

EVALUATION OF DIGITAL HEALTH INFORMATION SYSTEMS IN THE MANAGEMENT OF MEDICAL RECORDS WITH HOT-FIT METHOD IN GENERAL HOSPITALS
DHARMA YADNYA

EVALUASI SISTEM INFORMASI KESEHATAN DIGITAL DALAM PENGELOLAAN REKAM MEDIS DENGAN METODE *HOT-FIT* DI RUMAH SAKIT UMUM DHARMA YADNYA

**Gusti Ayu Dhea Yutrisna¹, I Gusti Agung Ngurah Putra Pradnyantara²,
Made Wahyu Aditya³**

^{1,2,3} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Program Diploma Tiga
STIKES Wira Medika Bali

(* Corresponding Author: dheamambal@gmail.com)

Article info

Keywords: *Health Information System, Electronic Medical Records, HOT-Fit, System Evaluation, Hospital*

Abstract

The implementation of a digital health information system in improving the quality of hospital services, especially in the management of electronic medical records (ERM). Although it has been implemented, various obstacles are still found such as system disruptions, delays in data input, and limited user capabilities. Therefore, this study is aimed evaluate the digital health information system in medical record management using the HOT-Fit method at Dharma Yadnya General Hospital. The study method used is a qualitative descriptive study with a case study approach. Data collection was carried out through in-depth interviews. The number of Participants is 25 informants the EMR system. Out of those participants, 7 key informants were selected using a purposive sampling technique based on certain criteria, namely officers who were directly involved and had experience in using the system. The selection of informants was carried out until data saturation was achieved (data saturation), observation, and documentation of several informants involved in using the system. Data analysis was carried out by referring to the HOT-Fit model components, namely human, organizational, technological, and net benefit aspects. The results of the study showed that from the human aspect, users felt the system helped their work. From an organizational perspective, management and policy support are in place, but monitoring and evaluation are not yet optimal. From a technological perspective, the system is considered quite good, but technical challenges such as errors and downtime persist. The conclusion of this study is that the implementation of the digital health information system at Dharma Yadnya General Hospital has been quite successful, but not optimal in several HOT-Fit aspects. Improved human resource training, strengthened organizational support, and improved technological infrastructure are needed to optimize the system's benefits.

Kata kunci:

Sistem Informasi Kesehatan, Rekam Medis Elektronik, *HOT-Fit*, Evaluasi Sistem, Rumah Sakit

Abstrak

Penerapan sistem informasi kesehatan digital dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, khususnya dalam pengelolaan rekam medis elektronik (RME). Meskipun telah diterapkan, masih ditemukan berbagai kendala seperti gangguan sistem, keterlambatan input data, serta keterbatasan kemampuan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk menilai kesesuaian antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam implementasi sistem tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem informasi kesehatan digital dalam pengelolaan rekam medis menggunakan metode *HOT-Fit* di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang mendalam. Jumlah partisipan dalam penelitian ini sebanyak 25 orang yang menggunakan sistem RME. Dari jumlah tersebut, dipilih 7 informan utama menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, yaitu petugas yang terlibat langsung dan memiliki pengalaman dalam penggunaan sistem. Pemilihan informan dilakukan hingga mencapai kejenuhan data (data saturation). observasi, dan dokumentasi terhadap beberapa informan yang terlibat dalam penggunaan sistem. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada komponen model *HOT-Fit*, yaitu aspek *human, organization, technology*, serta *net benefit*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek *human*, pengguna merasa sistem membantu pekerjaan. Dari aspek *organization*, dukungan manajemen dan kebijakan sudah ada tetapi belum optimal dalam monitoring dan evaluasi. Dari aspek *technology*, sistem dinilai cukup baik namun masih terdapat kendala teknis seperti *error* dan *downtime*. Kesimpulan penelitian ini adalah implementasi sistem informasi kesehatan digital di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya sudah berjalan cukup baik, namun belum optimal pada beberapa aspek *HOT-Fit*. Diperlukan peningkatan pelatihan Sumber Daya Manusia, penguatan dukungan organisasi, serta perbaikan infrastruktur teknologi untuk mengoptimalkan manfaat sistem.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan paripurna sesuai amanat Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Sebagai institusi yang kompleks dan padat teknologi, rumah sakit dituntut mampu menyediakan layanan yang cepat, aman, dan efektif melalui pengelolaan informasi yang akurat. Rekam medis berperan penting dalam dokumentasi pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes No. 24 Tahun 2022, rekam medis adalah dokumen yang berisi identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang diberikan kepada pasien. Regulasi tersebut juga mewajibkan seluruh fasilitas pelayanan kesehatan menyelenggarakan RME paling lambat 31 Desember 2023.

