

Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode Hot Fit Model di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

Dimas Aji Saputra¹, Bayu Wahyudi², Kahar Mulyani³

^{1,2,3} Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received Dec 06, 2024
Revised Dec 18, 2024
Accepted Jan 24, 2025

Keywords:

Rekam Medis Elektronik
Hot-Fit
Mutu Layanan

ABSTRACT

Saat ini merupakan era transformasi digital dimana teknologi digunakan untuk mempermudah pekerjaan manusia. Rekam medis elektronik (RME) merupakan contoh penerapan teknologi yang dapat digunakan untuk mempercepat akses informasi rekam medis pasien dan memudahkan koordinasi antar petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penerapan RME diperlukan untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Dalam penerapan RME diperlukan evaluasi untuk memperbaiki kendala serta pengembangan berkelanjutan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui evaluasi penerapan RME rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode Hot Fit Model di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah menerapkan rekam medis elektronik dengan mendapatkan dukungan penuh dari manajemen dan organisasi rumah sakit. Hal ini dapat dibuktikan dalam penelitian bahwa penerapan RME tersebut dapat meningkatkan mutu layanan terhadap pasien rawat jalan.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Dimas Aji Saputra,
Magister Manajemen,
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya,
Antapani, Jl. Terusan Sekolah No.1-2, Cicaheum, Kec. Kiaracandong, Kota Bandung, Jawa Barat 40282.
Email: saputra.dimasaji@yahoo.co.id

1. PENDAHULUAN

Rekam Medis Elektronik (*Electronic medical record/RME*) merupakan salah satu tujuan utama dari penerapan teknologi informasi di rumah sakit. Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan penyelenggaraan rekam medis (Presiden RI 2023). RME berfungsi untuk mempercepat akses informasi rekam medis pasien, meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam pengelolaan data rekam medis, serta memudahkan koordinasi antara petugas pemberi pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tujuan dari rekam medis adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Menteri Kesehatan, 2022). Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan wajib meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini agar dapat bersaing dengan baik. Satu diantara perkembangan teknologi tersebut adalah penggunaan RME (Karma & Made, 2020).

Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah menerbitkan regulasi baru yang mewajibkan seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (RME) paling lambat 31 Desember 2023. (Menteri Kesehatan 2022). Dengan regulasi

tersebut, penerapan RME memiliki landasan pengakuan keabsahan yang mendukung perkembangan RME di Indonesia. Rumah Sakit termotivasi menerapkan RME karena adanya harapan manfaat yang didapatkan. RME sangat penting bagi manajemen untuk mengelola masalah kesehatan karena selain menyediakan integritas dan akurasi data, juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi biaya, peningkatan akses dan kualitas pelayanan di rumah sakit (Mulyana, Situmorang, and Fatikasari 2023).

Namun, penerapan RME juga dapat menimbulkan tantangan dan hambatan. Hambatan yang masih dialami oleh rumah sakit meliputi dukungan yang tidak memadai dari manajemen rumah sakit, kurangnya pelatihan dan sosialisasi untuk pengguna RME, serta keterbatasan infrastruktur teknologi di rumah sakit tersebut. Menurut penelitian terdahulu terdapat permasalahan dalam penerapan sistem informasi di rumah sakit yaitu masih mengalami hambatan ditinjau dari manusia, teknologi dan organisasi. Penggunaan sistem tersebut masih sering mengalami kesalahan informasi, karena masih menggunakan cara manual. Kecepatan respon sistem masih dirasa kurang pada beberapa modul. Layanan yang diberikan oleh pihak IT dirasa kurang oleh pengguna (Amalia and Ferdianto 2022). Dalam hal Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang tidak dapat menyelenggarakan rekam medis secara elektronik karena hambatan teknis, dapat digunakan rekam medis non elektronik sampai dengan hambatan selesai, serta dilakukan penginputan ulang data rekam medis pada sistem rekam medis elektronik (Presiden RI 2023). Dalam penelitian Adani Setiorini, dkk (2020), terdapat kasus redundansi pasien yang terdokumentasi rekam medis hingga akhir tahun 2019. Hal tersebut dipicu karena adanya kesalahan dari faktor pekerja pada saat pelaporan dan pelayanan di rumah sakit. Menurut studi pendahuluan penulis di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, penerapan RME masih menemui hambatan sehingga penerapan RME belum sepenuhnya lepas dari penggunaan rekam medis manual. Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi maka perlu dilakukan suatu kegiatan evaluasi melalui metode Hot Fit Model.

