BAB II

STUDI PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa 2009:57). Menurut Thoha (Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayaran, pelayanan administrasi kependudukan.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan

konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menhgasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2021 sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan
b. Waktu penyelesaian
c. Biaya pelayanan
d. Produk pelayanan
e. Sarana dan prasarana
f. Kompetensi petuga pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu :

a. Keramahan
b. Kredibilitas
c. Akses
d. Penempilan fasilitas
e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut :

a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa
b. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan
c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama degan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998)

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenagan dan tanggung jawabnya)
d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisitensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dala penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan
h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanann pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.
l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004)

2. Konsep Administrasi Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan

yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan Masyarakat. (Poerwadarminta, 1995:572).

Menurut Talzidhuhu Draha (2000) bahwa pelayanan itu meliputi jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

> Pelayanan prima adalah komitmen organisasional birokrasi pemerintah, komitmen organisasi bermakna berpihaknya birokrasi pemerintah berada pada pihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat dikaitkan dengan pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat dilihat.
> 1. Penggunaan waktu/ketetapan.
> 2. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele serta tidak adanya kesalahan.
> 3. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah). (Alwis, 2002 :43).

Menurut Thoha (1996 : 43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkasinambungan.
5. Pelayanan merupakan pelayan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Pendapat Thoha tentang lima pelayanan yang memuaskan diatas apabila dapat diaplikasikan dengan baik pada Administrasi Pendaftaran Pencari Kerja pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja permasalahan-permasalahan yang dihadapi dapat diminimalisir. Terutama pada poin yang ketiga yaitu pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa, hal ini berarti harus adanya keseimbangan antara pelayanan dan yang dilayani. Jadi administrasi pelayanan merupakan suatu proses yang melibatkan pengelolaan dan pelaksanaan layanan kepada Masyarakat.

Menurut George R. Terry menyatakan bahwa administrasi adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan, administrasi berfungsi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan efektif dan efisien.

Thoha (1996 : 39) selanjutnya mengemukakan secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik bahwa, pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu pada hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Boediono (2003 : 63) pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

1. Maningkatkan mutu dan produktivitas pelayanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan.
2. Mendorong upaya-upaya mengefektifitaskan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan hakikat pelayanan umum yang prima, Boediono (2003:63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu bersifat :

1. Sederhana yaitu bila dalam Pelayanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk beluknya persyaratan yang sudah dipenuhi pelanggan dan tidak mencari kesempatan dalam kesempitan
2. Transparan atau terbuka yaitu aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang jujur, apa adanya dalam peraturan dan norma. Serta mensosialisasikan kepada masyarakat.
3. Lancar yaitu diperlukannya prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan.

4. Tepat yaitu tepat arah sasarannya tidak lebih dan tidak kurang atau tepat tanpa kesalahan.
5. Lengkap yaitu tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali pelanggan mengurus dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak perlu menyempurnakan kepada pihak lain.
6. Wajar yaitu tidak ditambah-tambah menjadi palayanan yang bergaya mewah, sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau murah yaitu terutama uang retribusinya harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

3. Konsep Administrasi Rumah Sakit

Awal mula istilah admisnistrasi berasal dari bahasa latin "*ad*" dan *"ministrate*" yaitu pemberian bantuan atau jasa. Sedangkan dalam bahasa Belanda *(Administratie),* administrasi memiliki makna suatu kegiata surat-menyurat, pengarsipan surat, catat mencatat, pembukuan ringan yang bersifat teknis ketatausahaan sehingga nantinya dapat mempermudah dalam memperoleh informasi ketika dibutuhkan (Ismaniar, 2013).

Dalam bidang kesehatan, administrasi memiliki pengertian serangkaian kegiatan yang terdiri dari perencanaan *(planning),* pengorganisasian (*orginizing),* pengarahan *(directing),* pengawasan *(controlling),* pengoordinasian *(coordinating),* serta penilaian *(evaluating),* sehingga tuntutan dan kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan dapat dipenuhi melalui penyediaan serta penyelenggaraan

berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perorangan, kelompok, ataupun masyarakat (Ismaniar, 2013). Sehingga, administrasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang terdiri dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, hingga penggerakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi administrasi menurut para ahli, setidaknya terdapat lima unsur pokok administrasi, antara lain: masukan, proses, keluaran, sasaran, dan dampak (Ismha aniar, 2013).

a. Masukan *(Input)*

   Yang dimaksud dengan masukan yaitu semua aspek yang diperlukan dalam proses kegiatan administrasi sehingga seluruh rangkaian kegiatan administrasi dapat dilakukan. Masukan juga dikenal dengan perangkat administrasi (*tools of administration*) :

   1) Sumber *(resources)*

      Sumber *(resources)* adalah seua hal yang digunakan untuk menghasilkan barang atau jasa. Dalam hal ini dapat dibedakan dalam 4 jenis, antara lain :

      a) Sumber Tenaga (*labour resources/human resources)*

      b) Sumber Modal *(capital resources)*

      c) Sumber Hukum *(legitimate resources)*

      d) Sumber Alamiah *(natural resources)*

2) Ilmu pengetahuan dan teknologi
3) Kemampuan dan kesanggupan

Selain 3 hal tersebut, unsur-unsur masukan dalam adminstrasi juga terdiri dari orang *(man),* uang *(money),* metode *(methods),* bahan-bahan *(materials),* mesin-mesin *(machines),* dan pemasaran *(market*) disingkat dengan 6M (Rifa'i & Fadhli, 2013). Berikut ini pemaparan masing-masing unsur-unsur dari manajemen tersebut :

