



**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital di sektor kesehatan mendorong rumah sakit mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai bagian dari peningkatan mutu pelayanan, keselamatan pasien, serta efisiensi kerja (Putri, Saragih, & Purba, 2024). RME menjadi sumber utama informasi klinis yang mendukung pengambilan keputusan medis, koordinasi antarprofesi, evaluasi mutu, serta pemenuhan standar akreditasi (Rohmatin, Widiyanto, & Kuswiadji, 2025). Namun demikian, keberhasilan implementasi RME tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, melainkan pada kepatuhan tenaga kesehatan dalam mengisi RME secara lengkap, akurat, dan tepat waktu (Isnaeni & Widiyanto, 2025)

Di RS Petrokimia Gresik Driyorejo (RSPGD), kepatuhan pengisian RME masih belum optimal dan menunjukkan variasi antarprofesi. Data internal rumah sakit tahun 2025 menunjukkan kondisi sebagai berikut:

Tabel 1.1 Persentase Rata-Rata Kepatuhan Pengisian RME Berdasarkan Jenis Profesi Tenaga Kesehatan Tahun 2025

Jenis Profesi Tenaga Kesehatan	Jumlah Total Insiden/Risiko yang Terjadi	Jumlah Laporan RME yang Diisi Lengkap dan Tepat Waktu	Tingkat Kepatuhan Pengisian RME (%)	Keterangan
Dokter	125	78	62,40	Paling Rendah
Perawat	450	360	80,00	Paling Tinggi
Bidan	60	45	75,00	Cukup Baik
Farmasi	40	30	75,00	Cukup Baik
<b>Jumlah Rata-Rata RS</b>	<b>675</b>	<b>513</b>	<b>76,00</b>	<b>Tingkat Kepatuhan Total</b>

Sumber: RSPGD, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, tingkat kepatuhan pengisian RME secara keseluruhan sebesar 76,00%, yang berarti masih terdapat 24,00% dokumen yang belum diisi lengkap dan tepat waktu. Kepatuhan dokter merupakan yang terendah (62,40%), sedangkan perawat tertinggi (80,00%). Variasi ini menunjukkan adanya permasalahan empiris yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan faktor organisasi dan individu. Kondisi tersebut memperkuat urgensi penelitian mengenai beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan pengisian RME di RSPGD.

Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) di rumah sakit bukan sekadar transisi teknologi, melainkan pemenuhan standar mutu dan legalitas pelayanan kesehatan yang telah diatur secara ketat oleh pemerintah. Kepatuhan tenaga kesehatan dalam mengisi rekam medis secara lengkap dan tepat waktu merupakan indikator kunci dalam menjamin keselamatan pasien (*patient safety*) dan kesinambungan asuhan. Namun, pada praktiknya, seringkali terdapat kesenjangan antara target yang ditetapkan secara nasional dengan realita capaian di lapangan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepatuhan di RS Petrokimia Gresik Driyorejo (RSPGD) memenuhi standar pelayanan, diperlukan acuan baku yang merujuk pada regulasi Kementerian Kesehatan dan instansi akreditasi terkait.

Berikut adalah tabel yang merangkum standar minimal kelengkapan dan kepatuhan pengisian rekam medis berdasarkan regulasi yang berlaku di Indonesia:

Tabel 1.2 Standar Kelengkapan dan Kepatuhan Pengisian Rekam Medis Nasional

No	Indikator Mutu	Target/Standar	Dasar Hukum/Referensi
1	Kelengkapan Pengisian Rekam Medis dalam 24 Jam	100%	Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS
2	Kepatuhan Pengisian RME pada Fasilitas Kesehatan	100%	Permenkes No. 24 Tahun 2022
3	Kelengkapan Rekam Medis pada Unit Rawat Inap	100%	Standar Akreditasi RS (STARKES)
4	Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis	100%	Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis

Sumber: PMK No. 24 Th 2022; KMK No. 129/Menkes/SK/II/2008; KMK No. HK.01.07/MENKES/1128/2022

Untuk memberikan kategori terhadap hasil temuan di lapangan, peneliti menggunakan kriteria interpretasi skor kepatuhan sebagai berikut:

- a. Kepatuhan Tinggi (Sesuai Standar): 95% – 100%
- b. Kepatuhan Cukup: 80% – 94%
- c. Kepatuhan Rendah (Tidak Patuh): < 80% (Berdasarkan parameter SPM Rumah Sakit)

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1 terkait kepatuhan pengisian RME di RSPGD, ditemukan bahwa tingkat kepatuhan perawat hanya mencapai 62%. Jika hasil tersebut dibandingkan dengan kriteria standar pada Tabel 1.2, maka terdapat selisih (*gap*) sebesar 38% dari target nasional yang ditetapkan sebesar 100%. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022, setiap tenaga kesehatan wajib melakukan pencatatan pada RME secara lengkap dan akurat. Ketidaktercapaian target ini menandakan bahwa sistem pengisian rekam medis di rumah sakit belum memenuhi standar minimal pelayanan kesehatan.

Justifikasi atas rendahnya angka kepatuhan ini sangat krusial karena berdampak langsung pada aspek manajemen risiko dan akreditasi rumah sakit.

Merujuk pada Standar Akreditasi Rumah Sakit (STARKES), kelengkapan rekam medis adalah elemen penilaian dalam kelompok Manajemen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (MRMIK). Angka kepatuhan yang berada di bawah 80% dikategorikan sebagai tingkat kepatuhan yang rendah, yang tidak hanya berisiko secara administratif dalam proses klaim pembiayaan, tetapi juga dapat melemahkan posisi perlindungan hukum bagi tenaga kesehatan jika terjadi sengketa medis.

Oleh karena itu, temuan data awal ini menjadi dasar urgensi dilakukannya penelitian. Diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi apakah rendahnya angka kepatuhan tersebut disebabkan oleh kurang optimalnya dukungan organisasi, lemahnya motivasi individu tenaga kesehatan, atau ketidakjelasan standar operasional prosedur (SOP) yang tersedia. Penajaman penelitian melalui ketiga faktor ini diharapkan dapat memberikan solusi manajerial untuk mencapai target kepatuhan 100% sesuai amanat regulasi pemerintah.

Secara teoritis dan empiris, kepatuhan pengisian RME dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi dan individu. Dukungan organisasi, seperti komitmen pimpinan, penyediaan sumber daya, pelatihan, supervisi, serta kebijakan yang jelas, berperan penting dalam membentuk perilaku patuh tenaga kesehatan (Anggraini, Sulistyowati, & Ambarini, 2025). Organisasi yang memberikan dukungan struktural dan manajerial yang kuat cenderung memiliki tingkat kesiapan dan kepatuhan implementasi sistem informasi yang lebih baik (Nugraha, Diman, & Guntara, 2025)

Selain itu, motivasi kerja tenaga kesehatan juga menjadi determinan penting dalam perilaku kepatuhan. Tenaga kesehatan dengan motivasi yang tinggi cenderung lebih disiplin, teliti, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dokumentasi medis (Azkia, 2025)

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kelengkapan dan kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP) RME. SOP yang terstruktur, mudah dipahami, dan terintegrasi dengan alur kerja klinis menjadi pedoman utama dalam memastikan konsistensi dan ketepatan pengisian RME. Sebaliknya, SOP yang kurang jelas atau sulit diimplementasikan dapat menimbulkan kebingungan serta menurunkan tingkat kepatuhan tenaga kesehatan (Wahyuni, 2025)