Digitalisasi rekam medis dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan, mempercepat alur kerja, meminimalkan kesalahan dokumentasi, serta memperkuat keamanan data (Kemenkes RI, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi RME dipengaruhi oleh faktor teknologi, manusia, dan organisasi. Rosalinda *et al.* (2021) menyebutkan bahwa faktor SDM dan organisasi berpengaruh besar terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi. Franki & Irdasari (2022) menjelaskan bahwa kendala sering muncul pada pelatihan SDM dan kurangnya

dukungan organisasi. Septiana (2021) menemukan bahwa hambatan RME banyak berasal dari infrastruktur, regulasi, dan kemampuan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi RME tidak cukup hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna dan kebijakan organisasi.

Model *HOT-Fit (Human–Organization–Technology Fit)* yang dikembangkan oleh Yusuf et al. (2008) merupakan model evaluasi yang banyak digunakan dalam menilai sistem informasi kesehatan. Model ini mengevaluasi aspek manusia (penggunaan dan kepuasan pengguna), organisasi (dukungan manajemen, struktur, budaya organisasi), teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan), serta manfaat (*net benefit*). Pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan pengguna dan tujuan organisasi kesehatan.

Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya sebagai rumah sakit pemerintahan telah menerapkan RME sejak tahun 2021 pada berbagai unit, seperti IGD, rawat jalan, rawat inap, radiologi, laboratorium, farmasi, dan instalasi rekam medis. Namun, berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada Desember 2023–2024, ditemukan sejumlah kendala dalam implementasinya. Permasalahan yang muncul meliputi *error* pada sistem, *downtime* ketika jaringan atau listrik bermasalah, keterlambatan input data, serta hilangnya akses data saat gangguan terjadi. Selain itu, aspek keamanan seperti kebiasaan *login–logout*, penggunaan *password*, dan risiko kerahasiaan data masih perlu diperbaiki.

Dari aspek sumber daya manusia, sebagian pengguna sistem masih membutuhkan pelatihan lanjutan untuk memahami dan memanfaatkan fitur RME secara optimal. Sementara dari sisi organisasi, monitoring dan evaluasi berkala terhadap penerapan sistem, kebijakan operasional, serta pengawasan terhadap kepatuhan pengisian rekam medis elektronik belum berjalan secara maksimal. Kondisi tersebut berdampak pada ketidaksihan konsistensi pengisian data dan berpotensi memengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi kesehatan digital telah diterapkan, evaluasi secara menyeluruh masih diperlukan untuk memastikan kesiapan teknologi, kompetensi pengguna, dukungan organisasi, serta manfaat yang dihasilkan. Evaluasi yang tepat akan membantu rumah sakit mengetahui efektivitas RME, menemukan hambatan penggunaan, serta menentukan strategi perbaikan. Hasil evaluasi ini penting sebagai dasar peningkatan kualitas data, optimalisasi layanan, dan percepatan transformasi digital di RSUD Dharma Yadnya agar sesuai dengan standar nasional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Digital dalam Pengelolaan Rekam Medis dengan Metode *HOT-Fit* di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya”. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesesuaian sistem RME dengan aspek manusia, organisasi, dan teknologi, serta mengevaluasi manfaat yang dirasakan setelah penerapannya.

METODE

Metode penelitian pada karya tulis ilmiah ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data secara kualitatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau nilai penerapan sistem informasi RME di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya berdasarkan dengan metode evaluasi *HOT-Fit* yaitu model evaluasi dengan memandang dengan cara global sistem mempertimbangkan bagian-bagian berarti dalam sistem data antara lain merupakan manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*) dan manfaat (*net-benefit*).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai Februari 2026, yang meliputi tahap persiapan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, serta penyusunan laporan penelitian. Subjek dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian terdiri dari tenaga kesehatan dan tenaga pendukung yang secara langsung terlibat dan aktif menggunakan RME di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya, meliputi: Pengguna/ petugas sistem medis elektronik, peneliti memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup terhadap konsep dan fungsi rekam medis elektronik, penelitian aktif menggunakan rekam medis elektronik dalam pekerjaan sehari-hari dan penelitian bersedia berpartisipasi secara sukarela dalam penelitian ini. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang.