1) *Man* yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana
2) *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan
3) *Methods* yaitu cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan
4) *Materials* yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan
5) *Machines* yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan
6) *Market* yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.

b. Proses

Yang dimaksud dengan proses dalam administrasi adalah lngkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai

tujuan yang telah ditentukan. Proses dalam administrasi dikenal dengan sebutan fungsi administrasi. Pada umumnya fungsi administrasi menjadi tanggung jawab pimpinan (pejabat manajemen). Pada saat ini dengan semakin berkembangnya ilmu administrasi, untuk memudahkan pelaksanaannya, fungsifungsi administrasi disederhanakan menjadi 4, yaitu :

1) Perencanaan *(Planning)*
2) Pengorganisasian *(Organizing)*
3) Pelaksanaan *(Implementing)*
4) Penilaian *(Evaluation)*

c. Keluaran *(output)*

Yang dimaksud dengan keluaran *(output)* adalah hasil dari suatu pekerjaan administrasi.

d. Sasaran (Target)

Yang dimaksud dengan sasaran adalah adalah tujuan keluaran yang dihasilkan antara lain instansi atasan, masyarakat umum, keperluan intern dan ekstern organisasi.

e. Dampak *(Impact)*

Yang dimaksud dengan dampak adalah akibat yang ditimbulkan keluaran.

4. Konsep Rekam Medis Elektronik

a. Rekam Medis Elektronik

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit.

Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis (Kemenkes, 2009). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 269/MENKES/PER/III/2008, Rekam medis adalah suatu berkas berisi daftar tertulis dan dokumen mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, riwayat pengobatan, intervensi dan layanan lain yang diberikankepada pasien. Rekam medis dibuat dengan cara tertulis, terperinci, lengkap dan jelas dan atau secara elektronik. Rekam medis elektronik merupakan salah satu jenis Sistem Informasi Kesehatan yang telah banyak diadopsi di rumah sakit Di Indoenesia (Erlirianto et

al., 2015). Rekam medis elektronik mengubah sistem pelayanan Kesehatan dari manual menjadi elketronik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan.

Sistem Informasi adalah sistem yang memanfaatkan tekhnologi untuk mengumpulkan, memproses, menggunakan dan menyebarkan informasi (Puspita, 2020). Sistem informasi dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi pengguna untuk mendukung mereka dalam melakukan pekerjaan sehari-hari. Peranan sistem informasi sangat penting bagi organisasi, antar lain perlunya Lembaga untuk mengatuar dan mengawasi kegiatan internal secara *real time,* penyebaran informasi kepada pegawai internal yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien, pengendalian pengembangan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas dan penerapan prinsip *green office* yg akhir-akhir ini jadi sorotan (Bandiyono & Naufal, 2020).

Pada dasarnya Rekam Medis Elektronik pada dasarnya adalah penggunaan perangkat tekhnologi informasi untuk pengumpulan, penyimpanan, pengolahan serta peng-*akses*-an data yang tersimpan pada rekam medis pasien di rumah sakit dalam suatu sistem manajemen basis data yang menghimpun berbagai sumber data medis (Handiwidjojo, 2009). Elektronik Rekam Medis adalah suatu sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data social dan data medis pasien serta dilengkapi dengan sistem pendukung keputusan (Andriani et al., 2017)

Manfaat rekam medis elektronik yang utama adalah kelengkapan catatan medis pasien yang baik sehingga sangat mendukung penegakan keputusan klinis serta dapat meningkatkan keamanan pasien (Erawantini, 2013). Beberapa peneliti melakukan penelitian manfaat *EHRs* dari hasil klinis, organisasi dan sosial. Dari hasil klinis diantaranya peningkatan kualitas perawatan, pengurangan kesalahan medis dan peningkatan lain dalam ukuran tingkat pasien yang menggambarkan kesesuaian perawatan. Dari hasil organisasi termasuk kinerja keuangan dan operasional serta kepuasan antara pasien dan dokter yang menggunakan *EHRs*, dari hasial sosial menjadi lebih mampu melakukan penelitian dan peningkatan kesehatan penduduk (Menachemi & Collum, 2011).

(Dutta & Hwang, 2020) menyebutkan bahwa beberapa penelitian sebelumnya mengkonfirmasi beberapa manfaat *Electonic Medical Record* (*EMR)*, salah satu manfaat utama yang dinyatakan, adalah untuk meningkatkan kualitas perawatan memastikan akses informasi kesehatan vital pasien dari penyedia yang berbeda, yang sangat meningkatkan koordinasi perawatan dan efisiensi praktik perawatan kesehatan.