Evaluasi penerapan RME di rumah sakit sangat penting untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap mutu pelayanan di rumah sakit. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mengukur sejauh mana RME telah mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data rekam medis, serta sejauh mana RME telah berdampak pada pelayanan di rumah sakit dan pada mutu pelayanan (Mulyana, Situmorang, and Fatikasari 2023).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu tujuan utama dari penerapan teknologi informasi di rumah sakit. Menurut permenkes nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilakukan melalui pendekatan sistem di mana hasil pelayanan kesehatan merupakan keluaran (*outcome*) dari struktur (*input*) yang dikelola melalui sebuah proses. Berbagai metode perbaikan dan intervensi mutu perlu memperhatikan tiga parameter pendekatan tersebut, yaitu Struktur (*input*), Proses, Keluaran (*outcome*).

Metode hot-fit dapat digunakan untuk menggambarkan proses penerapan program, seperti penelitian sebelumnya, menurut Yusof dkk dalam penelitian Franki dan Irdasari (2022) mengatakan penerapan sistem informasi membutuhkan aspek teknologi, manusia dan organisasi. Untuk itu dibuat suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk mengetahui proses penerapan pada sistem informasi yang disebut Human-Organization Technology (HOT-Fit) Model. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya.

Metode evaluasi sistem informasi yang sering digunakan dalam evaluasi manajemen rumah sakit adalah metode Hot-Fit karena metode ini melibatkan unsur organisasi yang menjadi komponen penting dalam penerapan teknologi. Dalam beberapa penelitian terdahulu menggunakan penerapan HOT-Fit menunjukkan bahwa faktor manusia dan organisasi merupakan kunci keberhasilan dalam mengadopsi teknologi di sebuah rumah sakit (Erlirianto., 2015).

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penulis bertujuan untuk melakukan evaluasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode Hot Fit Model di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya rekam medis elektronik dalam peningkatan mutu melalui Hot Fit Model di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif strategi deskriptif pendekatan *cross-sectional* karena berdasarkan pada observasi tindakan dan perilaku pasien dalam menjalankan pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Populasi penelitian ini adalah seseorang yang berkaitan dengan adanya fitur rekam medis elektronik rawat jalan, baik pengguna maupun pimpinan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Subjek penelitian ini berjumlah 10 orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dengan wawancara yang diberikan untuk mengevaluasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan dengan metode Hot – Fit (*human, organization, technology*) yang berkaitan dengan mutu layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*). Untuk data sekunder yang diperoleh melalui pedoman teknis pelayanan terkait penerapan rekam medis elektronik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisa data, dan verifikasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.

Aspek Manusia (*Human*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek *human* bahwa terdapat panduan modul atau buku tentang penggunaan penerapan rekam medis elektronik rawat jalan. Dan mengenai ada tidaknya pelatihan tentang penerapan rekam medis elektronik yang pernah diikuti oleh petugas dapat disimpulkan bahwa mereka sudah pernah mengikuti atau diberikan pelatihan melalui *in house training* tentang penggunaan rekam medis elektronik dari pihak Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Dan mengenai peningkatan mutu layanan dengan adanya rekam medis elektronik mempercepat layanan.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Komponen Organisasi (*Organization*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem yang berkaitan dengan peningkatan mutu layanan. Mutu layanan hasil wawancara dengan beberapa informan atau petugas. Informan tersebut terdiri dari latar belakang pendidikan S2 dan S1. Berdasarkan hasil observasi pada aspek organisasi menghasilkan bahwa penggunaan rekam medis elektronik Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum telah didukung dalam penerapannya.

Teknologi (*Technology*)

Komponen Teknologi (*Technology*) berdasarkan hasil observasi pada aspek kualitas sistem (*System Quality*) rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum mudah untuk dilaksanakan oleh profesional pemberi asuhan (PPA) dengan adanya, kualitas Informasi (*Information Quality*) rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, secara pelaksanaan sangat mudah dilaksanakan oleh profesional pemberi asuhan (PPA), informasi terhadap riwayat kesehatan pasien dari awal pasien masuk sampai selesai pasien tersebut sudah terintegrasi dengan unit pelayanan lainnya, bisa dikatakan berkualitas bilamana informasi yang dihasilkan bermanfaat, tepat waktu, handal, akurat dan konsisten. Hal tersebut didukung berdasarkan hasil observasi sistem rekam medis elektronik.