Dalam penelitian ini yang terdiri dari metode *Hot-Fit* merupakan model evaluasi sistem informasi yang menilai secara menyeluruh (komprehensif) dengan mempertimbangkan komponen-komponen penting dalam sistem, yaitu aspek manusia (*human*), organisasi (*organization*), teknologi (*technology*), serta manfaat (*net benefit*). Untuk menjelaskan semua variabel, maka disusun definisi operasional yang mengacu pada konsep model HOT-Fit. Definisi operasional ini menjelaskan variabel, indikator, serta aspek yang diamati dalam penelitian. Adapun definisi operasional masing-masing variabel disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1 Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi
1	Manusia (<i>human</i>)	Manusia (<i>human</i>) terkait dengan penggunaan sistem informasi rekam medis elektronik, dimana variabel manusia (<i>human</i>) terdiri dari pemakaian sistem informasi (<i>system use</i>), adapun variabel ini juga dapat mengevaluasi sistem dari sudut pandang kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).
2	Organisasi (<i>organization</i>)	Organisasi (<i>organization</i>) evaluasi sistem ditinjau dari bentuk badan serta area badan, bentuk organisasi terdiri dari sifat, budaya, dan pengendalian, strategi, kepemimpinan dan komunikasi manajemen.
3	Teknologi (<i>technology</i>)	Teknologi (<i>technology</i>) variabel ini mengacu pada alat-alat dipakai buat pengerjaan informasi yang dapat membantu dalam efisiensi waktu, pada variabel ini terdiri dari kualitas sistem (<i>system quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>) dan kualitas layanan (<i>service quality</i>).
4	Manfaat (<i>net benefit</i>)	Manfaat (<i>net benefit</i>) berhubungan antara tiga elemen berarti dalam sesuatu sistem data ialah <i>human, organization and technology</i> untuk mencapai manfaat tertentu.

Berdasarkan Tabel 1, setiap variabel dalam penelitian ini telah dijabarkan secara rinci sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan fokus pengumpulan data. Selanjutnya, definisi operasional tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan instrumen penelitian dan proses analisis data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dan sistematis melalui tiga tahapan utama, yaitu proses administrasi, proses penelitian, dan proses akhir. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan data yang diperoleh valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Proses administrasi merupakan tahap awal sebelum pelaksanaan penelitian di lapangan. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengurusan perizinan penelitian di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya dengan No. B.45.000/1153/ASD/RSDY secara resmi kepada pihak terkait, baik dari institusi pendidikan dan lokasi penelitian. Selain itu, peneliti

menyusun dan menyiapkan instrumen penelitian yang akan digunakan, meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumen pendukung lainnya. Proses administrasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian dilaksanakan sesuai dengan prosedur, etika penelitian, serta mendapatkan persetujuan dari pihak yang berwenang.

Proses penelitian merupakan tahap inti dalam pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data sesuai dengan metode yang telah ditetapkan dalam rancangan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap objek penelitian, wawancara dengan 7 informan yang telah ditentukan, serta studi dokumentasi terhadap dokumen yang relevan yaitu dokumen perizinan penelitian, pedoman wawancara, lembar observasi, serta dokumen pendukung terkait sistem Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya. Selain itu, digunakan juga dokumentasi hasil penelitian yang berkaitan dengan proses penggunaan sistem. Dalam proses pengumpulan data, wawancara dan observasi dilakukan dengan mengacu pada indikator model HOT-Fit yang meliputi aspek *human* (penggunaan sistem, kepuasan pengguna, kemampuan pengguna), *organization* (dukungan manajemen, komunikasi, kebijakan), *technology* (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan), serta *net benefit* (manfaat sistem terhadap efektivitas dan efisiensi kerja). Sementara itu, indikator observasi meliputi penggunaan sistem dalam pelayanan, ketepatan dan kelengkapan penginputan data, kondisi perangkat dan jaringan, serta alur penggunaan sistem. Indikator tersebut mengacu pada model *HOT-Fit* yang dikembangkan oleh *Yusof et al.* (2008) serta didukung oleh model kesuksesan sistem informasi dari *DeLone & McLean* (2003). Dokumen-dokumen tersebut dimanfaatkan untuk mendukung data hasil wawancara dan observasi sehingga dapat memperkuat analisis penelitian. Selama proses penelitian berlangsung, peneliti memastikan data yang diperoleh dicatat secara sistematis dan objektif, sehingga dapat menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan sesuai dengan tujuan penelitian.