Pemilihan variabel dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP dalam penelitian ini didasarkan pada sintesis antara kebutuhan operasional rumah sakit dan kerangka teoretis manajemen perilaku organisasi. Secara teoretis, dukungan organisasi merupakan manifestasi dari *Organizational Support Theory* (Eisenberger et al., 1986), yang menyatakan bahwa karyawan cenderung memberikan timbal balik berupa kepatuhan dan kinerja yang lebih baik apabila mereka merasa organisasi peduli terhadap kesejahteraan dan memfasilitasi kebutuhan kerja mereka. Dalam konteks ini, ketersediaan infrastruktur IT dan dukungan manajemen menjadi prasyarat mutlak bagi tenaga kesehatan untuk dapat beralih ke sistem digital tanpa kendala teknis yang berarti.

Faktor kelengkapan SOP dipilih sebagai variabel kunci untuk menajamkan penelitian dari sisi regulasi formal. Menurut teori manajemen kualitas (Deming, 1986), standar operasional yang jelas berfungsi sebagai panduan kognitif yang meminimalisir variabilitas dan kesalahan kerja. SOP yang komprehensif

memastikan bahwa instruksi manajerial dapat diterjemahkan secara teknis oleh tenaga kesehatan, sehingga standar legalitas dan kualitas data rekam medis dapat terjaga sesuai dengan kewajiban profesional yang melekat pada setiap individu karyawan. Hal ini mempertegas bahwa kepatuhan bukan sekadar perintah, melainkan hasil dari kejelasan instruksi yang terstandarisasi

Sementara itu, variabel motivasi dimasukkan sebagai faktor determinan berdasarkan *Self-Determination Theory* (Deci & Ryan, 2000), yang menekankan bahwa perilaku manusia sangat ditentukan oleh dorongan internal (*intrinsic motivation*) dan pengaruh eksternal (*extrinsic motivation*). Meskipun secara organisasional karyawan diwajibkan untuk patuh terhadap aturan, pada praktiknya kepatuhan yang berkelanjutan sangat bergantung pada bagaimana tenaga kesehatan memaknai pentingnya RME bagi keselamatan pasien dan perlindungan hukum mereka sendiri. Dengan menggabungkan ketiga faktor ini, penelitian ini mampu membedah secara mendalam apakah kepatuhan pengisian RME di RSPGD lebih didorong oleh kesiapan fasilitas dan aturan formal, ataukah lebih dominan dipengaruhi oleh dorongan psikologis dari para tenaga medis di lapangan.

Temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki hubungan dengan kepatuhan pengisian rekam medis, meskipun hasilnya belum sepenuhnya konsisten. Ringkasan penelitian terdahulu disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Kumpulan Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun Publikasi	Judul	Variabel	Hasil
1	Junianto, Nulhakim, & Monica (2025)	Analisa Pengaruh Pengetahuan dan Kepatuhan Rekam Medis dalam Aspek Mengelola dan Menjaga Mutu Rekam Medis Guna Menunjang Standar Operasional Prosedur (SOP) di RS AU Lanud Sulai An	1. Tingkat pengetahuan 2. Kepatuhan petugas 3. Dukungan organisasi 4. Peran RS	1. Tingkat pengetahuan mempengaruhi kepatuhan petugas rekam medis dalam menjalankan tugasnya dalam menunjang Standar Operasional Prosedur (SOP) 2. Dukungan dan juga peran rumah sakit sangat berpengaruh terhadap proses pengelolaan rekam medis
2	Kassiuw & Hidayat (2024)	Faktor yang Berhubungan Pada Motivasi Pengguna dan Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Efisiensi Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kebayoran Lama	1. Persepsi kemanfaatan penggunaan 2. Persepsi kemudahan penggunaan 3. Motivasi pengguna 4. Ketersediaan infrastruktur RME 5. Implementasi RME	1. Terdapat hubungan signifikan antara persepsi kemanfaatan penggunaan dengan motivasi pengguna 2. Tidak terdapat hubungan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan dengan motivasi pengguna. 3. Tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara variabel ketersediaan infrastruktur RME dan motivasi pengguna 4. Adanya hubungan yang signifikan antara motivasi pengguna dengan implementasi RME 5. Ada ruang untuk peningkatan dalam fungsionalitas RME terkait peringatan, pengingat, dan kemudahan