Kendala Dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode Hot-Fit Model Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

Aspek Manusia (*Human*)

Dapat disimpulkan bahwa dari aspek human yaitu pengguna rekam medis elektronik ada yang sudah puas dan juga ada yang belum puas dengan fungsi yang ada dalam aplikasi rekam medis elektronik.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Aspek Organisasi (*Organization*) masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia untuk mengembangkan rekam medis elektronik rawat jalan. Sehingga dalam pengembangan rekam medis elektronik rawat jalan belum sepenuhnya sempurna dan terkesan memakan waktu yang lama.

Teknologi (*Technology*)

Penggunaan rekam medis elektronik memiliki kendala dari pemenuhan infrastruktur yang belum cukup memadai dan meningkatkan waktu dalam proses pembuatan fitur baru pada rekam medis elektronik, belum memiliki keamanan lebih terkait keamanan data dari serangan hacker atau

malware, diperlukan sebuah manajemen strategi *down time* yang lebih untuk mengatasi jika terjadi *down time*.

Kualitas Layanan (*service quality*) rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Sistem informasi rekam medis elektronik kualitas layanan ditinjau dari sarana dan prasarana pendukung sistem informasi rekam medis elektronik pendaftaran pasien, screening awal pasien, poli rawat jalan sudah didukung komputer yang cukup ditambah dengan aplikasi untuk memperlancar pelayanan pasien. Akses internet kadang menjadi kendala dan diperlukan peremajaan unit komputer secara berkala.

Strategi keberhasilan pelaksanaan penerepan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.

Aspek Manusia (*Human*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek *human* bahwa terdapat panduan modul atau buku tentang penggunaan penerapan rekam medis elektronik pendaftaran rawat jalan. Dan mengenai ada tidaknya pelatihan tentang penerapan rekam medis elektronik yang pernah diikuti oleh petugas dapat disimpulkan bahwa mereka sudah pernah mengikuti atau diberikan pelatihan melalui *in house training* tentang penggunaan rekam medis elektronik dari pihak Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek organisasi menyatakan bahwa penggunaan rekam medis elektronik telah didukung dalam penerapannya, hal ini dapat dilihat dari dikeluarkannya suatu kebijakan karena ada tentang pelayanan rekam medis elektronik dengan Nomor SK 1469/RSPWC/SW/III/2024.

Teknologi (*Technology*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek teknologi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal strategi melalui peningkatan kecepatan jaringan internet kemudian memperbesar penyimpanan baik pada server maupun penyimpanan pada komputer di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.

Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai masukan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.

Aspek Manusia (*Human*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek manusia (*Human*) menghasilkan rekomendasi terkait penerapan rekam medis elektronik di RS Panti Wilasa Citarum yaitu dibutuhkan monitoring, evaluasi, pendampingan terkait kendala atau hambatan yang dialami pada pengguna untuk keberhasilan penerapan rekam medis elektronik.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek Organisasi (*Organization*) menghasilkan rekomendasi terkait penerapan rekam medis elektronik di RS Panti Wilasa Citarum yaitu dibutuhkan sosialisasi secara berkala terkait penerapan rekam medis elektronik dan pemenuhan sumber daya manusia di bagian IT dan dibentuk tim verivikator terkait pengawasan dalam pengimplementasian rekam medis elektronik.

Teknologi (*Technology*)

Berdasarkan hasil observasi pada aspek teknologi (*technology*) menghasilkan rekomendasi terkait penerapan rekam medis elektronik di RS Panti Wilasa Citarum yaitu masih butuh penyesuaian untuk penyempurnaan sistem dan terkait pemenuhan sarana prasarana yang mendukung penerapan rekam medis elektronik harus segera dipenuhi, dikarenakan belum sepenuhnya lepas dari rekam medis konvensional.

Manfaat (*Net Benefit*) Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan

Manfaat (*Net-Benefit*) Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem yang berkaitan dengan peningkatan mutu layanan dalam mutu layanan memiliki beberapa aspek penilaian yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurnce, Empathy, Tangibles*. Manfaat rekam medis elektronik rawat jalan

