

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Percepatan digitalisasi layanan kesehatan menjadi isu penting di era revolusi industri 4.0 dan Society 5.0 karena berkaitan langsung dengan efisiensi, keselamatan pasien, serta mutu pelayanan. Sistem Rekam Medis Elektronik (RME) atau *Electronic Medical Records* (EMR) merupakan salah satu bentuk digitalisasi yang menjadi fokus rumah sakit di seluruh dunia untuk mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang cenderung lambat dan rentan human error (Hossain et al., 2025). Data WHO menunjukkan bahwa digitalisasi rekam medis dapat mempercepat alur informasi klinis dan meningkatkan koordinasi antar unit layanan kesehatan (Torkman et al., 2025). Berkaitan dengan hal tersebut, tantangan dan makna implementasi RME menjadi sangat relevan untuk diteliti khususnya di rumah sakit besar seperti Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan untuk mengetahui sejauh mana teknologi ini berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan pasien.

Secara global, banyak negara maju melaporkan peningkatan signifikan dalam pelayanan kesehatan setelah mengadopsi sistem RME. Misalnya, studi di Amerika Serikat dan negara-negara Eropa menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan RME mampu mengurangi waktu tunggu pasien, mempercepat klaim administratif, dan menurunkan tingkat kesalahan pencatatan. Namun, penerapan teknologi ini juga menghadapi tantangan seperti resistensi tenaga kerja, masalah interoperabilitas antar sistem, dan isu keamanan data pasien (Fang et al., 2025; Ou et al., 2025; Torkman et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa adopsi RME bukan sekadar memasang perangkat lunak tetapi juga melibatkan transformasi organisasi dan manusia.

Digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia menjadi bagian dari kebijakan Sistem Informasi Kesehatan Nasional. Data terkini menunjukkan bahwa hanya sekitar 40-50 persen rumah sakit di Indonesia sudah mulai menggunakan RME dan mayoritas masih dalam fase awal implementasi. Sebagian besar fasilitas kesehatan menghadapi hambatan infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya dukungan pelatihan intensif (Putra and Ekamas, 2024). Hasil survei Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan disparitas besar antara rumah sakit pemerintah dan swasta dalam kesiapan digitalisasi rekam medis, mengindikasikan adanya ruang signifikan untuk peningkatan (Aviat, 2024).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penggunaan RME secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi waktu pelayanan hingga 30 persen dan menurunkan waktu administrasi pasien di unit rawat inap dan rawat jalan. RME memungkinkan akses cepat terhadap data klinis sehingga dokter dan perawat dapat membuat keputusan berdasarkan informasi *real-time* (Gunarti and Muchtar, 2023; Nasution and Perdana, 2024). Hal ini berdampak pada peningkatan kecepatan pelayanan klinis serta penurunan risiko kesalahan medis yang sering terjadi pada sistem manual. Temuan ini menjadi landasan empiris bahwa implementasi rekam medis elektronik (RME) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi rumah sakit.

Sejumlah tantangan yang sering dilaporkan dalam literatur meliputi rendahnya literasi digital di kalangan tenaga kesehatan, integrasi data antar unit layanan yang belum optimal, serta kekhawatiran akan keamanan dan kerahasiaan data pasien. Hambatan teknis seperti sistem yang sering crash, kurangnya dukungan TI internal, dan biaya pemeliharaan tinggi juga sering menjadi kendala utama dalam implementasi RME (Ariyanto et al., 2025; Hossain et al., 2025; Safitri and Widiyanto, 2025). Hal-hal ini mengindikasikan bahwa adopsi teknologi harus didukung oleh strategi manajemen perubahan yang komprehensif.

Secara teori, *Diffusion of Innovation* oleh Everett Rogers (2023) sangat relevan diterapkan dalam penelitian ini karena menggambarkan bagaimana inovasi teknologi seperti RME diadopsi dalam organisasi kesehatan. Teori ini menekankan lima atribut inovasi yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, *trialability*, dan *observability*, yang dapat digunakan untuk memahami mengapa beberapa unit rumah sakit cepat beradaptasi sementara yang lain lambat. Pemahaman ini penting karena implementasi RME bukan sekadar teknologi tetapi proses sosial dan organisasi. Selain itu, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) cocok digunakan sebagai *apply theory* karena model ini fokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi oleh individu pengguna (Wicaksono, 2022). TAM membantu menjelaskan variabel psikologis yang memengaruhi sikap tenaga kesehatan terhadap penggunaan RME, yang secara langsung berkaitan dengan intensi penggunaan serta perilaku pengguna dalam kehidupan kerja sehari-hari (Erika, 2023). Teori ini penting untuk melihat aspek persepsi tenaga kesehatan di RS Royal Prima terhadap dampak RME pada efisiensi pelayanan.

