BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa kini teknologi informasi dan sistem informasi berkembang dengan pesat, salah satunya dalam dunia medis dan kesehatan. Penerapan sistem informasi pada dunia medis dan kesehatan terutama di fasilitas pelayanan kesehatan bukanlah suatu hal yang baru. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Rumah sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Pengelolaan dan pengembangan pelayanan di setiap rumah sakit atau setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik (RME) guna meningkatkan mutu dan pelayanan kesehatan di rumah sakit sesuai dengan arahan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 (Permenkes, 2022).

Rumah sakit perlu berupaya memberikan pelayanan kesehatan secara profesionalisme dan meningkatkan kualitas secara berkelanjutan (Sulistyo dan Mulyanti, 2023). Hal ini membuat pihak rumah sakit selalu berusaha untuk memperbaiki kinerjanya dalam pemanfaatan fasilitas yang memadai agar pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat berjalan secara cepat dan tepat. Bentuk upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi kesehatan supaya menambah kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Kepercayaan ini penting untuk dibangun, mengingat pasien sebagai pengguna jasanya. Oleh karena itu, diharapkan dengan membangun kepercayaan terhadap pasien, akan berdampak pada meningkatnya pendapatan rumah sakit.

Dengan adanya implementasi rekam medis elektronik ini dimaksudkan untuk mempermudah pelayanan kesehatan dan diharapkan memiliki efek positif pada perawatan dan tindakan yang diberikan kepada pasien (Rosalinda *et al*., 2021). Penggunaan rekam medis elektronik ini dimulai dari pelayanan pendaftaran rawat jalan, poliklinik rawat jalan, pelayanan pendaftaran rawat inap dan pelayanan

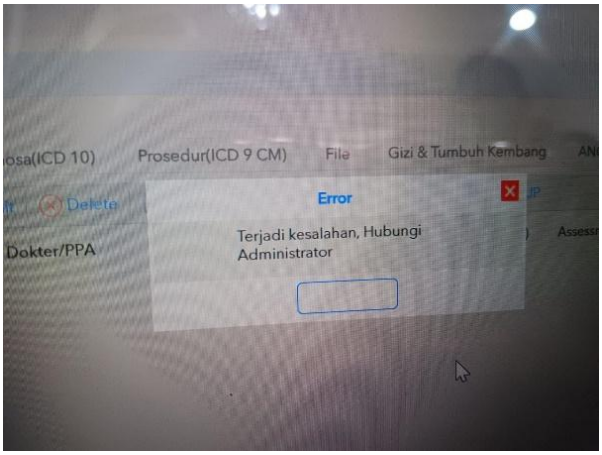
farmasi. Peningkatan pelayanan kesehatan sangat penting untuk rumah sakit, maka diperlukannya analisis kinerja implementasi rekam medis elektronik unit rawat jalan.

Salah satu rumah sakit yang mengimplementasikan rekam medis elektronik (RME) adalah Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik. RME yang digunakan pada Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik bukanlah sistem informasi yang berasal dari pihak TI (Teknologi Informasi), melainkan dirancang oleh vendor Trust Medis yang bekerjasama dengan pihak rumah sakit dalam pengembangan SIMRS. Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik merupakan instansi pelayanan kesehatan sebagai rumah sakit swasta tipe C. Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik menyelenggarakan RME yang berguna sebagai jalur komunikasi antar pusat-pusat pelayanan yang bersifat spesialistik.

Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik telah mengimplementasikan RME terintegrasi antar unit rawat jalan dan unit rawat inap. Implementasi RME dilaksanakan pada bulan Januari 2024 dan masih dalam tahap pengembangan. RME yang telah diimplementasi oleh Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik bermanfaat untuk mempertahankan akreditasi rumah sakit. Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik memiliki sistem informasi yang mencakup rekam medis elektronik bernama SIMFONIA (Sistem Informasi Nusameditama). Bentuk layanan dalam penggunaan RME bagi rumah sakit sangat diharapkan dapat memberikan kelancaran dalam mewujudkan proses pelayanan kesehatan terbaik. Transformasi digital berupa layanan rekam medis elektronik yang merupakan salah satu penentu ruang lingkup kinerja teknologi informasi dan sistem informasi. Sejalan dengan hal tersebut, transformasi digital berkontribusi pada pengurangan biaya, meningkatkan kecepatan dan transparansi dalam lingkup rumah sakit (Muhajir *et al.*, 2023).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 23 September sampai 02 Oktober 2024 dengan cara observasi dan wawancara kepada kepala rekam medis, petugas pendaftaran, dan perawat poli umum mengenai permasalahan dalam penggunaan rekam medis elektronik. Selama 9 bulan mengimplementasikan rekam medis elektronik diketahui, belum dilakukannya pengukuran kinerja sistem informasi, sehingga belum diketahui apakah modul RME sudah berjalan sesuai