terhadap peningkatan mutu layanan sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya pekerjaan menjadi efektif dan efisien serta tingkat penurunan kesalahan. Manfaat juga didapat dari pendaftaran rawat jalan pada pasien karena sistemnya sudah tersistem dan terkomputerisasi dengan adanya SIMRS sehingga memudahkan dalam penginputan data pendaftaran pasien. Manfaat pada rekam medis tidak perlu membuat dokumen rekam medis secara manual dikarenakan dalam pengisian rekam medis sudah langsung diinputkan melalui sistem rekam medis elektronik. Manfaat memudahkan pelayanan pada poli rawat jalan untuk penulisan catatan rekam medis pasien mudah terbaca dan lengkap oleh profesional pemberi asuhan (PPA). Manfaat juga didapat dari apoteker dalam memberikan obat kepada pasien karena sudah elektronik resep dari sistem rekam medis elektronik rawat jalan. Manfaat juga didapat dari beban kerja petugas yang tinggi sekarang sudah mulai berkurang. Manfaat pada rekam medis tidak perlu membuat dokumen rekam medis secara manual dikarenakan dalam pengisian rekam medis sudah bisa diinputkan melalui sistem rekam medis elektronik.

Observasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.

Aspek Manusia (*Human*)

Aspek Manusia (*Human*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini telah memberikan pelatihan kepada user atau pengguna rekam medis elektronik rawat jalan untuk memberikan bekal keterampilan dalam menggunakan rekam medis elektronik melalui *in house training* maupun *in service training*. Seperti yang dikemukakan oleh (Syafrina, 2019) bahwa ruang lingkup manajemen MSDM terdiri dari 3 bentuk pelatihan yaitu *pre service training* (pelatihan pra tugas), *in service training* (pelatihan dalam tugas), dan *post service training* (pelatihan purna/pasca tugas). Pelatihan sumber daya manusia (SDM) itu sangat penting dilakukan, guna untuk memberikan bekal keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya nanti hal ini selaras dengan peningkatan mutu layanan. Pengguna atau PPA di rumah sakit harus memiliki kompetensi agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien (*credibility*). Kompetensi dan kredibilitas masuk dalam dimensi mutu layanan keamanan dan kepastian (*assurance*).

Aspek Organisasi (*Organization*)

Aspek Organisasi (*Organization*) dalam penelitian ini merupakan dukungan dari sistem rekam medis elektronik. Ruang lingkup struktur mengacu pada perencanaan, strategi, pengelolaan, otonomi, komunikasi, kepemimpinan, pengelolaan dan manajemen. (Deharja et al. 2020). Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini pihak pimpinan maupun manajemen sangat mendukung, membantu, dan melengkapi kebutuhan dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan. Dari pihak manajemen mendapatkan dukungan seperti pemeliharaan, pembiayaan dan kebutuhan fasilitas yang bersangkutan tentang rekam medis elektronik rawat jalan. Hal tersebut berpengaruh pada aspek organisasi sebab pengguna rekam medis elektronik rawat jalan perlu dukungan dan juga motivasi dari pimpinan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum hal ini selaras dengan peningkatan mutu layanan dari 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Aspek Teknologi (*Technology*)

Aspek Teknologi (*Technology*) berpengaruh pada penerapan rekam medis elektronik, semakin meningkatnya kualitas sistem, maka kualitas informasi dan juga kualitas layanan memiliki pengaruh besar kepada hasil yang diterima dari penggunaannya, informasi yang dihasilkan juga konsisten dan sesuai dengan data yang diinput. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum aspek kualitas informasi pada rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dinilai sudah cukup baik karena informasi yang dihasilkan *valid* dan *relevan* dengan apa yang diinput di sistem dengan kebutuhan pengguna profesional pemberi asuhan (PPA) dengan peningkatan mutu layanan. Aspek kualitas layanan rekam medis elektronik sudah baik dengan prasarana berupa perangkat keras (*hardware*) yang memadai, petugas IT selalu memberikan respon cepat apabila sistem mengalami kendala yang terjadi saat sedang melakukan pelayanan kepada pasien) hal ini selaras dengan peningkatan mutu layanan dari 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*). Kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh service provider atau sistem teknologi (Prabowo, 2022).

Kendala dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.**Aspek Manusia (*Human*)**

