

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab dalam memastikan kualitas pelayanan secara menyeluruh, termasuk melalui pengelolaan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022. RME merupakan dokumen digital yang mencatat data klinis pasien secara komprehensif, meliputi identitas, hasil pemeriksaan, diagnosis, tindakan, hingga terapi yang diberikan. Ketepatan dan kelengkapan informasi dalam RME tidak hanya mendukung pengambilan keputusan klinis, tetapi juga berperan penting dalam aspek administratif, khususnya pada proses pengajuan klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) kepada BPJS Kesehatan. Penerapan RME diyakini mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data pelayanan sekaligus memperlancar proses pengajuan klaim JKN karena seluruh dokumen pendukung dapat diakses secara digital, terintegrasi, serta sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan. Implementasi RME juga memberikan dampak signifikan terhadap kinerja unit *casemix* melalui kemudahan dalam proses pengumpulan, verifikasi, dan pengelolaan dokumen klaim yang sebelumnya dilakukan secara manual, sehingga mendukung peningkatan kualitas dan kelayakan berkas klaim JKN (Shalatiah et al., 2025).

Implementasi Rekam Medis Elektronik telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. Penggunaan RME terbukti mampu menurunkan kesalahan medis melalui peningkatan kualitas informasi dan koordinasi pelayanan, karena tenaga kesehatan dapat mengakses data secara cepat, akurat, dan terintegrasi (Chimbo & Motsi, 2024; Kruse et al., 2018). Namun demikian, keberhasilan implementasi sistem informasi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor manusia sebagai pengguna sistem. Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean menekankan bahwa manfaat sistem akan optimal apabila didukung oleh penggunaan yang efektif (DeLone & McLean, 2003). Dalam praktiknya, berbagai kendala masih ditemukan, terutama ketika sistem belum sepenuhnya selaras dengan alur kerja

pelayanan. Kompleksitas sistem, desain yang kurang ramah pengguna, serta banyaknya tahapan input dapat meningkatkan beban kerja tenaga kesehatan dan berpotensi menimbulkan kesalahan baru. Selain itu, permasalahan implementasi sistem informasi kesehatan seringkali berkaitan dengan aspek *usability*, seperti kesulitan penggunaan dan kebutuhan pelatihan pengguna (Watkins et al., 2025).

RSUD Kabupaten Jombang merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah yang berstatus sebagai Rumah Sakit Tipe B Pendidikan. Sebagai mitra BPJS Kesehatan dalam program JKN, rumah sakit ini menjalankan sebagian besar pelayanan kesehatan melalui mekanisme pembiayaan berbasis klaim. Sejak bulan Maret 2023, RSUD Kabupaten Jombang mulai mengimplementasikan sistem Rekam Medik Elektronik (RME) untuk mendukung proses pelayanan dan administrasi. Implementasi ini menjadi bagian dari upaya peningkatan efisiensi serta kualitas pengelolaan data pelayanan khususnya dalam pengelolaan klaim JKN.

Secara empiris, implementasi Rekam Medik Elektronik (RME) di RSUD Kabupaten Jombang diikuti dengan peningkatan capaian kelayakan berkas klaim JKN. Berdasarkan data hasil verifikasi BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto yang telah di rekap oleh Satuan Pemberkasan Klaim RSUD Kabupaten Jombang, pada tahun 2022 saat pencatatan pelayanan masih dilakukan secara manual, rata-rata kelayakan berkas klaim mencapai 94,48%, sehingga sekitar 5,52% klaim masih mengalami kendala atau berstatus *pending*. Setelah implementasi RME, rata-rata kelayakan berkas klaim mengalami perubahan menjadi 96,54% pada tahun 2025, sehingga proporsi klaim yang mengalami kendala menurun menjadi sekitar 3,46%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi RME berpotensi mendukung penyusunan berkas klaim JKN yang lebih lengkap dan sesuai dengan persyaratan pengajuan klaim. Meskipun demikian, masih terdapat klaim berstatus *pending*, yang mengindikasikan bahwa proses penyusunan berkas klaim JKN di RME masih memerlukan optimalisasi.

