

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit memiliki tugas utama untuk menyediakan layanan medis yang komprehensif kepada masyarakat. Rumah sakit harus terbuka dengan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan efisiensi. Perkembangan teknologi menyebabkan permintaan dan tuntutan terhadap rumah sakit untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang cepat dan profesional terhadap kebutuhan informasi medis. Melayani pasien adalah salah satu bentuk pelayanan rumah sakit, maka dari itu rumah sakit memiliki kewajiban untuk menjalankan rekam medis dengan baik (Devhy & Widana, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. RME (Rekam Medis Elektronik) adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. RME adalah repositori data pasien dalam bentuk digital, disimpan dengan aman, dapat diakses oleh banyak pengguna yang berwenang, berisi data retrospektif dan informasi prospektif dengan tujuan utamanya mendukung perawatan kesehatan terpadu, berkelanjutan, efisien dan berkualitas (Häyrinen et al., 2008).

Penggunaan RME merupakan pengaplikasian sebuah teknologi informasi yang digunakan dalam pengumpulan, penyimpanan data, pengolahan data serta pengaksesan data yang tersimpan pada rekam medis pasien di sebuah

rumah sakit dalam suatu sistem manajemen basis data yang menghimpun berbagai macam sumber data medis (Handiwidjojo, 2009). Manfaat RME bagi tenaga medis adalah sebagai dasar atau petunjuk untuk merencanakan dan menganalisis sebuah penyakit, merencanakan sebuah pengobatan, perawatan dan tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga melindungi tenaga medis untuk mencapai kesehatan masyarakat yang optimal (Wirajaya & Dewi, 2020).

Penggunaan RME tidak selalu berjalan mulus, terdapat hambatan-hambatan dalam pengimplementasiannya. Hambatan-hambatan ini antara lain terkait kinerja sistem yang belum maksimal, waktu tanggap sistem yang lambat, modul dan fitur yang belum lengkap, informasi yang belum akurat, kualitas *output* yang tidak relevan, kurangnya integritas data, terdapat kendala teknis, kurangnya keamanan data, dan kesulitan penggunaan RME (Dewi dan Silva, 2023). Hal lain yang kurang diperhatikan berupa belum lengkapnya standar prosedur operasional terkait pelaksanaan RME (Susilo et al., 2024; Wardani & Humairo, 2022).

Untuk dapat memastikan bahwa sistem RME berjalan dengan baik dan memberikan dampak yang positif maka analisis terhadap sistem ini perlu dilakukan melalui suatu penilaian. Evaluasi sistem informasi merupakan upaya konkret untuk mengetahui keadaan sebenarnya suatu implementasi sistem informasi (Indrayati et al., 2021). Evaluasi dalam penerapan suatu sistem perlu dilakukan untuk dapat menemukan masalah-masalah yang dapat menjadi penghambat penerapan sistem ini baik dari sisi pengguna maupun dari organisasi. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengevaluasi penerapan suatu

sistem yaitu EUCS (*End-User Computing Satisfaction*), TAM (*Technology Acceptance Model*), DeLone dan Mclean, TTF (*Task Technology Fit*) dan HOT-Fit (*Human Organization Tekhnology and Net benefit*).

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikemukaan oleh Davis (1989), model ini memprediksi kemungkinan teknologi baru diadopsi dalam kelompok individu atau organisasi. TAM dibangun berdasarkan pendapat dari Fishbein dan Ajzen (1975) mengenai *Theory of Reason Actioned* (TRA). TRA berakar pada psikologi sosial dan mencoba untuk menjelaskan mengapa individu terlibat dalam perilaku yang dimaksudkan secara sadar. TAM memprediksi penerimaan penggunaan teknologi melalui dua unsur yaitu dengan melihat manfaat dan kegunaan.

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan cara untuk melakukan penilaian atas kepuasan terhadap sebuah sistem informasi meliputi *content, format, accuracy, timeliness, dan ease of use*. Kepuasan pengguna sangat menentukan dalam keberhasilan sistem serta berpengaruh terhadap manfaat nyata. Manfaat nyata dinilai dengan efektifitas, efisiensi, dampak pekerjaan, dan kurangnya kesalahan dalam melakukan pekerjaan (Adiningsih et al., 2022).