Penelitian terdahulu di Indonesia menunjukkan bahwa implementasi RME berkontribusi pada peningkatan efektivitas pencatatan klinis dan koordinasi layanan antar unit di rumah sakit rujukan regional. Studi lain di rumah sakit pemerintah melaporkan bahwa meskipun RME mengurangi waktu administrasi, masih terdapat hambatan besar terkait integrasi data antar departemen (Alfareza, 2025). Penelitian internasional di Asia Tenggara juga menunjukkan bahwa kesiapan organisasi dan dukungan pelatihan merupakan faktor krusial dalam kesuksesan RME (Hossain et al., 2025). Studi lain di rumah sakit swasta besar melaporkan bahwa kepuasan pengguna menjadi prediktor kuat keberhasilan implementasi teknologi informasi kesehatan (Ariyanto et al., 2025; Situmorang et al., 2025).

Urgensi penelitian ini muncul karena implementasi RME di Indonesia umumnya masih tertumpu pada aspek teknologi tanpa memperhatikan pengalaman dan persepsi tenaga kesehatan

sebagai pengguna utama sistem (Alfareza, 2025). Sedangkan RS Umum Royal Prima Kota Medan merupakan salah satu rumah sakit besar di Sumatera Utara yang berpotensi menjadi contoh praktik terbaik digitalisasi layanan, namun belum banyak diteliti secara mendalam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis dan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penggunaan RME yang lebih optimal.

Tinjauan literatur menunjukkan adanya gap penelitian yang signifikan berkaitan dengan pemahaman kualitatif tentang makna dan tantangan implementasi RME dari perspektif berbagai pemangku kepentingan di rumah sakit, terutama di Medan dan wilayah Sumatera. Sebagian besar studi sebelumnya bersifat kuantitatif atau evaluatif evaluasi sistem tanpa mengangkat pengalaman subjektif tenaga kesehatan dan implikasi budaya organisasi terhadap penggunaan RME. Gap ini membuka peluang untuk menjelaskan dinamika internal pengguna sistem secara lebih mendalam.

Data pendahuluan dari RSU Royal Prima Kota Medan menunjukkan bahwa implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) sejak tahun 2024 masih menghadapi kendala operasional signifikan. Laporan internal rekam medis periode Januari–Maret 2026 mencatat rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan mencapai 87 menit, belum memenuhi standar mutu pelayanan. Unit IT rumah sakit juga melaporkan 12 kali kejadian gangguan sistem RME dalam tiga bulan terakhir yang menghambat akses data klinis. Sebagian tenaga kesehatan menyadari manfaat RME dalam mempercepat alur informasi pasien. Namun, 65% dari 20 responden survei awal mengaku masih melakukan pencatatan ganda (manual dan elektronik) akibat ketidakpercayaan terhadap keandalan sistem. Tantangan lain meliputi kurangnya pelatihan lanjutan, masalah konektivitas jaringan, serta minimnya dukungan manajerial untuk pemecahan masalah teknis.

Implementasi RME belum terintegrasi penuh antar unit rawat jalan, rawat inap, laboratorium, dan farmasi. Penginputan data ganda masih terjadi karena sistem tidak terhubung

secara real time, yang memperlambat pelayanan, meningkatkan beban administratif, dan memperpanjang waktu tunggu pasien pada jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan digitalisasi belum mencapai efisiensi optimal sesuai konsep transformasi layanan berbasis teknologi.

Terdapat kesenjangan kompetensi digital antar tenaga kesehatan: staf senior membutuhkan pendampingan teknis saat sistem bermasalah, sementara staf muda lebih adaptif. Ketimpangan ini berpotensi menciptakan ketergantungan pada individu tertentu dan memperlambat alur kerja tim. Kondisi faktual tersebut menguatkan urgensi penelitian kualitatif di RSUD Royal Prima Medan untuk menggali makna, pengalaman, dan tantangan implementasi RME guna merumuskan strategi peningkatan efisiensi pelayanan yang kontekstual dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Makna dan Tantangan Implementasi Digitalisasi Rekam Medis Elektronik terhadap Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Kota Medan.