Proses akhir merupakan tahap penutup dalam pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data yang telah dikumpulkan untuk memastikan kelengkapan dan konsistensi data. Data yang tidak lengkap atau kurang jelas akan dilakukan klarifikasi ulang jika diperlukan. Selanjutnya, data yang telah terkumpul disusun dan diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan analisis penelitian. Tahap ini bertujuan agar data siap untuk dianalisis lebih lanjut dan mendukung penarikan kesimpulan penelitian secara tepat dan akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Bali yang berdiri pada tahun 1996 yang memberikan pelayanan kesehatan dilandasi nilai-nilai spiritual budaya Bali dan semangat Tri Hita Karana dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. RSUD Dharma Yadnya salah satu rumah sakit swasta yang terletak ditengah kota tepatnya JL. WR. Supratman No 256 Tohpati Denpasar Timur Bali. RSUD Dharma Yadnya dengan motto “Kepuasan Pasien Adalah Kebanggaan Kami” memberikan pelayanan yang bermutu dan *safety*.

RSUD Dharma Yadnya saat ini menggunakan aplikasi terintegrasi untuk meningkatkan pelayanan, terutama Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), RME, dan aplikasi pendaftaran *online*. Aplikasi wajib lainnya meliputi Mobile JKN (BPJS), SISRUITE (rujukan), dan ASPAK (sarana prasarana). Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan

mampu memberikan informasi yang mendalam terkait implementasi sistem RME. Adapun distribusi informan disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2 Tabel Karakteristik Informan

Informan	Kode Sample	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Keterangan
1	A.C.D	P	33 th	S1 Kedokteran	Manejerial dan Ka RM
2	A.P.W	P	47 th	S1 kedokteran	Keuangan dan <i>Casemix</i>
3	S.P	P	23 th	D3 Rmik	Rekam Medis
4	A.A	L	24 th	S1 IT	IT
5	N.P	P	39 th	D3 Keperawatan	Keperawatan
6	I.P.D.M	L	42 th	S2 Kedokteran	Dokter Internal
7	G.B	P	35 th	S1 IT	IT

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian ini terdiri dari terlibat langsung dalam penggunaan sistem RME, yaitu petugas rekam medis, perawat, dokter, keuangan, it dan manejerial. informan menunjukkan bahwa data yang diperoleh berasal dari pengalaman yang beragam, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif terkait implementasi sistem. Keberagaman karakteristik informan ini juga mendukung keabsahan data penelitian, karena informasi yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata di lapangan dari berbagai sudut pandang pengguna sistem. Berdasarkan karakteristik tersebut, hasil penelitian selanjutnya akan diuraikan berdasarkan komponen model HOT-Fit, yaitu aspek human, organization, technology, dan net benefit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, dapat disimpulkan bahwa dari aspek sumber daya manusia (SDM), implementasi sistem RME di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya telah didukung oleh kemampuan pengguna yang cukup baik dalam mengoperasikan sistem, sehingga dapat menunjang efektivitas pekerjaan sehari-hari. Sebagian besar pengguna dinilai telah memiliki literasi digital yang memadai, terutama pada unit yang terbiasa menggunakan sistem dalam aktivitas kerja. Namun demikian, masih terdapat perbedaan tingkat kemampuan antar pengguna yang memengaruhi optimalisasi penggunaan sistem. Selain itu, pelatihan yang diberikan masih terbatas dan cenderung bersifat dasar, sehingga belum sepenuhnya meningkatkan keterampilan pengguna secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, dapat disimpulkan bahwa dari aspek organisasi implementasi sistem RME sudah cukup didukung oleh manajemen, struktur organisasi, dan komunikasi antarunit kerja yang berjalan dengan baik. Dukungan pimpinan melalui evaluasi dan koordinasi sudah membantu kelancaran sistem, serta pembagian tugas yang jelas mendukung pelaksanaan kerja. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan SDM, koordinasi yang belum optimal, serta dukungan pembiayaan dan sarana yang belum sepenuhnya memadai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tujuh informan, dapat disimpulkan bahwa dari aspek teknologi, implementasi sistem RME di rumah sakit sudah cukup baik dan mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan serta pelayanan kesehatan. Sistem dinilai memiliki tampilan yang mudah dipahami, kinerja yang cukup cepat, serta keamanan data yang sudah terjaga melalui pembatasan akses pengguna. Selain itu, kualitas informasi yang dihasilkan juga cukup lengkap, relevan, dan mudah dipahami sehingga membantu pengguna dalam menjalankan tugas sehari-hari. Dukungan layanan teknis dari tim IT juga sudah cukup baik dan responsif dalam menangani kendala. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti error sistem, gangguan jaringan, bug setelah pembaruan, serta ketidakkonsistenan data akibat keterlambatan input