5. Konsep Metode Evaluasi

Evaluasi adalah aktifitas menghimpun informasi mengenai cara kerja yang digunakan untuk menetapkan alternative yang tepat dalam pengambilan keputusan. Evaluasi berfungsi memberikan informasi

yang dibutuhkan bagi para pengambil keputusan untuk mengambil Keputusan berdasarkan evaluasi yang sudah dilakukan (Agustini et al., 2020).

Evaluasi merupakan kegiatan mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur serta alternatif strategi yang diajukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Arikunto dan Abdul Jabar (2010:2), evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

Ada beberapa teori tentang metode evaluasi yang digunakan untuk menilai implementasi sistem yaitu seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), Delone Mclean, Human Organization Technology (HOT) Fit dan lainnya (Luh et al., 2019).

1. *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

   End User Computing Satisfaction (EUCS) diperkenalkan pertama kali sebagai metode evaluasi sistem oleh Doll & Torkzadesh di tahun 1988, dimana metode ini menitikberatkan pada kepuasan pengguna tehadap tekhnologi dalam 5 dimesi yaitu *Accuracy, content, Format, Timeliness* dan *Ease of Use.*

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode evaluasi sistem untuk mengukur kepuasan pengguna suatu system atau aplikasi dengan membandingkan antara keinginan dan realita dari sistem informasi (Nurdiansyah et al., 2020).

2. *Technology Acceptance Model* (TAM)

TAM (*Technology Acceptance Model*) diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis (1986) adalah teori dari pengembangan *Theory Of Reasoned Action* yang kembangkan oleh Ajzen & Fishbein, 1980. TAM dikembangkan untuk memahami *predictor* manusia terhadap potensi penerimaan atau penolakan tekhnologi (Granić & Marangunić, 2019) *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan metode yang menjelaskan perilaku pengguna technology informasi yang berdasarkan pada kepercayaan (*Beliefs*), sikap (*Attitude*), Minat (*intention*) dan Hubungan antara perilaku pengguna (*User Behavior RelationShip*) (Rumana et al., 2020).

3. *Task Tecnology Fit* (TTF)

Godhue dan Thompson pada tahun 1995 mengembangkan *Task Tecnology Fit (TTF) analysis. TTF* Merupakan sebuah konstruk formal yang mengukur kesesuaian antara kinerja dan tekhnologi informasi. *TTF* merupakan salah satu teori yang dapat mengukur proses penerimaan tekhnologi oleh pegguna. Dimana kesesuaian kemampuan teknologi dapat membantu pengguna dalam melaksanakan tugas sehari hari yaitu kemampuan

tekhnologi informasi diharapkan dapat mendukung pelaksanaan tugasnya (Ballarini et al.,2009).

TTF model memiliki 5 variabel yaitu *Technology Characteristics, Task Characteristisc, Task Tekhnology Fit, Performance Impact* dan *Utilization. Model TTF* mempertegas bahwa tekhnologi informasi akan digunakan apabila tekhnologi itu berfungsi dan bermanfaat untuk mendukung pekerjaan pengguna.

4. *Delone dan McLean Model 1992*

Delone dan McLean model merupakan suatu motode evaluasi yang dapat mengukur keberhasilan dari penerapan suatu system informasi. Menurut *Delone dan McLean model* mengungkapkan dalam *litarature review* nya, keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh oleh kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas output dari system (*informasi quality*), kualitas terhadap output (*use*), kepuasan pengguna terhadap sistem (*user satisfaction*), pengaruh sistem terhadap pengguna (*individul impact*), dan pengaruh terhadap organisasi (*organizational impact*). Model evaluasi sistem yang baik adalah Model yang sederhana namun lengkap, model ini dikenal juga dengan sebutan model yang parsimoni (Jagiyanto, 2007). Dengan berdasarkan penelitian sebelumnya dan teori-teori yang telah diteliti, model parsimoni dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang kemudian dikenal dengan D&M IS *Succes Model* pada tahun 1992 (Delone & McLean, 1992).

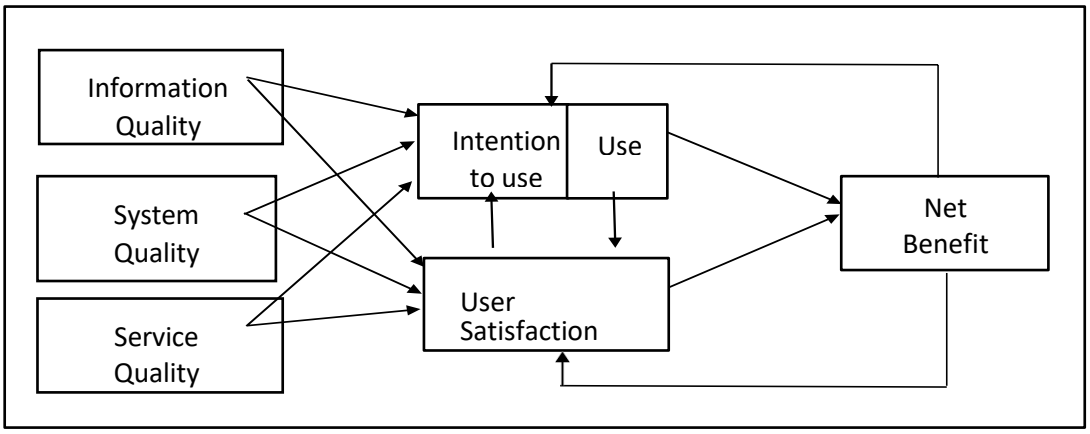
5. Model DeLone dan McLean (2003)