Permasalahan klaim menunjukkan pola yang konsisten pada bulan Desember 2025 dan Januari 2026. Berdasarkan data bulan Desember 2025, total *pending* klaim tercatat sebanyak 405 kasus. Berdasarkan jenis permasalahan dan hasil verifikasi klaim dari BPJS Cabang Mojokerto, sebagian besar *pending* klaim didominasi oleh aspek medis sebesar 76,54%, diikuti oleh aspek koding sebesar 21,98%, dan

administratif hanya 1,48%. Pada periode berikutnya, yaitu bulan Januari 2026, jumlah pending klaim meningkat menjadi 450 kasus, dengan distribusi penyebab yang tetap menunjukkan pola serupa, yaitu didominasi oleh aspek medis sebesar 75,78%, diikuti oleh aspek coding sebesar 22,22%, dan administratif 2%. Konsistensi pola ini menunjukkan adanya permasalahan yang berulang, khususnya pada aspek kelengkapan dokumentasi medis, kesesuaian antara diagnosis dan tindakan yang dicatat, serta kesesuaian antara data administratif dan data klinis dalam berkas klaim.

Dominasi permasalahan pada aspek medis mengindikasikan bahwa kelayakan berkas klaim berdasar hasil verifikasi dari BPJS Kesehatan sangat dipengaruhi oleh proses pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis dan paramedis. Ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumentasi medis berdampak langsung pada proses klaim di unit *casemix*, khususnya pada tahap pengkodean diagnosis dan tindakan. Dokumentasi yang tidak lengkap, tidak akurat, atau tidak konsisten dapat menghambat proses *coding* secara tepat, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan *grouping*, ketidaksesuaian tarif, hingga klaim *pending* atau dinyatakan tidak layak bayar (Susanto et al., 2023). Permasalahan klaim *pending* yang tidak terselesaikan juga berdampak pada keterlambatan pembayaran klaim oleh BPJS Kesehatan, yang selanjutnya memengaruhi arus kas rumah sakit, kelancaran operasional pelayanan, ketersediaan obat dan alat kesehatan, serta kesejahteraan tenaga medis (Djamhari et al., 2020).

Temuan di RSUD Kabupaten Jombang sejalan dengan penelitian oleh Winarsih, Widjarnarko, dan Agushybana (2024) menunjukkan bahwa implementasi RME berkontribusi terhadap peningkatan kualitas dan jumlah klaim JKN di rumah sakit. Meskipun demikian, berbagai tantangan masih ditemukan, terutama terkait integrasi sistem yang belum optimal serta keterbatasan keterampilan sumber daya manusia. Keterbatasan tersebut tercermin dari masih adanya SDM yang kurang memahami prosedur klaim dan penggunaan sistem RME, sehingga cenderung melakukan kesalahan administratif, tidak mengikuti perubahan kebijakan BPJS secara tepat, serta kurang mampu memberikan klarifikasi yang akurat dan berbasis data terhadap keluhan pasien peserta JKN. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan klaim tertunda (*pending*) atau bahkan dinyatakan tidak layak. Di samping itu, faktor eksternal seperti regulasi dan kebijakan BPJS Kesehatan juga

turut memengaruhi hasil klaim yang diajukan oleh rumah sakit (Zalukhu & Permanasari, 2024).

Dalam konteks tersebut, pendekatan berbasis perilaku pengguna menjadi penting untuk dikaji. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa konstruk utama, di antaranya ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan ekspektasi usaha (*effort expectancy*). Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berkaitan dengan sejauh mana pengguna meyakini bahwa sistem dapat meningkatkan kinerja, sedangkan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan sistem. Kedua faktor ini merupakan prediktor utama dalam menentukan keberhasilan adopsi teknologi, termasuk dalam implementasi RME (Venkatesh et al., 2012).

Keterlibatan pengguna merupakan aspek krusial dalam keberhasilan implementasi RME, karena memastikan kesesuaian sistem dengan alur kerja serta meningkatkan tingkat penerimaan pengguna (Muna et al., 2023). Tenaga kesehatan yang tidak memiliki pemahaman yang memadai terhadap sistem cenderung mengalami kesulitan dalam penggunaannya, sehingga dapat menimbulkan ketidakefisienan dan menurunkan kualitas layanan. Sebaliknya, pengguna yang memiliki persepsi positif terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan akan lebih mampu mengoptimalkan pemanfaatan RME dalam mendukung pekerjaannya (Watkins et al., 2025). Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap kelengkapan berkas klaim JKN masih terbatas, karena sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek penerimaan teknologi secara umum.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara potensi Rekam Medik Elektronik (RME) dalam mendukung penyusunan berkas klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang lengkap dan sesuai ketentuan dengan implementasinya di lapangan. Penelitian ini difokuskan pada faktor internal yang dapat dikendalikan oleh rumah sakit, khususnya persepsi tenaga kesehatan terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan RME dalam mendukung penyusunan berkas