Pembahasan Evaluasi Penerapan Implementasi SDM

Dalam konteks evaluasi penerapan implementasi SDM, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan sistem RME telah memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja tenaga kesehatan. Pengguna merasakan kemudahan dalam mengakses data pasien serta mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem sudah mampu mendukung aktivitas operasional rumah sakit dengan baik.

Dalam perspektif *HOT-Fit* Model oleh Yusuf *et al.* (2008), hal ini mencerminkan adanya kesesuaian antara komponen teknologi dengan kebutuhan pengguna (*human*), sehingga sistem dapat dimanfaatkan secara optimal. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan aspek SDM, khususnya dalam kemampuan adaptasi terhadap sistem. Beberapa pengguna masih membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan penggunaan sistem, terutama ketika terdapat pembaruan atau perubahan fitur. Hal ini sejalan dengan teori *Diffusion of Innovation* oleh Rogers yang menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menerima dan menyesuaikan diri terhadap inovasi baru. Menurut model *HOT-Fit*, ketidaksesuaian antara kemampuan pengguna dan kompleksitas sistem dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan adaptasi pengguna melalui pelatihan dan pendampingan.

Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital antar pengguna menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan sistem. Pengguna yang m

emiliki kemampuan teknologi yang baik cenderung lebih cepat memahami dan menggunakan sistem, sedangkan pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi mengalami kesulitan dalam pengoperasiannya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *human* dalam model *HOT-Fit* masih perlu ditingkatkan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan peningkatan kompetensi pengguna melalui pelatihan yang berkelanjutan dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah pelatihan yang diberikan kepada pengguna masih bersifat dasar dan belum mencakup seluruh fitur sistem. Hal ini sejalan dengan teori *Human Resource Development* yang menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja individu dalam organisasi. Pelatihan yang terbatas ini menyebabkan pengguna belum dapat memanfaatkan sistem secara maksimal. Dalam model *HOT-Fit*, pelatihan merupakan bagian dari dukungan organisasi yang berperan penting dalam meningkatkan kesesuaian antara manusia dan teknologi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menyediakan program pelatihan yang lebih terstruktur, mendalam, dan berkelanjutan agar pengguna dapat memahami sistem secara lebih komprehensif.

Kedisiplinan pengguna dalam melakukan penginputan data juga menjadi salah satu permasalahan yang cukup penting. Beberapa informan menyampaikan bahwa masih terdapat data yang belum diinput secara lengkap atau terjadi keterlambatan dalam pengisian data. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dalam kerangka *HOT-Fit*, kualitas informasi sangat dipengaruhi oleh interaksi antara manusia dan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran dan kedisiplinan pengguna agar data yang dihasilkan lebih akurat dan dapat digunakan secara optimal.

Selain itu, beban kerja pengguna pada saat jam pelayanan yang padat juga mempengaruhi kualitas penggunaan sistem yang sejalan dengan teori beban kerja (*workload theory*) yang menyatakan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja dan meningkatkan potensi kesalahan. Pada kondisi tersebut, pengguna cenderung mengalami tekanan kerja yang tinggi sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan dalam penginputan data. Hal ini menunjukkan bahwa faktor organisasi juga berperan dalam

mempengaruhi kinerja SDM. Dalam model *HOT-Fit*, kesesuaian antara organisasi dan manusia sangat penting untuk memastikan bahwa sistem dapat digunakan secara efektif tanpa memberikan beban yang berlebihan kepada pengguna.

Dari sisi dukungan teknis, keberadaan tim IT yang responsif menjadi salah satu faktor pendukung dalam implementasi sistem sesuai dengan teori dukungan organisasi (*organizational support theory*) yang menyatakan bahwa dukungan dari organisasi dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna. Tim IT berperan dalam memberikan bantuan, melakukan sosialisasi, serta menangani kendala yang dihadapi oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aspek organisasi dalam model *HOT-Fit* sudah berjalan dengan cukup baik. Dukungan teknis yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem serta mendorong penggunaan sistem secara lebih optimal. Namun demikian, dalam beberapa kondisi masih terdapat kendala dalam koordinasi, terutama ketika masalah yang terjadi melibatkan pihak eksternal seperti vendor. Proses penyelesaian masalah menjadi lebih lama karena harus melalui komunikasi dengan pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara organisasi dan teknologi belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi dan komunikasi agar penanganan masalah dapat dilakukan dengan lebih cepat.