No	Penulis dan Tahun Publikasi	Judul	Variabel	Hasil
				pengambilan keputusan.
3	Anggraini, Sulistyowati, & Ambarini (2025)	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Tenaga Kesehatan dalam Pengisian Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Swasta Tipe B Jakarta Utara	1. Kepatuhan dalam pengisian RME 2. Usia 3. Masa kerja 4. Pengetahuan 5. Sikap 6. Motivasi 7. Kepemimpinan 8. Sistem imbalan	Kepatuhan tenaga kesehatan dalam pengisian Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Swasta Tipe B Jakarta Utara dipengaruhi oleh faktor individu (usia, masa kerja, pengetahuan), faktor psikologis (sikap, motivasi), serta faktor organisasi (kepemimpinan dan sistem imbalan).
4	Suriviana, Kusumapradja, & Widjaya (2023)	<i>The Effect of Knowledge, Motivation, Organizational Culture on Medical Record Compliance in Hospitals</i>	1. Pengetahuan 2. Budaya organisasi 3. Kepatuhan 4. Pengisian rekam medis 5. Motivasi	1. Pengetahuan dan budaya organisasi mempengaruhi kepatuhan terhadap pengisian rekam medis 2. Motivasi tidak mempengaruhi kepatuhan terhadap pengisian rekam medis
5	Mulyana, Situmorang, & Monique (2025)	Hubungan Motivasi Kerja Petugas Kesehatan Terhadap Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kijang	1. Motivasi kerja 2. Kelengkapan pengisian rekam medis elektronik	Ada hubungan yang signifikan antara motivasi petugas kesehatan terhadap kelengkapan isi rekam medis elektronik
6	Husni (2021)	Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Terhadap Kepatuhan Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Motivasi	1. Pengetahuan 2. Kepatuhan penulisan diagnosis 3. Sikap 4. Motivasi	1. Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan penulisan diagnosis pada <i>resume</i> medis pasien 2. Sikap dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan

No	Penulis dan Tahun Publikasi	Judul	Variabel	Hasil
		Terhadap Kepatuhan Dokter Dalam Penulisan Diagnosis Pada Resume Medis di RS Zahirah		terhadap kepatuhan penulisan diagnosis pada resume medis pasien
7	Sari (2023)	Pengaruh Organisasi Terhadap Kesiapan Rekam Medis Elektronik Dalam Upaya Transformasi Digital	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan</li> <li>2. Budaya organisasi</li> <li>3. Kesiapan SDM</li> <li>4. Infrastruktur teknologi</li> <li>5. Kesiapan penerapan RME</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Faktor kepemimpinan, budaya organisasi, kesiapan sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi memiliki hubungan yang signifikan dengan kesiapan penerapan RME</li> </ol>
8	Hammam, Adyas, Karyus, Setiaji, & Rahayu (2024)	Analisis Implementasi Sistem Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah DR H Abdul Moeloek Provinsi Lampung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen pimpinan</li> <li>2. Pengembangan sistem</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komitmen pimpinan sudah baik dalam mendukung pengembangan sistem.</li> <li>2. Kerjasama sudah dilakukan dengan pihak eksternal dalam pengadaan perangkat lunak dan perangkat keras seperti komputer, jaringan dan <i>server</i>.</li> <li>3. Masih terjadi ketidakpatuhan petugas dalam mengisi sistem rekam medis elektronik.</li> </ol> <p>Diharapkan ada pertimbangan dalam penambahan SDM atau pelatihan edukasi dan sosialisasi rutin dalam memonitoring kendala yang dihadapi pengguna di setiap poli.</p>
9	Lestari & Amalia (2023)	Pengaruh Organisasi terhadap Kesiapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur organisasi</li> <li>2. Penggunaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh signifikan secara langsung</li> </ol>