Di tahun 2003, DeLone dan McLean memperbarui D&M IS *Succes Model*. Adapun model yang diperbaharui antara lain :

a. Penambahan pada dimensi kualitas yaitu dimensi kualitas pelayanan (*service quality*), yang pada awalnya ada dua yaitu kualitas informasi (*Informastion quality*) dan kualitas sistem (*System Quality*), dan
b. Menyederhanakan model dengan menyatukan variabel dampak individual (*individual impact*) dan Variabel dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi hanya satu variabel yaitu manfaat bersih (*net benefits*).
c. Penambahan dimensi *intention to use* (kemauan memakai) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (use). Dimana dimensi *Use* (Pemakai) diukur dengan banyak dimensi, antara lain pemakaian wajib, *informed* atau *uninformed*, dan sebagainya, maka Delon mengusulkan alternative pengukuran yaitu *intention to use* (kemauan memakai) Kemauan memakai merupakan sikap *(atuutitude*). Sedang pemakaian (*use*) merupakan perilaku (*behavior*).
d. Pemakaian (*use)* dan kepuasan pemakaian (*user satifaction*) berhubungan erat. Pemakaian (*use*) didahului oleh kepuasan pemakai (*user satisfaction*) yang dirasakan sebagai suatu pengalaman, namun apabila pengalaman menggunakan (*use*) yang didapatkan dirasakan baik akan mengakibatkan

meningkatnya kepuasan pemakaian yang lebih besar, ini disebut sebagai hubungan sebab akibat. Pada saat yang sama, meningkatnya kepuasan pemakai akan mengakibatkan meningkatnya kemauan menggunakan (*intention to use*) dan pada akhirnya menggunakan (*use*).

Gambar 3
Metode keberhasilan Efektifitas Sistem Informasi



Sumber : Delone & McLean 2023

Keberhasilan / efektifitas sistem informasi dinilai berdasarkan dimensi :

a. Kualitas sistem (*System quality*), Mengukur karakteristik yang diharapkan dari suatu sistem informasi itu sendiri yang terdiri dari :
   - Integrasi sistem yaitu kemampuan sistem untuk berinteraksi dan berfungsi secara harmonis dengan sistem lain yang memastikan aliran data yang lancar dan konsistensi informasi sehingga mendukung pengambilan Keputusan yang lebih tepat.
   - respon time yaitu kecepatan sistem dalam memproses

permintaan pengguna, respone time yang cepat sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna

- kenyamanan penggunaan yaitu sistem yang dirancang dengan baik sehingga memberikan kemudahan navigasi dalam suatu sistem yang dapat dengan mudah memahami fungsi-fungsinya tanpa memerlukan pelatihan yang intensif.
- Kehandalan yaitu kualitas sistem yang mencakup sejauh mana sistem dapat diandalkan dalam memberikan hasil yang konsisten dan akurat.
- Ketersediaan mengacu pada seberapa sering sistem dapat diakses dan digunakan.
- Fleksibiltas sistem yaitu kemampuan sistem untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna dan lingkungan.

b. Kualitas informasi (*Information quality*) merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*) variable ini menggambarkan kualitas informasi yang di persepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi, relevan, kelengkapan informasi, ketepatan waktu dan penyajian informasi. Indikator pengukuran kualitas informasi dari Delone dan McLean yaitu :

- Kelengkapan yaitu suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi

yang dihasilkan lengkap. Seperti mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

- Relevan artinya kualitas informasi suatu sistem dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya.
- Akurat yaitu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya.
- Ketepatan waktu yaitu informasi yang dating pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah using tidak akan mempunyai nilai lai karen informasi merupakan landasan didalam pengambilan Keputusan.

c. Kualitas pelayanan (*Service quality*) yaitu kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yag diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas pelayanan sebagai berikut :

- Jaminan *(Assurance)* yaitu jaminan berhubungan dengan kemempuan teknisi dalam membangun sistem informasi yang berkualitas, Dimana sistem informasi tersebut mampu menjamin kelancaran pekerja pengguna.

- Empati merupakan sikap kepedulian pihak pengembang sistem informasi kepada pengguna Ketika pengguna menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan sistem informasi yang dibangun.

d. Kepuasan pengguna (*User satisfaction*), kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Indikatornya pengukurannya sebagai berikut :
   - Efesiensi yaitu kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Keefisien ini dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien.
   - Keefektifan yaitu keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut.
   - Kepuasan yaitu kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi.