Metode TTF (*Task-Technology Fit*), metode ini menguji hubungan antara kinerja individu dan IS. Model TTF menggambarkan bahwa pengguna hanya akan menerima teknologi jika berguna dan membantu dalam meningkatkan kinerja tugas mereka. Dalam model TTF, terdapat tiga komponen utama, yaitu karakteristik tugas (*task characteristics*), karakteristik teknologi (*technology characteristics*), dan kesesuaian antara keduanya (TTF). Karakteristik tugas merujuk pada kompleksitas, jenis, dan kebutuhan dari pekerjaan yang dilakukan,

sementara karakteristik teknologi mencakup fitur, fungsi, dan kemampuan sistem informasi yang digunakan. *TTF* terjadi ketika fitur teknologi selaras dan mendukung pelaksanaan tugas-tugas tersebut. Semakin tinggi tingkat kesesuaian ini, maka semakin besar pula kemungkinan bahwa teknologi akan digunakan secara optimal oleh pengguna dan berdampak positif terhadap kinerja (Rahi et al., 2021).

DeLone dan McLean (2003) mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan informasi yang sebelumnya dipublikasikan pada tahun 1992. Model ini digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi yang mencakup dari enam faktor yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Penggunaan berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. *Net benefit* adalah hasil bersih atau keutungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi (Fadhillah, 2021).

RME di RSUD Kota Mataram mulai dirintis pada tahun 2019 dengan menginisiasi percobaan rekam medis elektronik di beberapa unit sebagai *pilot project* untuk melihat kesiapan pengguna, kekurangan aplikasi dan menguji kemampuan aplikasi dan jaringan. Tahun 2020 dirumuskan kembali strategi

implementasi RME secara bertahap pada unit-unit yang berpotensi menghabiskan banyak formulir kertas yaitu pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Instalasi Rawat Inap. Pada Maret 2022 dibentuk *legal standing* RME oleh manajemen rumah sakit sehingga unit IGD dan Rawat Inap selesai masa transisi dan menggunakan RME secara keseluruhan dengan dilakukan penambahan perangkat komputer di unit-unit. Pada tahun 2022 dilakukan penambahan ke unit rawat jalan serta unit lainnya seperti ruang operasi. Integrasi dengan sistem lainnya dilakukan sejak tahun 2022 untuk mewujudkan penggunaan RME secara penuh pada semua formulir di tahun 2023.

Berdasarkan pengumpulan data awal yang dilakukan melalui Instalasi Sistem Informasi dan Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) didapatkan data penggunaan RME :

**Tabel 1.1
Persentase Penggunaan RME di Rawat Inap RSUD Kota Mataram
Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Pasien	Penggunaan RME	Persentase
2020	12896	852	6,61%
2021	15348	5274	34,36%
2022	16801	7480	44,52%
2023	18913	18853	99,68%
2024	15719	15711	99,95%

Sumber : Instalasi SIMRS, data tahun 2024 sampai dengan bulan September 2024

Dari tabel di atas dapat disimpulkan, penggunaan rekam medis elektronik di Rawat Inap RSUD Kota Mataram dari tahun 2020 s.d 2024 mengalami peningkatan dan pada tahun 2024 sudah mencapai 99.95%. Hal ini menunjukkan Pengguna RME telah patuh dalam penggunaan RME.

Tabel 1. 2
Percentase Penggunaan RME di Rawat Jalan RSUD Kota Mataram
Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Pasien	Penggunaan RME	Percentase
2020	175321	3072	1,75%
2021	198988	7418	3,73%
2022	265881	30073	11,31%
2023	349399	200359	57,34%
2024	293062	257109	87,73%

Sumber : Instalasi SIMRS, data tahun 2024 sampai dengan bulan September 2024

Dari tabel di atas dapat disimpulkan, penggunaan rekam medis elektronik di Rawat Jalan RSUD Kota Mataram dari tahun 2020 s.d 2024 mengalami peningkatan, namun pada tahun 2024 baru mencapai persentase 87,73%. Hal ini menunjukkan Pengguna RME belum sepenuhnya patuh dalam penggunaan RME.