Selain itu, kesiapan perangkat pendukung seperti komputer dan jaringan internet juga menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja SDM. Teori *system quality* dalam model kesuksesan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* yang menekankan pentingnya keandalan sistem dan infrastruktur. Gangguan pada perangkat atau jaringan dapat menghambat penggunaan sistem dan menurunkan produktivitas kerja pengguna. Dalam model *HOT-Fit*, aspek teknologi harus mampu mendukung kebutuhan pengguna dan organisasi secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian implementasi sistem Rekam Medis Elektronik dari aspek SDM sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan literasi digital, pelatihan yang belum optimal, kedisiplinan pengguna yang masih rendah, serta kendala dalam koordinasi dan infrastruktur.

Pembahasan Evaluasi Penerapan Implementasi Organisasi (*Organization*)

Dalam konteks evaluasi penerapan implementasi organisasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa dukungan manajemen dan pimpinan terhadap sistem informasi kesehatan digital sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya evaluasi rutin serta komunikasi yang dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pengguna di lapangan. Dukungan tersebut menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem, karena manajemen memiliki peran dalam menentukan arah kebijakan serta pengembangan sistem ke depan. Hal ini sejalan dengan teori *DeLone & McLean* (2003) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi dan manajemen merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi sistem informasi.

Namun demikian, meskipun dukungan manajemen sudah baik, masih terdapat kendala dalam implementasinya, terutama pada aspek teknis di lapangan yang belum sepenuhnya dapat diatasi secara optimal. Beberapa informan menyampaikan bahwa meskipun pimpinan memberikan dukungan, kendala teknis seperti jaringan dan sistem masih sering terjadi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi di lapangan. Menurut *HOT-Fit Model* oleh *Yusof et al.* (2008), kesesuaian antara organisasi, manusia, dan teknologi harus berjalan seimbang agar sistem dapat berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara manajemen dan tim teknis agar kebijakan yang dibuat dapat diimplementasikan secara efektif.

Selanjutnya, dari sisi struktur organisasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab sudah cukup jelas dalam mendukung penggunaan sistem informasi. Setiap pengguna telah memiliki peran masing-masing dalam penggunaan sistem, sehingga proses kerja dapat berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi sudah mendukung implementasi sistem secara efektif. Menurut Robbins (2013), struktur organisasi yang jelas dapat meningkatkan efektivitas kerja serta mempermudah koordinasi dalam pelaksanaan tugas.

Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan pada jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Beberapa informan menyampaikan bahwa meskipun struktur sudah ada, jumlah tenaga kerja masih belum mencukupi untuk mendukung penggunaan sistem secara maksimal. Kondisi ini dapat menyebabkan beban kerja menjadi tidak seimbang serta mempengaruhi kinerja sistem secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan penambahan dan pemerataan sumber daya manusia agar implementasi sistem dapat berjalan lebih optimal.

Dari aspek komunikasi antarunit kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi sudah berjalan dengan baik melalui berbagai media seperti grup komunikasi dan koordinasi langsung dengan tim IT maupun vendor. Hal ini memudahkan pengguna dalam menyampaikan kendala serta memperoleh solusi dengan cepat. Komunikasi yang efektif ini sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem informasi. Hal ini sejalan dengan teori *Laudon & Laudon (2014)* yang menyatakan bahwa komunikasi yang baik dalam organisasi akan meningkatkan efektivitas penggunaan sistem informasi.