e. Manfaat - manfaat bersih (*Net benefit*), manfaaat-manfaat bersih merupakan dampak *(impact)* keberadaan dan

pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007). Beberapa indikatornya yang dapat digunakan sebagai berikut :

a) Performa pekerjaan yaitu indikator ini merupakan persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja individual pengguna (Delone & McLean, 2003)
b) Produktifitas kerja (*Task Productivity*) Penggunaan sistem dapat meningkatkan produktiiftas tenaga kerja ketika menggunakan sistem informasi.
c) Efektif (*Effectiveness*) Efektif yang dimaksud adalah pengguna dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang lebih cepat dan menghasilkan hasil yang tepat saat menggunakan sistem.
d) Mempermudah pekerjaan (*Ease of Job*) Indikator ini menunjukkan kemudahan yang diperoleh oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi.
e) Kegunaan (*Usefullness*) Indikator ini menunjukkan bahwa sistem informasi dapat atau mampu membantu dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna dan kegiatan organisasi.
f) Pengurangan biaya (*cost reductions*) Indikator ini menunjukkan bahwa sistem informasi dikatakan sukses

apabila sistem informasi tersebut dapat mengurangi biaya terutama operasional di dalam suatu perusahaan atau organisasi

g) Pengambil keputusan (*ecision making*) Salah satu tujuan dari pengembangan suatu sistem informasi dalam organisasi adalah memberikan manfaat kepada organsasi dalam pengambilan keputusan yang tepat melalui sistem informasi yang digunakan.

6. HOT Fit Model

HOT-Fit model merupakan salah salah satu kerangka teoritis yang dapat digunakan dalam menilai suatu sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan (Indrayati et al., 2021). Kerangka teoritis yang dikemukakan pertama kali oleh (Yusof et al., 2008a). Model kerangka teoritis ini merupakan pengembangan dari dua metode evaluasi dalam menilai sistem informasi, model tersebut adalah *D&M IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003) dan *IT Organiztion Fit Model* yang dikembangkan oleh Morton pada tahun 1991. Model ini menggunakan komponen inti dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), *Organization* dan *Technology* dan keselarasan diantaranya (Luh et al., 2019).

Selanjutnya, *Model IT-Organization Fit* secara menyeluruh mencakup aspek-aspek sebagai berikut : teknologi (TI), manusia (peran dan ketrampilan) dan organisasi (strategi,

struktur dan proses manajemen). Namun, aspek-aspek ini digolongkan menjadi dimensi yang lebih terperinci untuk menghasilkan dimensi evaluasi yang lebih khusus. Contohnya, Tekhnologi Informasi dapat digolongkan ke dalam kualitas informasi dan kualitas sistem, sesuai yang diajukan oleh DeLone dan McLean. Demikian pula, pada tugas dan kemampuan dapat dimasukkan dalam penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.

Melihat kelebihan serta kelemahan pada *IT-Organization Fit model* oleh Morton dan IS *Success Model* oleh Mc delon, keduanya saling melengkapi untuk menciptakan kerangka evaluasi yang lebih lengkap. Di dalam *IS Success Model*, aspek organisasi yang kurang dan didalam model *IT-Organization Fit*, aspek organisasi ditampilkan. Demikian halnya dengan dimensi dan ukuran evaluasi yang lebih spesifik kurang sesuai dengan *IT-Organization*, dimasukkan kedalam *IS Success Model*. Sehingga dari kedua model tersebut, disajikan kerangka kerja evaluasi yang baru pada kerangka model *Human, Organization and Technology Fit (HOT-Fit).*

Untuk itu, dalam melakukan evaluasi keberhasilan sistem yang lebih komprehensif dan bermanfaat maka peneliti menggunakan model *HOT-Fit* yang merupakan penyempurnaan dari Delone & Mclean *IS Success Model*, dengan *IT-Organization Fit* yang mana ada 3 faktor inti yaitu *Human*

(pengguna), yang terdiri dari *system use* (penggunaan sistem), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), yang berikutnya *Organization*, yang meliputi *structure* (struktur organisasi) dan *environment* (lingkungan organisasi) dan teknologi didukung oleh variabel kunci kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan) yang seluruhnya berdampak pada *Net Benefit* (Manfaat).

Hubungan antara *Human, Organization,* dan *Technology* merupakan hubungan yang sangat kuat dan sejalan terhadap *Net Benefit* dan saling berpengaruh dari sebuah sistem sejak ditemukkan pada 2006, model ini sudah banyak dipergunakan dalam penelitian lain dalam mengevaluasi sampai dimana tingkat keberhasilan dalam penerapan suatu sistem (Febrita et al., 2021). Pada model *HOT-Fit*, ditambahkan satu variable yaitu pengembangan sistem ((Indrayati et al., 2021)

Evaluasi merupakan salah satu upaya nyata untuk mengetahui keadaan yang terjadi dalam pelaksanaan suatu sistem informasi. (Murnita et al., 2016). (Erimalata, 2016) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa keberhasilan penerapan tekhnologi informasi harus diukur secara keseluruhan dengan mengikut sertakan peran organisasi dalam memanfaatkan tekhnologi informasi oleh pengguna.

