ketentuan. Namun, masih ditemukan klaim *pending* yang menunjukkan bahwa kelengkapan berkas klaim belum optimal. Kondisi tersebut diduga berkaitan dengan persepsi tenaga kesehatan terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan RME. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap kelengkapan berkas klaim JKN melalui penggunaan RME di RSUD Kabupaten Jombang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi berjumlah 568 tenaga medis dan tenaga keperawatan serta kebidanan pengguna RME yang terlibat dalam dokumentasi pelayanan sebagai dasar penyusunan berkas klaim JKN. Sampel sebanyak 221 responden dipilih dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan uji Sobel dengan SPSS versi 26. **Hasil:** Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan RME ($\beta=0,324$; $p<0,001$) dan kelengkapan berkas klaim JKN ($\beta=0,221$; $p=0,002$). Ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan RME ($\beta=0,296$; $p<0,001$) dan kelengkapan berkas klaim JKN ($\beta=0,208$; $p=0,004$). Penggunaan RME juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelengkapan berkas klaim JKN ($\beta=0,205$; $p=0,003$), serta memediasi secara parsial pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap kelengkapan berkas klaim JKN. **Kesimpulan:** Semakin tinggi persepsi tenaga kesehatan terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan RME, semakin optimal penggunaan RME dan semakin baik kelengkapan berkas klaim JKN. Oleh karena itu, Optimalisasi RME perlu diarahkan pada peningkatan pemanfaatan sistem dan dukungan pengguna agar dokumentasi pelayanan lebih lengkap, akurat, dan sesuai ketentuan.

Kata kunci: Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Rekam Medik Elektronik, Penggunaan RME, Kelengkapan Berkas Klaim JKN.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PERFORMANCE EXPECTANCY AND EFFORT EXPECTANCY ON THE COMPLETENESS OF JKN CLAIM DOCUMENTS THROUGH THE USE OF ELECTRONIC MEDICAL RECORDS AT RSUD KABUPATEN JOMBANG

Rr. Dwi Listyorini¹, Sentot Imam Suprpto², Yenny Puspitasari³

¹*Universitas STRADA Indonesia*

²*Fakultas Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat*

E-mail: rrdwlistyorini@gmail.com

Background: The implementation of Electronic Medical Records (EMRs) is expected to improve the quality of healthcare documentation, thereby supporting the preparation of complete and compliant National Health Insurance (JKN) claim documents. However, pending claims are still encountered, indicating that the completeness of claim documents has not yet been optimal. This condition is suspected to be associated with healthcare workers' perceptions of the benefits and ease of using EMR. This study aimed to analyze the effects of performance expectancy and effort expectancy on the completeness of JKN claim documents through EMR use at RSUD Kabupaten Jombang. **Methods:** This quantitative study employed a cross-sectional design. The population consisted of 568 such as doctors, nurses, and midwives who used EMR and were involved in healthcare documentation as the basis for preparing JKN claim documents. A total of 221 respondents were selected using proportionate stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire that had met validity and reliability requirements and were analyzed using path analysis and the Sobel test with SPSS version 26. **Results:** Performance expectancy had a positive and significant effect on EMR use ($\beta=0.324$; $p<0.001$) and the completeness of JKN claim documents ($\beta=0.221$; $p=0.002$). Effort expectancy also had a positive and significant effect on EMR use ($\beta=0.296$; $p<0.001$) and the completeness of JKN claim documents ($\beta=0.208$; $p=0.004$). EMR use had a positive and significant effect on the completeness of JKN claim documents ($\beta=0.205$; $p=0.003$) and partially mediated the effects of performance expectancy and effort expectancy on the completeness of JKN claim documents. **Conclusion:** Higher healthcare workers' perceptions of the benefits and ease of EMR use are associated with more optimal EMR utilization and better completeness of JKN claim documents. Therefore, EMR optimization should focus on improving system utilization and user support to ensure more complete, accurate, and compliant healthcare documentation.

Keywords: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Electronic Medical Records, Use of EMR, Completeness of JKN Claim Documents.