No	Penulis dan Tahun Publikasi	Judul	Variabel	Hasil
		Rekam Medis Elektronik dalam Upaya Transformasi Digital	sistem 3. Kesiapan RME 4. Kepuasan pengguna	struktur organisasi terhadap penggunaan sistem 2. Tidak terdapat pengaruh signifikan secara langsung penggunaan sistem terhadap kesiapan RME 3. Terdapat pengaruh signifikan secara langsung struktur organisasi terhadap kesiapan RME 4. Tidak terdapat pengaruh signifikan secara tidak langsung antara struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna melalui penggunaan sistem.

Sumber: Sumber diolah, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, penelitian terdahulu cenderung menguji faktor kepatuhan secara parsial, baik dari sisi individu (motivasi, pengetahuan), organisasi (kepemimpinan, budaya), maupun sistem. Selain itu, terdapat inkonsistensi hasil penelitian, khususnya terkait pengaruh motivasi terhadap kepatuhan. Hingga saat ini, belum terdapat penelitian yang secara simultan menguji pengaruh dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP RME terhadap kepatuhan pengisian RME di RS Petrokimia Gresik Driyorejo.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi dan kebaruan karena:

- (1) Menguji ketiga variabel secara simultan dalam satu model analisis, (2) Menempatkan kelengkapan SOP RME sebagai variabel independen tersendiri, dan (3) Dilakukan pada konteks spesifik RSPGD yang memiliki karakteristik

organisasi tersendiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang kontekstual serta menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan pengisian RME secara berkelanjutan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian dari latar belakang di atas, maka beberapa rumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi yang meliputi *supervisor support* (dukungan atasan), *fairness* (keadilan), dan penghargaan organisasi dan kondisi kerja terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD?
2. Bagaimana pengaruh motivasi yang meliputi kebutuhan rasa aman dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan perwujudan diri terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD?
3. Bagaimana pengaruh kelengkapan SOP RME yang meliputi kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, Formulir, masukan, proses, dan validasi terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD?
4. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP RME terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD?
5. Apakah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD?

### 1.3 Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP RME terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Petrokimia Gresik Driyorejo

#### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi yang meliputi *supervisor support* (dukungan atasan), *fairness* (keadilan), dan penghargaan organisasi dan kondisi kerja terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD
2. Menganalisis pengaruh motivasi yang meliputi kebutuhan rasa aman dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan perwujudan diri terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD
3. Menganalisis pengaruh kelengkapan SOP RME yang meliputi kebijakan, petunjuk operasional, pihak yang terlibat, Formulir, masukan, proses, dan validasi terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD
4. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP RME terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD
5. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya khazanah Ilmu Administrasi Rumah Sakit, khususnya dalam kajian tentang dukungan organisasi, motivasi, kelengkapan SOP RME, dan kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan dan implementasi teknologi informasi dalam rumah sakit.
3. Menambah referensi terkait pengaruh dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP RME terhadap kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di RSPGD
4. Sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya dalam mengeksplorasi efektivitas sistem RME dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi pihak manajemen RSPGD, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan, khususnya dalam meningkatkan dukungan organisasi, motivasi, dan kelengkapan SOP RME untuk meningkatkan kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan

2. Bagi para tenaga kesehatan di RSPGD, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan introspeksi dengan motivasi dan kepatuhan yang dimilikinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pemikiran sebagai pijakan para peneliti untuk meneliti unsur Administrasi Rumah Sakit yang sama yaitu kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan di rumah sakit atau objek penelitian lain yang berbeda
4. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk menerapkan pengetahuan teoretis yang telah diperoleh mengenai dukungan organisasi, motivasi, kelengkapan SOP RME, dan kepatuhan pengisian RME oleh tenaga kesehatan