Metode HOT-Fit telah divalidasi menggunakan sejumlah studi

kasus dan tinjauan sistematis (Yusof et al., 2008b) (Yusof & Yusuff, 2013) kerangka kerja dapat digunakan untuk memahami masalah, hubungan dan keselarasan antara manusia, organisasi dan teknologi serta masalah dan kinerja sistem. Hal ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi proses dalam aplikasi yang kompleks. Kerangka kerja dari *HOT-Fit* digunakan untuk megevaluasi secara terstruktur dan kompleks dalam setiap kurun hidup pengembangan suatu sistem (Yusof & Yusuff, 2013). Penjabaran Metode *HOT-Fit* sebagai berikut :

1. Human

Ada tiga dimensi dalam komponen Manusia (*Human*) yaitu Penggunaan sistem *(System Use)* kepuasan pengguna *(user satisfaction)* dan pengembangan sistem *(System Development)*.

a. Penggunaan sistem *(System Use)*

(Yusof et al., 2008) menyebutkan aspek manusia mengevaluasi sistem informasi dalam hal penggunaan sistem *(System Use)* dalam jumlah dan seberapa besarnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. Selain itu, Penggunaan sistem berkaitan dengan siapa pemakainya, seberapa besar penggunaannya, pendidikan dan pelatihan, harapan dan resistensi terhadap sistem.

Evaluasi sistem informasi dilihat dari segi penggunaan sistem (*system use*) yaitu jumlah dan seberapa besarnya fungsi dan investigasi sistem informasi. Penggunaan sistem

berhubungan jugadengan siapa pemakainya (*Who use it*), artinya orang yang menggunakan atau memanfaatkan sistem informasi tersebut. Berapa lama penggunaan sistem selama sehari *(level of user),* artinya berapa jam penggunaan sistem informasi selama sehari. Pelatihan, artinya merupakan investasi bermanfaat baik bagi individu maupun perusahaan secara keseluruhan. Pengetahuan, artinya karyawan memiliki keahlian dan keterampilan dalam bidang tersebut. Harapan artinya adanya dukungan dari manajer dalam pengelolaan sistem informasi. Kepuasan pengguna (*usersatisfaction*).

b. Kepuasan pengguna *(user satisfaction)*

Kepuasan pengguna adalah hasil penilaian secara keseluruhan dari tingkat perasaan pengguna yang didapatkan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak yang berpotensi muncul dari sistem informasi. Kepuasan pengguna bisa dikaitkan menggunakan manfaat yang dirasakan dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik ciri pribadi (Puspita, 2020).

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai output penilaian secara keseluruhan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dari sistem informasi. Kepuasan pengguna bisa didapatkan berdasarkan manfaat yang dirasakan pengguna sistem informasi dapat meningkatkan kinerja dan

prestasi. (Irdasari, 2022)

c. Pengembangan Sistem (*System Developmen*)

Pegembangan sistem adalah merupakan penyusunan sistem yang baru sebagai pengganti sistem yang lama baik secara keseluruhan ataupun sebagian dengan memperbaiki sistem yang sudah ada. Pengembangan sistem adalah sistem lama yang sedemikian rupa diolah ataupun di dirubah menjadi sistem yang baru atau dirubah kedalam sistem yang lebih baik dan lebih berguna. (Wahyudin & Rahayu, 2020). Pengembangan sistem *(System Development)* membutuhkan perencanaan yang matang dimana membutuhkan keterlibatan pengguna, dukungan manajemen dan strategi teknologi Informasi yang baik. Hal ini ditujukan agar dapat membangun lingkungan sistem yang baik sehingga didaptkan hasil yang maksimal lebih efisiensi dan efektif.

2. Organisasi

Dalam Komponen organisasi ada dua dimensi yaitu struktur dan lingkungan.

a. Struktur Organisasi (*(Organizational Structure)*

Berkaitan dengan struktur organisasi yang bertanggung jawab atas sistem informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada karyawan yang berkaitan dengan sistem informasi. Lingkungan terkait dengan sumber pendanaan dan

peraturen pemerintah (Bandiyono & Naufal, 2020).

Menurut (Yusof et al., 2008b) Struktur organisasi terdiri dari tipe, politik, budaya, hierarki jabatan, perencanaan, pengendalian dan pengawasan, manajemen dan komunikasi efektif. kepemimpinan, dukungan pimpinan puncak dan dukungan dari seluruh staf merupakan bagian penting dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Organisasi kesehatan khususnya rumah sakit harus mempersiapkan pekerja atau staf untuk dapat mengadopsi dan terbiasa dengan teknologi baru atau perubahan yang mungkin terjadi dengan memberikan kesempatan kepada staf mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang sesuai.

Struktur organisasi, termasuk didalamnya kerjasama lintas unit di dalam organisasi, strategi organisasi, kepemimpinan, dukungan dari pimpinan puncak dan dukungan staf adalah bagian terpenting dalam mengukur kesuksesan sistem (Yusof & Yusuff, 2013)

b. Lingkungan organisasi *(Organizational Environment)*

Lingkungan organisasi termasuk didalamnya dari sumber pendanaan, kebijakan pemerintahan, politik, persaingan, hubungan antar organisasi dan komunikasi (Puspita, 2020) Menurut (Yusof & Yusuff, 2013), lingkungan organisasi antara lain sumber pemerintah, politik dan hubungan inter organisasional.