Aspek Manusia (*Human*) Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini memiliki kendala terjadi adalah terkait dengan kelengkapan dokumen rekam medis elektronik. Manajemen masih menilai sosialisasi yang dilakukan kepada pengguna belum sepenuhnya optimal karena masih ada beberapa pengguna yang belum memahami. Pengguna yang masih kesulitan dalam menggunakan rekam medis elektronik rawat jalan ini masih membutuhkan pendampingan dari bagian rekam medis dan perawat. Faktor tersebut dipengaruhi oleh faktor usia dan keandalan dari pengguna. Hal tersebut dapat berdampak ke belakang untuk rumah sakit dalam melakukan penagihan. Dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu layanan dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) belum bisa terpenuhi dan harus ditingkatkan kembali terkait mutu layanan.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Aspek Organisasi (*Organization*) dalam penelitian ini merupakan dukungan dari sistem rekam medis elektronik. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini Penerapan rekam medis elektronik sebelumnya sudah melakukan perancangan sistem rekam medis elektronik melalui vendor dari pihak ketiga. Namun setelah dilakukan trial ternyata banyak pengguna yang kesusahan dalam menggunakan sistem tersebut. Pihak manajemen dalam mengatasi hal tersebut memutuskan untuk membuat sistem rekam medis elektronik dari tim internal rumah sakit. Tim IT terdiri dari dua orang programmer IT Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Hal tersebut sedikit menghambat dikarenakan dibutuhkan penambahan SDM untuk mempercepat penerapan rekam medis elektronik secara menyeluruh. Dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu layanan dengan 3 Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*) belum bisa terpenuhi dan harus ditingkatkan kembali terkait mutu layanan.

Aspek Teknologi (*Technology*)

Aspek Teknologi (*Technology*) berpengaruh pada penerapan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini penerapan rekam medis elektronik rawat jalan memiliki kendala dari sisi aspek teknologi, khususnya untuk sarana dan prasarana. Kendala sarana dan prasarana tersebut dapat menghambat penerapan rekam medis elektronik rawat jalan. Penerapan sistem rekam medis elektronik ini masih butuh penyesuaian dan belum sepenuhnya lepas dari rekam medis konvensional. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum belum memiliki *e-sign* maka resume rawat jalan masih menggunakan kertas, dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu layanan dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) belum bisa terpenuhi dan harus ditingkatkan kembali terkait mutu layanan.

Strategi keberhasilan pelaksanaan penerepan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.

Strategi adalah rumusan perencanaan untuk mencapai tujuan jangka panjang melalui pengintegrasian keunggulan dan alokasi sumber daya yang ada di perusahaan dengan rencana yang disatukan, menyeluruh dan terpadu yang mengaitkan keunggulan instansi dengan tantangan lingkungan dan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama instansi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh instansi. Dari hasil penelitian menggunakan Metode Hot Fit Model dari 3 Aspek Manusia (*Human*), Aspek Organisasi (*Organization*), Aspek Teknologi (*Technology*) dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu layanan dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) diperoleh suatu gambaran sebagai berikut.

Aspek Manusia (*Human*)

Aspek Manusia (*Human*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini penerapan rekam medis elektronik rawat jalan Pelatihan atau sosialisasi terhadap rekam medis elektronik rawat

jalan dapat dikategorikan dalam *pre service training* yang dilakukan sebelum mengoperasikan sistem rekam medis elektronik untuk mempelajari tata cara pengoperasian rekam medis elektronik. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah melakukan pelatihan berupa *in house training* kepada profesional pemberi asuhan (PPA) dilakukan sebelum penerapan rekam medis elektronik sehingga dalam penerapan rekam medis elektronik sudah berjalan lancar tanpa ada hambatan terkait penerapan rekam medis elektronik. *In service training* dilakukan saat sedang bertugas gunanya untuk meningkatkan keterampilan dalam mengoperasikan sistem informasi serta jika ada pembaruan sistem yang perlu dipelajari terlebih dahulu, dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan terhadap peningkatan mutu layanan dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam menyusun strategi sudah dikatakan baik dan sesuai dengan peningkatan mutu layanan.

Aspek Organisasi (*Organization*)

Aspek Organisasi (*Organization*) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini penerapan rekam medis elektronik melakukan strategi dalam mengupayakan keberhasilan penerapan implementasi rekam medis elektronik dalam mengatasi kendala yaitu dengan melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada semua pengguna yang terlibat dalam pengisian rekam medis elektronik. Pengguna yang masih memiliki kendala dalam pengisian rekam medis elektronik terutama dokter di poli rawat jalan, pihak manajemen Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum memfasilitasi pertemuan dan koordinasi terkait kendala yang ada. Pihak manajemen dalam penerapan rekam medis elektronik membuat pedoman penggunaan rekam medis elektronik rawat jalan dengan diterbitkan kebijakan dengan Nomor SK 1469/RSPWC/SW/III/2024.