Namun demikian, masih terdapat kendala dalam komunikasi, terutama yang berkaitan dengan pihak eksternal seperti vendor dan instansi lain. Beberapa informan menyampaikan bahwa koordinasi dengan pihak luar terkadang membutuhkan waktu yang lebih lama, sehingga dapat menghambat penyelesaian masalah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi lintas organisasi agar proses komunikasi dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Selain itu, peran kepemimpinan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pimpinan memiliki peran yang cukup besar dalam mengarahkan penggunaan sistem serta memastikan seluruh unit kerja dapat mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan. Kepemimpinan yang baik dapat mendorong pengguna untuk lebih disiplin dalam menggunakan sistem serta meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori *Northouse (2016)* yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dari sisi strategi dan pengawasan, hasil wawancara menunjukkan bahwa rumah sakit telah melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem yang digunakan. Evaluasi tersebut dilakukan baik secara internal maupun bersama pihak vendor untuk mengetahui kendala serta melakukan perbaikan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki upaya dalam menjaga kualitas sistem informasi yang digunakan. Namun demikian, masih terdapat beberapa informan yang menyampaikan bahwa pengawasan belum sepenuhnya optimal, sehingga masih diperlukan peningkatan dalam sistem monitoring dan evaluasi.

Selanjutnya, faktor lingkungan organisasi seperti kebijakan pemerintah dan regulasi juga mempengaruhi implementasi sistem informasi kesehatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah pada dasarnya mendukung digitalisasi sistem kesehatan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan seperti kesiapan sistem dan keterbatasan anggaran. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, tetapi juga faktor eksternal. Menurut *Scott (2008)*, organisasi dipengaruhi oleh lingkungan eksternal yang mencakup regulasi, kebijakan, serta kondisi sosial dan ekonomi.

Selain itu, ketersediaan pembiayaan dan sarana pendukung juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun pembiayaan sudah cukup, namun masih belum sepenuhnya memadai untuk mendukung pengembangan sistem secara maksimal. Keterbatasan ini dapat mempengaruhi kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi dan pengembangan sistem. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan anggaran yang lebih baik agar pengembangan sistem dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian implementasi sistem informasi kesehatan digital dari sisi organisasi sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarunit dan antar lembaga yang belum optimal, serta keterbatasan pembiayaan dan sarana pendukung.

Pembahasan Evaluasi Penerapan Implementasi Teknologi (*Technology*)

Dalam konteks evaluasi penerapan implementasi sistem informasi kesehatan digital adalah terkait stabilitas sistem yang masih mengalami gangguan, terutama pada kondisi tertentu seperti gangguan jaringan atau sistem pusat. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan pelayanan sehingga mengurangi efektivitas penggunaan sistem. Hal ini sejalan dengan teori *DeLone and McLean Information Systems Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas sistem (*system quality*) sangat menentukan keberhasilan sistem informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur jaringan serta monitoring sistem secara berkala agar gangguan dapat diminimalkan.

Selain itu, permasalahan lain yang ditemukan adalah munculnya *bug* atau *error* setelah dilakukan pembaruan sistem. Meskipun *update* dilakukan secara rutin, namun belum sepenuhnya diimbangi dengan proses pengujian yang optimal. Dalam teori *Software Development Life Cycle* dijelaskan bahwa tahap pengujian merupakan bagian penting sebelum sistem diimplementasikan. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan pengujian sistem secara menyeluruh serta uji coba terbatas sebelum sistem digunakan secara luas oleh pengguna.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan kualitas data yang dihasilkan, dimana masih ditemukan kesalahan input dan keterlambatan pengisian data oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa faktor manusia masih menjadi kendala dalam implementasi sistem. Sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model*, tingkat penerimaan dan pemahaman pengguna sangat memengaruhi keberhasilan penggunaan sistem. Oleh karena itu, solusi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan pelatihan serta melakukan evaluasi rutin terhadap kedisiplinan pengguna dalam menginput data. Selanjutnya, ketepatan waktu dan konsistensi informasi antar unit juga masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh keterlambatan input data serta perbedaan tingkat kedisiplinan pengguna di masing-masing unit. Dalam konsep *Information Quality*, ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas informasi. Untuk itu, diperlukan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta pengawasan yang lebih ketat terhadap proses input data.

Dari sisi layanan, meskipun tim IT dinilai cukup responsif, namun masih terdapat kendala dalam komunikasi, terutama ketika harus melibatkan pihak luar seperti vendor. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi antar pihak belum berjalan secara optimal. Berdasarkan teori *IT Service Management*, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh koordinasi yang baik antar pihak terkait. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dalam alur komunikasi serta penetapan standar waktu respon (SLA) agar penanganan masalah dapat dilakukan lebih cepat. Di sisi lain, ketersediaan layanan *helpdesk* sudah cukup baik dan membantu pengguna dalam mengatasi kendala sistem. Namun, masih terdapat ketergantungan yang cukup tinggi terhadap tim IT, yang menunjukkan bahwa pengguna

belum sepenuhnya mandiri dalam menggunakan sistem.