3. Technology

Aspek teknologi terdiri dari 3 dimensi antara lain kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan (*Service Qulity*).

a. Kualitas Sistem

Faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem tekhnologi informasi itu sendiri. Indikator pengukuran nilai dari kualitas sistem adalah terdiri dari :

1) Indikator *user friendly* yang terdiri dari : mudah digunakan (*Easeof use*) dan mudah diaplikasikan
2) Indikator efisien, terdiri dari : waktu respon (*respon time*) dan waktu loading.
3) Indikator kehandalan sistem, terdiri dari : adanya tim tekhnis sistem (*access to technical support*), adanya *warning alert*, dapat dengan mudah diintegrasikan dengan sistem lain (*availability*). Teruji bebas dari error dan *bug* (*reliability*) serta keamanan data sistem yang baik (*Security*)
4) Indikator kelengkapan, terdiri dari : menu atau fitur yang lengkap dan database yang lengkap.

b. Kualitas Informasi *(Output)*

Aspek ini digunakan untuk Menilai kualitas *output* dari sistem informasi. Dalam penelitian (Yusof & Yusuff, 2013) menggunakan indikator peneltian dalam menilai kualitas informasi adalah sebagai berikut :

1) Informasi yang relevan (*relevancy),* Informasi yang

dihasilkan sistem informasi relevan dengan kebutuhan pengguna.

2) Indikator kegunaan (*Usefulness*), Informasi yang dihasilkan mudah dibaca informatif, ringkas, penting, data yang terpercaya (akurasi data), tepat waktu, dapat diverifikasi dan dibandingkan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah dukungan secara keseluruhan yang disediakan oleh penyedia jasa layanan sistem. Kualitas pelayanan dilihat dari kecepatan dan ketepatan respon, jaminan keamanan dan tim tekhnis yang diberikan kepada pengguna sistem.

4. Net Benefit

Net benefit merupakan manfaat bersih dari sistem yang digunakan. *Net benefit* adalah *output* dari keselarasan antara dampak negatif dan positif dari pengguna sistem informasi. Untuk itu, manfaat penggunan sistem bisa dinilai dengan menggunakan dampak dari pekerjaan, efisiensi dan efektifitas sistem dan menurunkan tingkat pelayanan kesehatan (Mudiono, 2018).

B. Definisi Konsep

Sebagai upaya untuk mengevaluasi rekam medis elektronik maka teori yang dipakai untuk mengevaluasi Sistem Rekam Medis Elektronik dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan

Nomor 24 Tahun 2022, yang menyatakan bahwa sistem elektronik harus mengacu pada variabel yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan sehingga bisa menjamin keamanan, kerahasiaan data serta mewujudkan penyelenggaaan rekam medis yang berbasis digital.

Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Regional La Mappapenning dilakukan sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Sistem ini menggantikan pencatatan manual menjadi digital, sehingga mempermudah akses data pasien, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan akurasi dan keamanan informasi medis.

Selain itu, pemberlakuan sistem rekam medis elektronik juga merupakan tindak lanjut dari kebijakan Kementerian Kesehatan yang mewajibkan seluruh fasilitas kesehatan mengimplementasikan rekam medis elektronik untuk mendukung peningkatan mutu layanan, efisiensi administrasi, dan persiapan integrasi data secara nasional.

Pemberlakukan sistem rekam medis elektronik UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Regional La Mappapenning dimulai 30 Januari Tahun 2024. Dimana semua Pelayanan Kesehatan di Indonesia di wajibkan untuk menggunakan rekam medis elektronik di Tahun 2025.

Dalam proses pelaksanaan rekam medis elektronik di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Regional La Mappapenning, saat ini

bekerja sama dengan pihak ketiga dan melakukan perjanjian kerja sama operasional dalam proses pengadaan sistem informasi manajemen rumah sakit dengan PT. Jasa Medika Sarana Tama.

1. *Human* (Pengguna Sistem), dalam penggunaa sistem rekam medis elektronik din UPT Rumah Sakit Umum Daerah La Mappapenning, manusia memiliki peran penting baik sebagai pengguna maupun sebagai pengembang sistem, dari sisi pengguna, yaitu tenaga medis seperti dokter, perawat serta petugas rekam medis dan tenaga medis lainnya. Persepsi mereka terhadap rekam medis elektronik mencakaup sejauh mana sistem ini digunakan, mendukung alur kerja sehari-hari, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Sementara itu, dari sisi pengembang sistem, fokus utama adalah merancang dan menyesuaikan rekam medis elektronik agar sesuai dengan kebutuhan pengguna di lapangan. Pengembang bertanggungjawab memastikan sistem terintegrasi antar unit penunjang lainnya dan mendukung efektivitas, efisiensi, serta akurasi data medis. Mereka juga harus mempertimbangkan masukan pengguna untuk melakukan perbaikan berkelanjutan agar rekam medis elektronik dapat berjalan optimal. Dengan demikian, hubungan antara pengguna dan pengembang bersifat timbal balik, karena kualitas sistem rekam medis elektronik sangat bergantung pada pemahaman pengembang terhadap