Aspek Teknologi (*Technology*)

Aspek Teknologi (*Technology*) berpengaruh pada penerapan rekam medis elektronik, dalam hal ini Aspek teknologi (*Technology*). Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam hal ini penerapan rekam medis elektronik ini masih butuh penyesuaian yang banyak dan masih terus diadakan evaluasi terkait kendala yang dihadapi dan untuk penyempurnaan sistem. Sehingga dalam penerapan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum belum sepenuhnya lepas dari rekam medis konvensional, strateginya dengan melakukan pemenuhan sarana prasarana melalui hasil evaluasi Penerapan sistem rekam medis elektronik.

Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai masukan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap peningkatan mutu pelayanan berdasarkan metode hot-fit model di rumah sakit panti wilasa citarum.

Aspek Manusia (*Human*)

Rekomendasi yang dapat dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum terkait aspek manusia (*Human*) yaitu dilakukannya evaluasi, monitoring dan pendampingan personal secara berkelanjutan terhadap pengguna rekam medis elektronik rawat jalan dan memfasilitasi kebutuhan pengguna melalui *in house training* maupun *in service training* sehingga dalam hal aspek manusia (*Human*) peningkatan mutu layanan dapat terpenuhi dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Aspek Organisasi (*Organization*)

Rekomendasi yang dapat dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum terkait aspek organisasi (*Organization*) yaitu dengan pemenuhan SDM Tim IT hal ini akan menjadi sebuah strategi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam mengupayakan keberhasilan penerapan implementasi rekam medis elektronik sesuai kebutuhan pengguna dan ketepatan waktu untuk menuntaskan pengembangan digitalisasi dan dibutuhkan suatu pedoman pelayanan atau SOP (Standar Operasional) sesuai dengan tiap unit layanan sehingga dalam hal ini pengguna bisa mempelajari tanpa menunggu waktu diadakan *in house training* maupun *in service training* dan perlu adanya *reward and punishment* adalah dua bentuk metode dalam memotivasi karyawannya dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dengan metode pengembangan terhadap penerapan rekam medis elektronik rawat jalan sehingga peningkatan mutu layanan dapat terpenuhi dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Aspek teknologi (*Technology*)

Rekomendasi yang dapat dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum terkait aspek teknologi (*Technology*) yaitu dengan pemenuhan sarana dan prasarana dan penyempurnaan sistem rekam medis elektronik rawat jalan hal ini akan menjadi sebuah strategi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dalam mengupayakan keberhasilan penerapan implementasi rekam medis elektronik dan digitalisasi sesuai kebutuhan pengguna, sehingga dalam hal ini peran penting teknologi sangat penting dalam terwujudnya digitalisasi di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum demi terciptanya peningkatan mutu layanan dapat terpenuhi dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Manfaat (*Net-Benefit*) Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan

Manfaat Net Benefit Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Aspek yang Keempat adalah aspek manfaat. Manfaat dalam konteks ini adalah kesepadanan hasil negatif dan meyakinkan dari penggunaan sistem informasi. Komponen dalam manfaat bersih (*net benefit*) antara lain manfaat, hasil pekerjaan, penghematan, pengurangan kekeliruan, hubungan timbal balik, hasil klinis, dana semakin meningkat hasil yang meyakinkan, semakin tinggi penerapan komposisi informasinya.

Penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sangat memberikan manfaat yang baik, yaitu memudahkan dan membantu pelayanan dalam mengurangi tingkat kesalahan keterbacaan dari rekam medis pasien oleh profesional pemberi asuhan (PPA) dan pelayanan menjadi lebih cepat. Hal tersebut meningkatkan kualitas pelayanan dan bermanfaat untuk menunjang peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum. Manfaat berpengaruh pada kepuasan pengguna, hal tersebut semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh penggunanya dalam menggunakan SIMRS maka semakin tinggi juga kepuasan pengguna (Abda, 2018).

Manfaat merupakan kesinambungan antara dampak positif dan negatif dari pengguna sistem. Kinerja SIMRS dipengaruhi oleh indikator seperti manfaat yang dirasakan langsung terhadap pekerjaan, efisiensi dan efektivitas serta menurunkan tingkat kesalahan sistem. Semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan maka semakin berhasil penerapan sistem informasi (Sukanto, 2019).