Meskipun penerapan RME di RSUD Kota Mataram dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, namun pencapaian ini masih belum sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, yang mengharuskan seluruh rumah sakit di Indonesia untuk menerapkan RME secara penuh (100%) pada tahun 2023. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi implementasi rekam medis elektronik untuk mengetahui unsur apa saja yang mempengaruhi implementasi Rekam Medis Elektronik di RSUD Kota Mataram.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem RME berpengaruh positif terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram?

2. Apakah kualitas informasi RME berpengaruh positif terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram?
3. Apakah kualitas layanan RME berpengaruh positif terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram?
4. Apakah kualitas sistem RME berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram?
5. Apakah kualitas informasi RME berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram?
6. Apakah kualitas layanan RME berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram?
7. Apakah penggunaan RME berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram?
8. Apakah penggunaan RME berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih RME di RSUD Kota Mataram?
9. Apakah kepuasan pengguna RME berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih RME di RSUD Kota Mataram?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem RME terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram.

2. Menganalisis pengaruh kualitas informasi RME terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan RME terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram.
4. Menganalisis pengaruh kualitas sistem RME terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram.
5. Menganalisis pengaruh kualitas informasi RME terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram.
6. Menganalisis pengaruh kualitas layanan RME terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Mataram.
7. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna RME terhadap penggunaan RME di RSUD Kota Mataram.
8. Menganalisis pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih RME di RSUD Kota Mataram.
9. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih RME di RSUD Kota Mataram.



1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi 2 aspek, yaitu :

1. Bagi Penulis

Agar dapat menerapkan ilmu yang penulis dapat pada permasalahan yang penulis temukan dilapangan sehingga dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram terhadap implementasi RME dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel 1.3
Perbandingan Penelitian Terkait

No.	Penelitian/Tahun/ Judul	Metode	Hasil
1.	Dharma et al. (2022), Application of DeLone and McLean Methods to Determine Supporting Factors for the Successful Implementation of Electronic Medical Records at Bali Mandara Eye Hospital	Metode kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda	Kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan aktual, kepuasan penggunaan, dan manfaat bersih (dampak individu) memiliki hubungan positif antar variabel. Tingkat keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik adalah 3,22 atau 80,50%. Terdapat 3 variabel yang memiliki nilai di bawah rata-rata, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna.
2.	Suryanto et al. (2020), Delone Mclean Model Sebagai Konstruk Pengukuran Faktor Keberhasilan Penerapan E-Health di Surabaya	Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil sebaran kuesioner diolah menggunakan WarpPLS dengan pendekatan analisis jalur (<i>Path Analysis</i>)	Faktor-faktor kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan menjadi mampu mendorong kepuasan pengguna sehingga menjadi faktor berpengaruh terhadap keberhasilan e-Health di Surabaya.
3.	Ngudiarto et al. (2023), Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) di RSAU Dr. M. Hassan Toto Bogor	Metode analisis kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i> , teknik sampling yang digunakan adalah <i>Non Probability Sampling</i> dengan teknik <i>Purposive Sampling</i> . Analisis data dilakukan dengan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikansi positif terhadap kepuasan pengguna SIMRS di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor.

No.	Penelitian/Tahun/ Judul	Metode	Hasil
		uji regresi, <i>Adjusted R Square</i> (R ²), uji F, dan uji t.	
4.	Sari et al. (2023), Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS "X" Kota Palopo.	Metode kuantitatif dengan menggunakan uji regresi linier berganda	<p>1. Tingkat atau kualitas dari suatu sistem mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit "X" Kota Palopo</p> <p>2. Kualitas informasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna dari sistem informasi manajemen rumah sakit "X" Kota Palopo</p> <p>3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit "X" Kota Palopo</p>
5.	Zheng et al. (2023). Factors influencing clinicians' use of hospital information systems for infection prevention and control: cross-Sectional study based on the extended DeLone and McLean Model	Penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan <i>Partial least squares-structural equation modeling</i> (PLS-SEM)	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki dampak terhadap keberhasilan penggunaan IPCIS. Kualitas layanan dan kualitas informasi menunjukkan tingkat kepentingan yang lebih tinggi namun dengan kinerja yang lebih rendah terhadap intensi penggunaan (<i>use intention</i>). Selain itu, <i>use intention</i> memiliki dampak yang lebih besar pada pengambilan keputusan dalam manfaat bersih