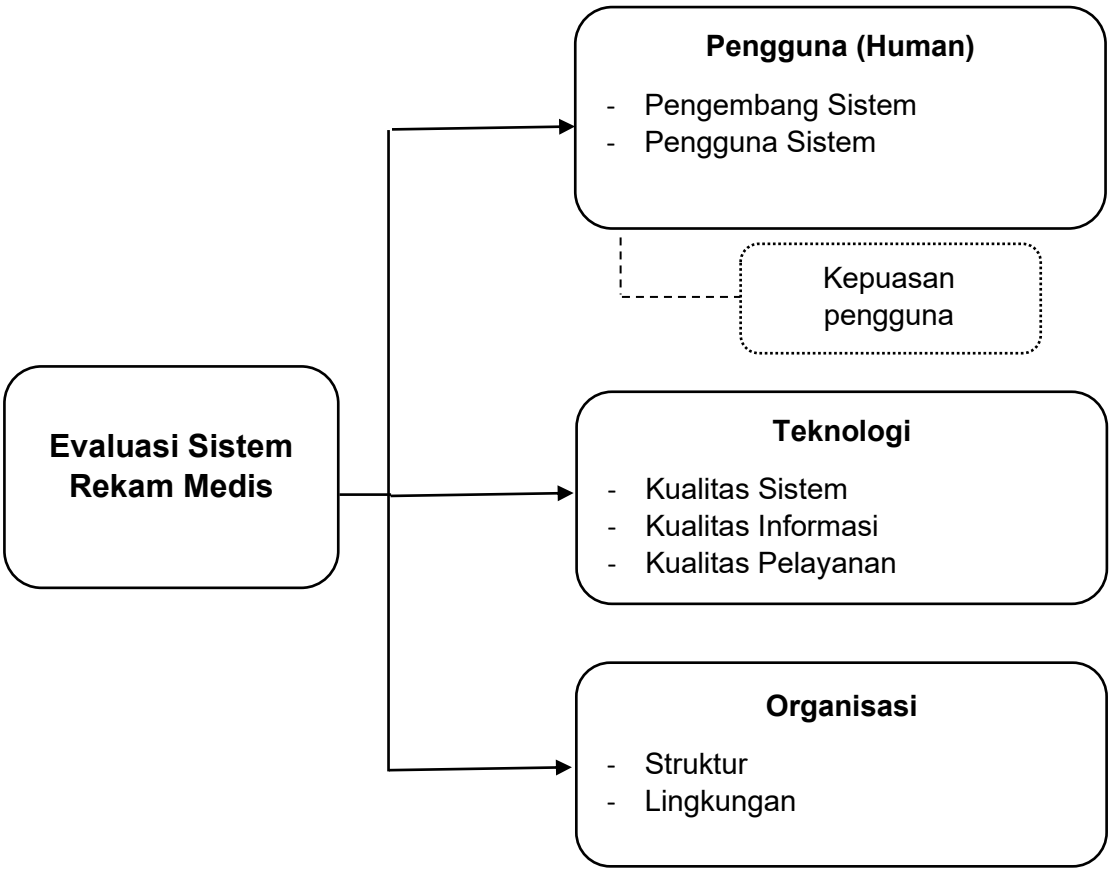
kebutuhan pengguna, sekaligus pada kesiapan pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut.

2. *Technology* (Teknologi) : Variabel teknologi dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Regional La Mappapenning La Mappapenning mencakup tiga aspek penting, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dari sisi kualitas sistem, persepsi informan mencakup bagaimana kinerja rekam medis elektronik dirasakan stabil, cepat diakses, *minim error*, serta mudah digunakan sehingga mendukung kelancaran pekerjaan. Sementara itu, kualitas informasi dilihat dari sejauh mana data yang dihasilkan sistem akurat, lengkap, mutakhir, dan tampilan fitur yang mudah dipahami oleh pengguna untuk mendukung pengambilan keputusan klinis. Adapun kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan rekam medis elektronik memfasilitasi pelayanan yang lebih efisien, cepat, serta meningkatkan koordinasi antar unit pelayanan. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan menjadi tolok ukur keberhasilan sistem rekam medis elektronik dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit.
3. *Organization* (Organisasi) **:** Dalam evaluasi sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Regional La Mappapenning, aspek organisasi

mencakup pengaruh struktur dan lingkungan organisasi terhadap implementasi sistem. Dari sisi struktur organisasi, persepsi informan berkaitan dengan bagaimana peran, tanggung jawab, serta alur koordinasi antar bagian diatur secara jelas untuk mendukung penggunaan rekam medis elektronik, misalnya keterlibatan pimpinan, unit Informasi Tekhnologi (IT), dan tenaga medis dalam pengelolaan sistem rekam medis. Sedangkan dari sisi lingkungan organisasi, persepsi informan mencakup budaya kerja, kebiasaan komunikasi, serta dukungan manajemen terhadap penerapan teknologi baru. Lingkungan kerja yang kondusif, terbuka terhadap perubahan, serta adanya kepemimpinan yang mendukung inovasi menjadi faktor penting agar sistem rekam medis elektronik dapat berjalan efektif dan diadopsi secara optimal di seluruh unit pelayanan.

C. Kerangka Penelitian

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Rekam Medis Elektronik dan mengacu pada teori HOT-Fit maka disusunlah kerangka penelitian sebagai berikut :



Sumber : Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2023 dan Hot-Fit Evaluasi Framework (Yusuf, 2011)