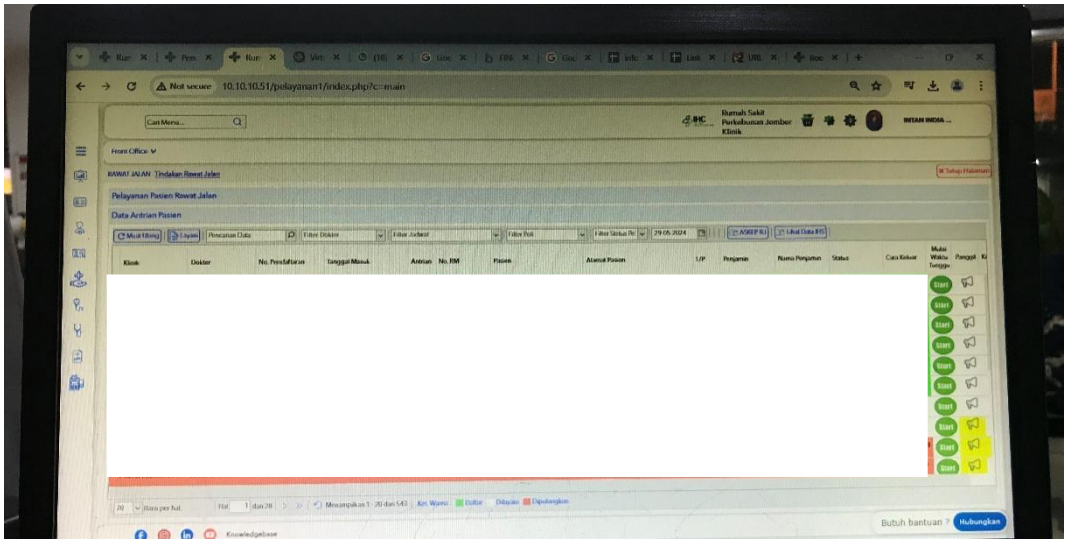
fungsinya. Oleh karena itu, selama sistem ini diterapkan masih ditemui berbagai macam permasalahan yang telah ditinjau berdasarkan variabel dari metode *Delone and McLean*.



Gambar 1. 1 Kendala RME di RS Perkebunan Jember Klinik

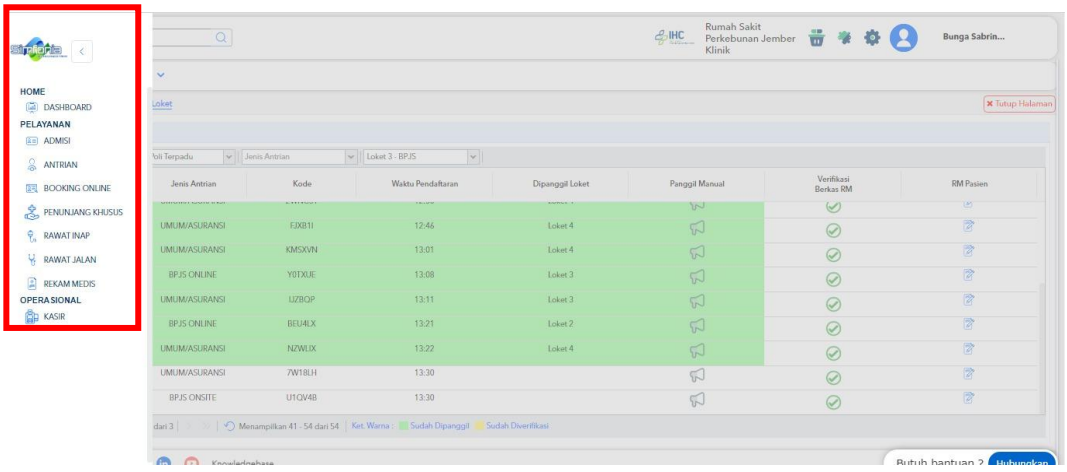
Kendala yang ditinjau dari variabel kualitas sistem dapat dilihat pada gambar 1.1 yaitu RME mengalami *error* yang disebabkan oleh masalah jaringan internet pada internal rumah sakit yang tersedia hanya menggunakan jaringan LAN (*Local Area Network*) dan WiFi (*Wireless Fidelity*). Permasalahan ini juga disebabkan karena *server down* akibat *server* BPJS sedang bermasalah. Hal tersebut dapat menghambat proses penggunaan RME di bagian pendaftaran pasien rawat jalan yang akan berimbas pada kurangnya kualitas sistem yang ada di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik. Namun hal tersebut bisa langsung ditangani oleh petugas IT yang ada di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik, sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Menurut perawat poliklinik umum menyatakan bahwa RME pernah terjadi *error* atau sistem tidak berjalan saat menginputkan data diagnosis pasien ke dalam RME sehingga kegiatan penginputan data mengalami keterlambatan. Peninjauan dilakukan selama 7 hari saat studi pendahuluan ditemukan kejadian gangguan pada RME.