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah dapat merasakan manfaat dalam implementasi rekam medis elektronik rawat jalan meskipun masih dalam tahap transisi, yakni pekerjaan dapat menjadi lebih mudah dalam memberikan pelayanan kesehatan. Efisiensi terkait sumber daya manusia yakni memaksimalkan manfaat dari sumber daya yang tersedia dan menghindari pemborosan juga telah dilakukan. Dalam efisiensi sumber daya manusia, Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum sudah mengkategorikan sumber daya dan memobilisasikan tenaga filling, transporter, dan pendaftaran ke bagian *back office* yang lain yang masih membutuhkan tenaga administrasi. Untuk tenaga rekam medis sendiri masih dibutuhkan di instalasi rekam medis. Harapannya tenaga kontrak yang ada di rumah sakit sudah berkurang. Penerapan rekam medis elektronik sudah dapat mengurangi anggaran dalam belanja kertas, tinta, dan sebagainya. Meskipun dalam penerapan sistem rekam medis elektronik ini membutuhkan anggaran yang besar dalam memulai implementasinya. Dengan adanya rekam medis elektronik di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum membuat semua data sudah terintegrasi dalam sistem. Semua data yang dibutuhkan sudah tersedia di sistem dan mudah di akses sesuai dengan tupoksi kerja masing-masing pengguna. Hal tersebut meningkatkan efektivitas juga dalam penagihan rumah sakit.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian terhadap observasi dan wawancara di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum terhadap penerapan rekam medis elektronik rawat jalan dapat ditarik kesimpulan.

Gambaran Hasil Observasi Terhadap Pelaksanaan Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode Hot Fit Model.

Penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah menggunakan Metode Hot Fit Model meliputi Aspek Aspek Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) Teknologi (*Technology*) berjalan dengan baik, hasil penerapan rekam medis elektronik yaitu kelengkapan rekam medis elektronik rawat jalan menjadi lengkap, keterbacaan riwayat medis pasien sudah baik sehingga informasi riwayat pasien mudah dipahami oleh petugas dan nilai efisiensi yang dapat mempercepat pelayanan rawat jalan dan perancangan sistem dibuat

oleh internal Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sehingga dari sistem mudah dipahami sesuai kebutuhan pengguna dan pencatatan rekam medis pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum hal ini selaras dengan peningkatan mutu layanan dapat terpenuhi dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Kendala Dalam Pelaksanaan Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode Hot Fit Model Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

Penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah menggunakan Metode Hot Fit Model meliputi Aspek Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) Teknologi (*Technology*) dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan masih memiliki kendala dari Aspek Manusia (*Human*) belum sepenuhnya optimal karena masih ada beberapa pengguna yang belum memahami. Aspek Organisasi (*Organization*) dikarenakan dibutuhkan penambahan SDM untuk mempercepat penerapan rekam medis elektronik dan digitalisasi secara menyeluruh. Aspek Teknologi (*Technology*) khususnya untuk pemenuhan sarana dan prasarana. Kendala sarana dan prasarana tersebut dapat menghambat penerapan rekam medis elektronik rawat jalan. Penerapan sistem rekam medis elektronik ini masih butuh penyesuaian yang banyak dan masih terus diadakan evaluasi terkait kendala yang dihadapi dan untuk penyempurnaan sistem. Sehingga dalam penerapannya, rekam medis elektronik di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum belum sepenuhnya lepas dari rekam medis manual dengan peningkatan mutu layanan dapat disimpulkan belum terpenuhi dengan 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Strategi Untuk Keberhasilan Pelaksanaan Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode Hot Fit Model Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

Penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah menggunakan Metode Hot Fit Model meliputi Aspek Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) Teknologi (*Technology*) dalam penerapan rekam medis elektronik dari Aspek Manusia (*Human*) sudah memberikan pelatihan *in house training* maupun *in service training* kepada user atau pengguna untuk dibekali keterampilan dalam menggunakan rekam medis elektronik yaitu. Aspek Organisasi (*Organization*) pimpinan dan manajemen sangat mendukung terhadap penerapan rekam medis elektronik hal ini dapat dijadikan sebuah keberhasilan strategi yang diterapkan oleh pihak pimpinan dan manajemen sudah terdapat pedoman teknis terhadap penerapan rekam medis elektronik sesuai surat keterangan No.1469/RSPWC/SW/III/2024. Aspek Teknologi (*Technology*) rekam medis elektronik masih butuh penyesuaian untuk penyempurnaan sistem dan melakukan pemenuhan sarana prasarana melalui hasil evaluasi penerapan sistem rekam medis elektronik, hal ini selaras dengan peningkatan mutu layanan yang belum dapat terpenuhi dari 5 Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan dan kepastian (*Assurance*), Aspek Empati (*Empathy*), Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*).