Dalam konsep *End User Computing*, pengguna seharusnya memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan pelatihan serta penyediaan panduan penggunaan sistem yang lebih lengkap. Permasalahan lain yang ditemukan adalah perlunya peningkatan kompetensi tim IT, terutama dalam menghadapi pembaruan sistem yang terus berkembang. Jika kompetensi tidak ditingkatkan, maka dukungan yang diberikan kepada pengguna dapat menjadi kurang optimal. Hal ini sesuai dengan teori *Human Resource Competency* yang menekankan pentingnya pengembangan kompetensi SDM. Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada tim IT.

Dari aspek organisasi, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung juga menjadi kendala dalam implementasi sistem. Hal ini dapat menghambat optimalisasi penggunaan sistem di rumah sakit. Berdasarkan teori *HOT-Fit Model*, keberhasilan sistem ditentukan oleh kesesuaian antara manusia, organisasi, dan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penambahan SDM serta peningkatan fasilitas pendukung seperti perangkat dan jaringan. Selain itu, ketergantungan terhadap jaringan internet juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja sistem. Gangguan jaringan dapat menyebabkan sistem tidak dapat diakses secara optimal, terutama pada jam sibuk pelayanan.

Dalam konsep *System Infrastructure*, infrastruktur merupakan komponen utama dalam mendukung sistem informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan serta penyediaan jaringan cadangan (*backup*).

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi sistem informasi kesehatan digital di rumah sakit ini sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Hal ini sesuai dengan teori *Information System Implementation* yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor manusia dan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan, peningkatan kompetensi pengguna dan tim IT, serta penguatan infrastruktur agar sistem dapat memberikan manfaat yang lebih optimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi dari aspek *human*, sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan literasi digital, pelatihan yang belum optimal, kedisiplinan pengguna yang masih rendah, serta kendala dalam koordinasi dan infrastruktur.

Dari aspek *organization*, bahwa implementasi sistem informasi kesehatan digital dari sisi organisasi sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarunit dan antar lembaga yang belum optimal, serta keterbatasan pembiayaan dan sarana pendukung. Dari aspek *technology*, sistem dinilai cukup baik dalam mendukung pengelolaan data, namun masih ditemukan kendala seperti *error*, *downtime*, *bug* dan gangguan jaringan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STIKES Wira Medika Bali atas dukungan akademik dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada Jakasakti: Jurnal Kesehatan, Sains,

dan Teknologi atas kesempatan yang diberikan untuk mempublikasikan hasil penelitian ini, serta kepada dewan editor dan reviewer atas masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan artikel ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan dan pihak-pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Erawantini, R. (2013). *Manfaat rekam medis terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan*.
- Franki, & Irdasari. (2022). *Kendala implementasi rekam medis elektronik dari sisi sumber daya manusia dan organisasi*.
- Hidayatullah, S., Prasetya, D. A., Purnomo, D. A., & Rachmawati, I. K. (2023). *HOT-Fit model pengembangan sistem informasi*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Sistem informasi kesehatan: Modul bahan ajar cetak farmasi*. Pusat Pendidikan SDM Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Regulasi rekam medis elektronik*. <https://keslan.kemkes.go.id>
- Mathar, M., & Igayanti, D. (2022). *Manfaat dan fungsi rekam medis elektronik*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Kewajiban rumah sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang rekam medis*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang sistem informasi kesehatan*.
- Pribadi, Y., dkk. (2018). *Tujuan rekam medis dalam peningkatan pelayanan kesehatan*.
- Putri, S. S. T., & Akbar, S. S. T. (2019). *Faktor resistensi tenaga kesehatan terhadap implementasi rekam medis elektronik*.
- Rika, dkk. (2020). *Peran rekam medis sebagai sumber informasi dalam pelayanan kesehatan*.
- Rosalinda, dkk. (2021). *Faktor sumber daya manusia dan organisasi terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi*.
- Santoso, dkk. (2025). *Sistem informasi kesehatan: Konsep dan implementasi*.
- Septiana, N. (2021). *Hambatan rekam medis elektronik terkait infrastruktur, regulasi, dan kemampuan pengguna*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit*.
- Wolper, L. F. (2010). *Health care administration: Planning, implementing, and managing organized delivery systems*. Jones & Bartlett Learning.