Gambar 1. 2 Data Antrian Pasien *Online*

Gambar 2.1 adalah kendala lain yang ditinjau dari variabel kualitas sistem yaitu pada bagian pendaftaran rawat jalan menurut petugas pendaftaran dimana petugas mendapati kasus harus melakukan pembatalan pasien *online* sebanyak 153 pasien karena pada sistem yang belum *support* adanya fitur pembatalan pasien *online* otomatis. Hal ini menyebabkan petugas akhirnya membatalkan pasien *online* secara manual.



Gambar 1. 3 Tab Menu pada SIMRS saat Masuk Modul RME

Berdasarkan gambar 1.3 ditinjau berdasarkan variabel kepuasan pengguna dari tanggapan pengguna RME rawat jalan. Menurut petugas pendaftaran dan divalidasi oleh kepala rekam medis menyatakan bahwa sistem dapat menghemat waktu serta tenaga bagi pengguna karena sistem memberikan kemudahan. Sistem

dikatakan mempersulit pekerjaan karena sistem yang diterapkan tidak sesuai kebutuhan pengguna. Sehingga, menyebabkan petugas pendaftaran banyak membuka tab menu yang harus dilengkapi di sistem. Akan tetapi, karena sistem ini telah diimplementasikan dan wajib digunakan, pada akhirnya pengguna harus menyesuaikan kebutuhannya dengan sistem.

Menurut perawat poli umum, sistem memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya yaitu lebih canggih dari SIMRS sebelumnya yang belum terintegrasi ke Satu Sehat dan belum ada RME. Sisi negatifnya adalah fitur menunya lebih banyak sehingga banyak juga yang harus diklik sesuai konfirmasi sistemnya. Perawat merasa cukup baik dengan sistem baru ini meskipun harus beradaptasi dari rekam medis manual ke rekam medis elektronik.

Berdasarkan temuan masalah di atas, diperlukan adanya analisis kinerja terhadap sistem yang telah berjalan dilakukan untuk mengidentifikasi faktor pendorong penggunaan serta hambatan yang dihadapi Anggun (2018) *dalam* Alfiansyah *et al.* (2020). Analisis kinerja sistem informasi dapat dilakukan menggunakan beberapa metode. Di antaranya adalah TRADE (*Training Resources Data Exchange*) yang merupakan tahapan pengukuran kinerja sistem bertujuan untuk membantu dalam pengembangan, pemanfaatan, evaluasi, dan interpretasi teknik serta alat pengukuran kinerja untuk mendukung manajemen operasi yang efisien dan efektif untuk tujuan internal perusahaan Anderson (1995) *dalam* Faizal *et al*. (2020). Selain itu, ada metode *IT Balanced Scorecard* digunakan untuk mengukur sebaik apa kinerja divisi TI yang berjalan apakah akan menunjang pengambilan keputusan yang tepat demi sejalannya visi, misi dan tujuan perusahaan (Grembergen, 2000). Namun, dari kedua metode tersebut tidak memiliki indikator pengukuran pada tiap variabel seperti yang dimiliki oleh metode *Delone and Mclean*. Untuk itu, metode *Delone and Mclean* digunakan pada penelitian ini karena merupakan model kesuksesan sistem informasi yang komprehensif.