Rekomendasi Apa Yang Dapat Diberikan Sebagai Masukan Berdasarkan Hasil Observasi Yang Dilakukan Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Berdasarkan Metode Hot Fit Model Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum

Penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah menggunakan Metode Hot Fit Model meliputi Aspek Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) Teknologi (*Technology*) dalam penerapan rekam medis elektronik dari Aspek Pengguna (*Human*) diperlukan suatu evaluasi dan monitoring terhadap kedisiplinan pengguna rekam medis elektronik rawat jalan, sehingga dalam penerapan rekam medis elektronik dapat berjalan secara baik dan benar sesuai dengan pedoman rekam medis elektronik. Aspek Organisasi (*Organization*) Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum dari pimpinan dan manajemen sudah baik dalam mendukung adanya penerapan rekam medis elektronik rawat jalan dan memutuskan untuk membangun sistem rekam medis elektronik rawat jalan oleh pihak internal Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum, oleh hal tersebut dibutuhkan suatu pemenuhan sumber daya manusia pada bidang IT untuk mempercepat kebutuhan

dari penerapan rekam medis elektronik secara keseluruhan dan perlu adanya *reward and punishment*. Aspek Teknologi (*Technology*) dalam penerapan rekam medis elektronik rawat jalan tidak lepas dari sarana dan prasarana hal ini dapat dikatakan menjadi keberhasilan atau hambatan dalam penerapan rekam medis elektronik, dalam hal ini Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum memiliki kendala dari sisi aspek teknologi khususnya untuk sarana dan prasarana, untuk hal ini maka diperlukan sebuah pemenuhan sarana dan prasarana untuk mendukung keberhasilan rekam medis elektronik.

Manfaat (*Net Benefit*) Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan

Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sudah dapat merasakan manfaat dalam implementasi rekam medis elektronik rawat jalan meskipun masih dalam tahap transisi, akan tetapi manfaat dari penerapan rekam medis elektronik sudah dapat dirasakan yakni pekerjaan dapat menjadi lebih mudah dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan, Hal ini nantinya akan bertambah jika aspek-aspek dari rekam medis elektronik sudah terpenuhi.

REFERENCES

- Amalia, Rizkiyatul, and Angga Ferdianto. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Implementasi SIMRS Dengan Penggunaan Sistem Dan Struktur Organisasi Sebagai Variabel Intervening The Effect of Service Quality on SIMRS Implementation with the Use of Systems and Organizational Structures as Intervening." *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* 5(2): 110–17.
- Deharja, Atma et al. 2020. "Evaluating the Usability of Hospital Information System (HIS) Through Human Organization Technology-Fit (Hot-Fit) Model." *International Proceedings the 2nd International Scientific Meeting on Health Information Management (ISMohIM) 2020* 5(1171): 380–89. <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/ismohim2020/article/view/160/157>.
- Karen Osmundsen, Jon Iden, Bendik Bygstad. 2018. "Digital Transformation: Drivers, Success, Factors." *Mcis*: 5.
- Kemendes RI. 2020. "Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit." *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit* (3): 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>.
- Komara, Endang Prof. Dr, M.si, M.Pd Syaodih, Erliany, Dr., and M.M Andriani, Rian, Dr. 2022. *METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF*. Cetakan ke. eds. M.Pd Purwadhi, Prof. Dr. and M.H A Rohendi, Dr, M.M. Bandung: PT Refika Aditama.
- Menteri Kesehatan. 2022. "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis." *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022* 151(2): 10–17.
- Mulyana, Mulyana, Masriani Situmorang, and Sindy Fatikasari. 2023. "Evaluasi Sistem Informasi (Electronic Medical Record) Dengan Metode Hot-Fit Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit X Tahun 2023." *Warta Dharmawangsa* 17(4): 1580–99. doi:10.46576/wdw.v17i4.3809.
- Presiden RI. 2023. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan." *Undang-Undang* (187315): 1–300.
- Rohman, Hendra, Vesty Yuli Istichanah, Politeknik Kesehatan, and Bhakti Setya Indonesia. 2021. "Analisis Simpus Rawat Jalan Dengan Penerapan Awal Rekam Medis Elektronik Menggunakan Human Organization Technology Fit Model." *Journal of Community Empowerment* 1(3): 122–31.
- Suci, Ariani. 2023. "Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Mutu Pelayanan." *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran* Vol. 2(2): 7–14.
- Tawar, Ari Fajar Santoso, and Yolanda Sabrina Salma. 2022. "Model HOT FIT Dalam Manajemen Sistem Informasi." *Bincang Sains dan Teknologi* 1(2): 76–82. doi:10.56741/bst.v1i02.144.