klaim JKN. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap kelengkapan berkas klaim JKN melalui penggunaan Rekam Medik Elektronik di RSUD Kabupaten Jombang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan RME dalam mendukung penyusunan berkas klaim JKN serta menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam mengoptimalkan implementasi RME, meningkatkan kualitas dokumentasi medis, dan mendukung penyusunan berkas klaim JKN yang lebih lengkap, akurat, dan sesuai dengan ketentuan BPJS Kesehatan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap penggunaan Rekam Medik Elektronik di RSUD Kabupaten Jombang?
2. Apakah ada pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha dan penggunaan Rekam Medik Elektronik terhadap kelengkapan berkas klaim JKN di RSUD Kabupaten Jombang?



C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap kelengkapan berkas klaim JKN melalui penggunaan rekam medik elektronik di RSUD Kabupaten Jombang

2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan Rekam Medik Elektronik di RSUD Kabupaten Jombang.
2. Menganalisis pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan Rekam Medik Elektronik di RSUD Kabupaten Jombang.
3. Menganalisis pengaruh penggunaan Rekam Medik Elektronik terhadap kelengkapan berkas klaim JKN di RSUD Kabupaten Jombang.
4. Menganalisis pengaruh ekspektasi kinerja terhadap kelengkapan berkas klaim JKN di RSUD Kabupaten Jombang.
5. Menganalisis pengaruh ekspektasi usaha terhadap kelengkapan berkas

klaim JKN di RSUD Kabupaten Jombang.

6. Menganalisis penggunaan Rekam Medik Elektronik dalam memediasi pengaruh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha terhadap kelengkapan berkas klaim JKN di RSUD Kabupaten Jombang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat literatur mengenai penerimaan teknologi informasi di bidang kesehatan, khususnya dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis terhadap upaya peningkatan kualitas klaim JKN, khususnya dalam aspek kelengkapan berkas klaim yang masih menjadi tantangan di banyak rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi kebijakan bagi RSUD Kabupaten Jombang maupun rumah sakit dalam meningkatkan efektifitas penggunaan RME, meningkatkan dukungan SDM terhadap digitalisasi sistem, menurunkan jumlah klaim JKN yang pending dan tidak layak.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Perbedaan Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisis Data dan Uji Statistik
1	<i>Analysis of Application of the UTAUT Model on Behavior of Use of EMR in RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto</i> (Tsani, R. M et al., 2021)	Fokus pada <i>behavior intention</i> dan <i>actual use</i> EMR. Tidak mengukur kelengkapan berkas klaim JKN	Kuantitatif <i>cross sectional</i>	<i>Purposive sampling</i>	SEM/PLS dengan variabel UTAUT penuh
2	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Sistem RME	Fokus pada adopsi teknologi, tidak menghubungkan ke kelengkapan berkas	Kuantitatif korelasional	Total sampling	SEM atau regresi berganda

No	Judul Penelitian	Perbedaan Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisis Data dan Uji Statistik
	Menggunakan Metode UTAUT (Vania, E et al., 2022)	klaim JKN			
3	Implementasi Sistem Electronic Medical Record (E-MR) dalam Meningkatkan Kualitas Klaim BPJS di UPTD RSUD Lombok Timur (Shalatiah, N. L et al., 2023)	Fokus langsung pada hubungan RME dengan kualitas klaim, tanpa memakai kerangka UTAUT	Kualitatif deskriptif induktif	Total sampling	Uji korelasi dan regresi linier
4	<i>The Impact of Electronic Medical Records on BPJS Claims and Physician Performance</i> (Winarsih, S. A et al., 2024)	Mengaitkan EMR dengan kinerja dokter dan klaim, tidak menggunakan variabel <i>performance expectancy</i> dan <i>effort expectancy</i> atau UTAUT	Mixed-method	<i>Stratified sampling</i>	Analisis deskriptif, uji t, wawancara kualitatif
5	Penelitian ini (2026) Analisis Pengaruh Ekspektasi Kinerja dan Ekspektasi Usaha terhadap Kelengkapan Berkas Klaim JKN melalui Penggunaan RME di RSUD Kabupaten Jombang	Fokus pada penggunaan pendekatan UTAUT, khususnya melalui variabel ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, untuk menganalisis pengaruhnya terhadap perilaku penggunaan sistem Rekam Medik Elektronik (<i>use behaviour</i>) serta dampaknya terhadap kelengkapan berkas klaim JKN.	Kuantitatif <i>cross sectional</i>	<i>Stratified sampling</i>	<i>Path analysis</i>