Model kesuksesan sistem informasi ini dianggap sebagai metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja sistem informasi berdasarkan dimensi seperti kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih (*net benefits*). Indikator untuk

menilai kualitas informasi yaitu keakuratan, kelengkapan, mudah dipahami, relevan, dan keamanan. Kualitas sistem dapat menilai dengan indikator yang meliputi kemampuan beradaptasi, ketersediaan sistem, keandalan, ketepatan akses, kegunaan sistem, dan integrasi. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui indikator seperti jaminan, empati, dan daya tanggap. Intensitas penggunaan memiliki indikator yang meliputi penggunaan sehari-hari dan frekuensi penggunaan. Indikator penggunaan memiliki dua item indikator terdiri atas sifat penggunaan dan penggunaan nyata. Selanjutnya, kepuasan pengguna ini menilai berdasarkan indikator dari kepuasan menyeluruh dan kepuasan informasi bagi pengguna. Serta, indikator yang digunakan untuk menilai manfaat bersih yaitu kecepatan menyelesaikan tugas, kinerja pekerjaan, efektivitas, kemudahan pekerjaan, dan kebermanfaatan.

Berdasarkan variabel-variabel tersebut, metode ini relevan untuk digunakan di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik. Cakupan dimensi dalam metode *Delone and Mclean* dapat membantu rumah sakit memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dan memungkinkan perbaikan berkelanjutan. Di mana tingkat pengaruh penggunaan sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna dapat mempengaruhi secara signifikan, baik positif maupun negatif, dan tingkat kepuasan pengguna tersebut juga berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Selanjutnya, penggunaan dan kepuasan pengguna akan berdampak langsung pada manfaat bersih yang diperoleh.

Metode *Delone and Mclean* sudah populer digunakan diantaranya adalah penelitian Kumalasari (2022) yang mengukur tingkat kesuksesan SIMRS, serta penelitian Viana (2023) yang mengukur kesuksesan SIMPUS. Menurut Meidiawani *et al.*, (2021), metode ini memberikan evaluasi dari berbagai sudut pandang sehingga dapat memberikan kerangka evaluasi yang komprehensif pada peneliti dalam menganalisis kesuksesan suatu sistem informasi. Dalam penelitian oleh Darmawan (2020), disebutkan bahwa model *Delone and Mclean* dipilih karena telah teruji validitasnya dan variabel-variabelnya relevan untuk sistem informasi, seperti sistem informasi kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait "Analisis Kinerja Implementasi Rekam Medis Elektronik Unit Rawat Jalan Menggunakan Metode *Delone and McLean* di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik". Hasil penelitian ini bertujuan untuk memahami kondisi RME saat ini agar manfaat yang diperoleh, serta mengetahui tingkat keberhasilan kinerja rekam medis elektronik rawat jalan, sehingga hasil analisis yang didapat akan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan dan pengembangan RME.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, diperoleh rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana analisis kinerja implementasi rekam medis elektronik Unit Rawat Jalan melalui pendekatan metode *Delone and McLean* di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik?"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Melakukan analisis kinerja implementasi rekam medis elektronik rawat jalan dengan pendekatan metode *Delone and McLean* di Rumah Sakit Perkebunan Jember Klinik.

1.3.2 Tujuan Khusus

a. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
b. Menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
c. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
d. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.

e. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap intensitas penggunaan dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
f. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
g. Menganalisis pengaruh intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
h. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
i. Menganalisis pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik.
j. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dalam kinerja rekam medis elektronik rawat jalan di RS Perkebunan Jember Klinik

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi yang mencakup rekam medis elektronik pada unit rawat jalan di masa mendatang, sehingga rumah sakit mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai tambahan literatur dan bahan kajian referensi penelitian selanjutnya dan dapat memberikan kontribusi kepada siapa saja yang membutuhkan informasi mengenai judul penelitian.

1.4.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan yang diperoleh selama perkuliahan serta memahami analisis kinerja implementasi rekam medis elektronik

unit rawat jalan sebagai media penyelesaian Tugas Akhir untuk jenjang D-IV Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan.