UNIVERSITAS LANCANG KUNING

IMPLEMENTASI GOVERNANSI DIGITAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU (STUDI PENERAPAN ELECTRONIC MEDICAL RECORD (EMR))

SKRIPSI

Ibdul Fitri
2363203139

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

PEKANBARU

FEBRUARI 2025

UNIVERSITAS LANCANG KUNING

IMPLEMENTASI GOVERNANSI DIGITAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU (STUDI PENERAPAN ELECTRONIC MEDICAL RECORD (EMR))

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ilmu Administrasi

Ibdul Fitri
2363203139

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025

LEMBARAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	:	Ibdul Fitri
Nim	:	2363203139
Tanda Tangan	:	
Tanggal	:	18 Februari 2025

UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso Km 08 Rumbai Pekanbaru Hp. 0851 7434 2024
Kode Pos 28265 Laman : https://fia.unilak.ac.id / *email* : fia@unilak.ac.id

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama	:	Ibdul Fitri
NIM	:	2363203139
Jurusan	:	Administrasi Publik
Judul Skripsi	:	Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad (Studi Penerapan *Electronic Medical Record*)

PEMBIMBING I

Dr. Khuriyatul Husna,S.Sos. MPA
NIDN. 1009088501

PEMBIMBING II

Sri Roserdevi Nasution, S.Sos, M.Si
NIDN. 1012068901

MENGETAHUI :
KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Fara Merian Sari,S.Sos, M.Si
NIDN. 1012058804

Universitas Lancang Kuning

UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso Km 08 Rumbai Pekanbaru Hp. 0851 7434 2024
Kode Pos 28265 Laman : https://fia.unilak.ac.id / *email* : fia@unilak.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	:	Ibdul Fitri
NIM	:	2363203139
Jurusan	:	Administrasi Publik
Judul Skripsi	:	Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad (Studi Penerapan *Electronic Medical Record*)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang kuning.

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Sudaryanto, M.Si	(.....)
Sekretaris	: Harsini, S.Sos.,M.Si	(.....)
Anggota	: Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos, M.PA	(.....)
Anggota	: Sri Roserdevi Nst, S.Sos, M.Si	(.....)

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 18 Februari 2025

Universitas Lancang Kuning

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, penulis ucapkan segala puji syukur atas kehadirat Allah SWT karena hanya dengnan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Implementasi Governansi Digital di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (Studi Penerapan Electronic Medical Record (EMR)), yang disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Program Strata-1 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini melibatkan bantuan dari banyak pihak. Dan oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

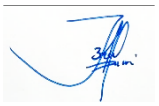
1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos, M.PA selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning, yang telah menyediakan waktu dan dengan penuh rasa sabar membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Harsini, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr. Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nst, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning, yang telah menyediakan waktu dan dengan penuh rasa sabar membimbing penulis selama penulisan skripsi ini.

5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
6. Bapak Eko Susilo Haryadi, SE,M.Ak selaku Wakil Direktur Keuangan RSUD Arifin Achmad yang telah bersedia saya wawancarai untuk kelangsungan penelitian ini.
7. Bapak Fauzi, Amd selaku Kepada Instalasi EDP RSUD Arifin Achmad yang telah bersedia saya wawancarai untuk kelangsungan penelitian ini.
8. Ibuk Asmerinawati, Amd. PK selaku Kepada Instalasi Rekam Medis RSUD Arifin Achmad yang telah bersedia saya wawancarai untuk kelangsungan penelitian ini.
9. Ibuk NS. Marda Yeni, S.Kep selaku Kepala Tim Perawat RSUD Arifin Achmad yang telah bersedia saya wawancarai untuk kelangsungan penelitian ini.
10. Kepada Pasien dan penunggu pasien di RSUD Arifin Achmad yang telah bersedia saya wawancarai untuk kelangsungan penelitian ini.
11. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis sehingga selesainya perkuliahan.
12. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Istri tercinta Oktarina Wati, SKM yang telah menjadi support system yang selalu mendo'akan, memotivasi dan membantu saya serta memberi dukungan moril dan materil selama Pendidikan saya dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih sebesar-besarnya kepada Oang tua, mertua dan Anak-anak saya yang selalu mendo'akan saya serta memberi dukungan selama Pendidikan saya.

14. Dan seluruh teman-teman seperjuangan yang berada di Fakultas Ilmu Administrasi maupun diluar Fakultas Ilmu Administrasi yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah S.W.T selalu melimpahkan rahmat dan karunianya untuk kita semua. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru, 18 Februari 2025



Ibdul Fitri

ABSTRAK

Nama	:	Ibdul Fitri
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Publik
Judul	:	Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (Studi Penerapan Electronic Medical Record (EMR))

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad dalam studi penerapan Electronic Medical Record (EMR). Implementasi Governansi Digital adalah tata kelola dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraann pemerintahan pelayanan publik. Adapun fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu Infrastruktur yang kurang memadai untuk mendukung pelayanan secara digital. Tujuan penelitian ini yaitu untuk Untuk mengetahui Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Indrajit dama Electronic Government (2004). Ada empat indikator dasar dalam pelaksanaan Governansi Digital yaitu : Fokus pada perbaikan pelayanan kepada masyarakat, membangun lingkungan yang kompetetif, memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan serta tekanan pada pencapaian efisiensi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung. Hasil dari penelitian ini adalah RSUD Arifin Achmad dalam Implementasi Governansi Digital sudah fokus pada perbaikan pelayanan masyarakat. Perubahan digitalisasi ini memberi dampak positif untuk kepentingan RS dan kepentingan Mayarakat. Walaupun sudah terlaksana secara efisien dan efektif, namun belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan pegawai. Faktor penghambat dalam Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad yaitu : Masyarakat yang masih belum bisa menggunakan aplikasi pendaftaran online karena masih memakai hp non android, Jaringan yang belum stabil, ada beberapa unit yang belum tersedia aplikasinya dan ada yang Pemenuhan infrastruktur yang belum memadai seperti Unit Komputer untuk poli/ruangan baru.

Kata Kunci: *Governansi Digital di Rumah Sakit*

ABSTRACT

Name	:	*Ibdul Fitri*
Study Program	:	*Public Administration Science*
Title	:	*Implementation of Digital Governance at the Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province (Study on the Implementation of Electronic Medical Records (EMR))*

This research discusses the implementation of digital governance at Arifin Achmad Regional Hospital in a study of the implementation of Electronic Medical Records (EMR). Implementation of Digital Governance is governance in the use of information and communication technology in government processes to increase efficiency, effectiveness, transparency and accountability in the administration of public services. The phenomenon found in this research is inadequate infrastructure to support digital services. The aim of this research is to determine the implementation of digital governance at the Arifin Achmad General Hospital and to determine the inhibiting factors in the implementation of digital governance at the Arifin Achmad General Hospital. The theory used in this research is the theory of Indrajit and Electronic Government (2004). There are four basic indicators in implementing Digital Governance, namely: Focus on improving services to the community, building a competitive environment, rewarding innovation and providing room for error and pressure on achieving efficiency. This research uses qualitative methods, data collection uses interview techniques, direct observation and documentation. The results of this research are that Arifin Achmad Regional Hospital, in its Digital Governance Implementation, has focused on improving community services. This digitalization change has had a positive impact on the interests of the hospital and the interests of the community. Even though it has been implemented efficiently and effectively, it has not had a significant impact on employee welfare. The inhibiting factors in the Implementation of Digital Governance at Arifin Achmad Regional Hospital are: People who are still unable to use the online registration application because they still use non-Android cellphones, the network is not yet stable, there are several units where the application is not yet available and there are inadequate infrastructure requirements such as computer units for new clinics/rooms.

Keyworsd: Digital Governance in Hospitals

DAFTAR ISI

COVER i

LEMBAR ORISINALITAS ii

LEMBAR DISETUJUI DAN DIPERTAHANKAN iii

LEMBAR PENGESAHAN iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK viii

ABSTRACT ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 8
1.3. Tujuan Penelitian 8
1.4. Manfaat Penellitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

2.1. Konsep Teoritis 10
2.1.1 Implementasi 10
2.1.2 Governansi Digital 11
2.1.3 Digitalisasi Administrasi 17
2.1.4 Digitalisasi Administrasi di Rumah Sakit 20
2.2. Fokus Penelitian 26
2.3. Penelitian Terdahulu 27
2.4. Kerangka Berpikir 32

Universitas Lancang Kuning

BAB III METODE PENELITIAN 33

3.1. Lokasi Penelitian 33
3.2. Desain Penelitian 33
3.3. Informan Penelitian 34
3.4. Jenis dan Sumber Data 34
3.5. Teknik Pengumpulan Data 35
3.6. Analisis Data 36

BAB IV GAMBARAN UMUM 38

4.1. Gambaran Umum RSUD Arifin Achmad 38
4.2. Logo RSUD Arifin Achmad 39
4.3. Visi dan Misi RSUD Arifin Achmad 40
4.4. Susunan Organisasu, Tugas dan Fungsi 42

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 67

5.1. Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad 67
5.1.1 Fokus Pada Perbaikan Pelayanan Kepada Masyarakat 68
5.1.2 Membangun Lingkungan Yang Kompetitif 73
5.1.3 Memberikan Penghargaan Terhadap Inovasi Dan Memberikan Ruang Bagi Kesempatan 77
5.1.4 Tekanan Pada Pencapaian Efisiensi 81
5.2. Faktor Penghambat Dalam Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad 83

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 88

6.1. Kesimpulan 88
6.2. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN 93

Universitas Lancang Kuning

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Digitalisasi Administrasi di RSUD Arifin Achmad..... 5

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo RSUD Arifin Achmad 39

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad..... 41

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar belakang

Manajemen digitalisasi rumah sakit sangat penting untuk menghadapi tuntutan era modern dalam pelayanan kesehatan. Transformasi digital tidak hanya mengubah cara rumah sakit mengelola data, tetapi juga mengubah cara mereka melayani pasien. Pelayanan berbasis digital semakin meningkat dalam sektor kesehatan Indonesia, terutama digitalisasi rumah sakit. Berbagai fasilitas layanan kesehatan (fasyankes) berlomba-lomba untuk menggunakan teknologi digital karena semakin banyak aplikasi kesehatan digital yang dikembangkan. Seperti layanan telemedis, sistem informasi manajemen rumah sakit, dan rekam medis elektronik (Adinda, 2024).

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan e-Government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-Government.

Menurut indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) e-Government merupakan penggunaan pemerintah oleh teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah untuk mengubah hubungannya dengan swasta, masyarakat, dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Mobil, internet, komputer, atau yang lainnya adalah beberapa contoh teknologi informasi ini. Sistem ini dirancang untuk menyediakan layanan digital pemerintah. Pada april 2004, pemerintah mulai mengajukan permohonan untuk SIM, nomor pajak, dan bahkan paspor menggunakan satu nomor identifikasi (SIN). Ini adalah contoh upaya pemerintah untuk mempercepat penerapan e-government (Shafira et al, 2021). Menurut (Sosiawan, 2008) pemanfaatan e-Government di Indonesia terjadi karena perubahan pada kehidupan bangsa dan negara secara fundamental, dari sistem pemerintahan otoriter dan sentral ke dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan menetapkan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan tersebut menuntut agar pemerintah menjadi transparan, bersih dan dapat menjawab tuntutan dengan baik.

Rumah sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan fasilitas penunjang medis seperti rekam medis. Pencatatan rekam medis secara manual diatas kertas memiliki banyak kekurangan. Didukung dengan penelitian terdahulu oleh Meirina et al (2022) yang menyatakan bahwa dalam rekam medis manual adanya penulisan yang buruk dalam pencatatan rekam medis dapat mengakibatkan kesalahan baca oleh petugas medis lainnya, sehingga dapat mempengaruhi kualitas informasi yang diberikan. Pelaporan yang masih dilakukan secara manual akan membuat informasi data yang dihasilkan tidak optimal.

Dores (2018) juga menambahkan, media penyimpanan data banyak menggunakan kertas sehingga membutuhkan tempat yang cukup banyak dan kurang praktis dalam pencarian data. Oleh karena itu, rekam medis sebagai penyimpan data dan informasi pasien perlu mengembangkan metode, sistem, kebijakan, dan proses pengumpulan yang aman, serta menyimpannya dengan mudah. Salah satu cara interaktif untuk mengatasi kelemahan rekam medis konvensional adalah dengan menggunakan rekam medis elektronik (EMR).

Menurut Katherine Kerpen 2004) Electronic Medical Record (EMR) adalah sebuah sistem yang berisi riwayat kesehatan dan penyakit pasien, hasil tes diagnostik, data-data medis yang lain dan informasi biaya perawatan. EMR akan meningkatkan pelayanan kesehatan oleh pemberi pelayanan dalam perawatan pasien, tetapi pengelola pelayanan kesehatan harus mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk menyediakan sistem teknologi informasi untuk menggunakan EMR. Implementasi EMR adalah proses dan proyek besar dari sistem teknologi informasi karena penuh dengan tantangan yang membuat pengelola tidak selalu dapat menangani masalah dan mengatur dengan baik agar mereka dapat melakukan perubahan. Pada akhirnya teknologi informasi elektronik yang baru diharapkan dapat meningkatkan privasi dan confidentiality. Berbagai rumah sakit di seluruh dunia sudah menggunakan EMR sebagai pengganti atau pelengkap rekam kesehatan kertas. Berkembangnya e-health telah mengubah EMR menjadi bagian penting dari sistem informasi rumah sakit.

Perkembangan EMR di dunia khususnya Negara maju sangat cepat. di Amerika di mulai pada tahun 2004 (Kazley, Ozcan,). Denmark menerapkan EMR sejak pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2009, Denmark tengah (Rumah Sakit

An Entire) memutuskan menerapkan EMR komprehensif (Bossen, dkk, 2013). Adopsi EMR di jepang berkembang cukup pesat, diimplementasikan dimulai pada tahun 2000 (Kaneko, dkk, 2018). Sebagian besar negara maju menggunakan EMR untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan. Sebaliknya, kebanyakan negara-negara berkembang kekurangan infrastruktur teknologi informasi perawatan kesehatan untuk mengembangkan EMR (Ghanbari, dkk, 2015), termasuk di Indonesia. Pengembangan EMR di Indonesia belum diatur secara khusus, dengan disahkannya UU ITE Tahun 2008 dan PeEMRnkes 269 Tahun 2008, menjadi dasar keabsahan EMR sebagai bukti hukum dan pengembangan EMR di Indonesia. PeEMRnkes No. 82 Tahun 2013 pasal 3 tentang SIMRS menyatakan bahwa setiap rumah sakit diwajibkan untuk menerapkan EMR.

Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengembangkan teknologi informasi, besarnya investasi, dan dukungan manajemen masih menjadi kendala dalam pengembangan implementasi EMR. Kegagalan implementasi proyek EMR teridentifikasi karena kurangnya integrasi ke dalam praktik dan organisasi. Penerimaan EMR oleh pengguna terkesan lambat serta membutuhkan biaya dan pendidikan yang tinggi. Penerimaan EMR oleh pengguna membutuhkan biaya dan upaya belajar yang tinggi. Masalah yang terkait dengan penerimaan EMR yang lambat disebabkan oleh: kurangnya insentif keuangan, imbalan yang tidak pasti, teknologi kurang optimal, kurang prioritas dan resistensi oleh pengguna EMR.

Berdasarkan studi pendahuluan adapun Digitalisasi Administrasi yang telah dilakukan di RSUD Arifin Achmad antara lain yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Digitalisasi Administrasi di RSUD Arifin Achmad

No	Nama Aplikasi	No	Nama Aplikasi
1	Aplikasi Pendaftaran V3.0,	16	Aplikasi Gizi V2.0
2	Aplikasi Mirai Pasien V2.07,	17	Aplikasi Laundry dan CSSD V1.0
3	Aplikasi EMR,	18	Aplikasi Si tangan Oke V1.0
4	Aplikasi Penunjang	19	Aplikasi Kepegawaian V2.0
5	Aplikasi Bedah Sentral V2.0,	20	Mirai Pegawai V2.0
6	Aplikasi Farmasi V2.0,	21	Aplikasi Informasi (Front Liner) V2.0
7	Aplikasi Bed Management V3.0,	22	Aplikasi E-Sign V1.0
8	Aplikasi Billing Keuangan Cash Bank V3.0	23	Aplikasi Data Master V2.0
9	Aplikasi Administrasi Rawat Inap V3.0	24	Aplikasi Koreksi Data V1.0
10	Aplikasi Antrian Loket Pendaftaran V3.0	25	Aplikasi Antrian Poliklinik V2.0
11	Aplikasi Tracer V3.0	26	Web Service E-Sign Versi 1
12	Aplikasi Distribusi Dokumen Rekam Medis V3.0	27	Web Service Rumah Data DISKOMINFO Riau
13	Aplikasi Informasi Eksekutif	28	Web Service M-JKN V2.0
14	Aplikasi Mutu V2.0	29	Web Service BPJS VClaim, Aplicares, Antrian V2.0
15	Aplikasi Assembling V1.0	30	Aplikasi Bridging Satu sehat Kemenkes RI

Pimpinan RSUD Arifin Acmad yang membawahi Kepala Bagian Akuntansi dan Wakil Direktur Bidang Keuangan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad telah mengkoordinasikan Instalasi EDP untuk mengelola ketersediaan layanan SIMRS di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dengan Nama SIMRS RESIKAA RSUD Arifin Achmad, yang telah dilakukan oleh Tim IT Instalasi EDP secara mandiri yang sudah berjalan selama lebih kurang 6 (enam) tahun terhitung sejak bulan Januari 2019. SIMRS RESIKAA adalah SIMRS yang telah mendukung

layanan Rekam Medis Elektronik di dalam upaya mendukung kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada pasien dan memberikan data yang dibutuhkan oleh pasien dan manajemen rumah sakit.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengembangkan konsep pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat. Aplikasi yang dapat diunduh di smartphone kita melalui Playstore digunakan untuk menyediakan layanan di RSUD Arifin Achmad di Provinsi Riau. Aplikasi ini telah digunakan sejak 8 Maret 2019 . Aplikasi ini terintegrasi dengan mesin APM (Ajungan Pendaftaran Mandiri). Aplikasi ini diberi nama MIRAI (mobile infornation system RSUD Arifin Achmad). Aplikasi ini dapat digunakan bila sebelumnya pasien sudah pernah berobat dan memiliki rekam medis. Pasien dapat mendaftar langsung satu hari sebelum janji kunjungan mereka dan mendapatkan nomor antrian dari poliklinik. Pasien dapat melapor kembali ke meja pendaftaran melalui mesin APM pada hari pendaftaran tanpa harus menunggu, menerima surat jaminan pelayanan (SJP), dan langsung ke poliklinik rawat jalan yang dituju. Alat APM (Ajungan Pendaftaran Mandiri) adalah alat berbentuk ATM yang digunakan oleh dokter dan pasien BPJS yang terdaftar (sebelumnya dirawat di RS Arifin Achmad) untuk mendaftar dan menerima Surat Elegibitas Pasien (SEP), tanpa harus melalui proses pendaftaran.

Aplikasi MIRAI memiliki banyak fungsi, seperti memverifikasi jadwal dokter dan poliklinik, melacak jalur pendaftaran atau pemesanan poliklinik, dan melacak status layanan pasien. Misalnya, untuk pasien BPJS Kesehatan, aplikasi akan diteruskan secara langsung ke BPJS Kesehatan untuk memverifikasi informasi kepesertaan dan membantu calon pasien selama proses pendaftaran. Tugas APM sendiri termasuk mencetak surat pemeriksaan pasien, kartu sehat, rencana

pemeriksaan dokter, dan mengelola layanan rawat jalan JKN, KIS, dan BPJS. Untuk pasien yang sudah terdaftar dengan software tersebut, APM juga dapat menggunakan fungsi scanner barcode program Mirai. Dengan penggunaan Elektronik Rekam Medis, pasien dapat langsung menunggu di poliklinik yang mereka tuju tanpa harus mengambil Rekam Medis.

Begitu pula untuk pelayanan pasien rawat inap setelah pasien mendaftar dari IGD pasien langsung di lakukan pemeriksaan terkait dengan penyakit pasien dan semua hasil pemeriksaan akan tercantum dalam sistem EMR Rumah Sakit. Pasien tidak harus datang ke Instalasi Rekam Medis untuk mengambil file pasien dan membawa ke ruangan IGD. Selanjutnya pasien yang telah mendaftar akan mendapatkan pelayanan rawat inap sesuai dengan kelas perawatan dan di antar menuju Ruang rawat inap. Setiap perkembangan penyakit dan pemeriksaan pasien akan tercatat dan terekam dalam Elektronik Rekam Medis pasien.

Walaupun RSUD Arifin Achmad telah mengeluarkan Aplikasi untuk menunjang pelayanan pasien, namun masih terdapat beberapa hambatan yang sering kali terjadi dilapangan. Berdasarkan pengamatan peneliti tentang Implementasi Governansi Digital Di RSUD Arifin Achmad Khususnya penggunaan EMR di ruangan rawat inap, masih sering terjadi kendala seperti, masih belum optimalnya pengisian EMR karena kurangnya SDM yang melayani pelayanan masyarakat yang berbasis digital dan Infrastruktur yang kurang memadai untuk mendukung pelayanan secara digital.

Proses Digitalisasi Administrasi di RSUD Arifin Achmad menggambarkan bagaimana proses pelaksanaan Governansi Digital pada pelayanan Rawat inap dan Rawat jalan. Oleh sebab itu penulis dalam hal ini tertarik untuk membahas

“IMPLEMENTASI GOVERNANSI DIGITAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU (STUDI PENERAPAN ELECTRONIC MEDICAL RECORD (EMR))”

1.2 Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, diharapkan Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad khususnya dalam pengaplikasian EMR (Electronic Medical Record) dapat dilaksanakan dengan baik, namun kenyataannya masih terdapat beberapa hambatan yang sering kali terjadi dilapangan terkait pengaplikasian EMR tersebut, oleh karena itu penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana Proses Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad ?

1.2.2. Apa saja faktor Hambatan dalam Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk mengetahui Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad.

1.3.2 Untuk mengetahui faktor penghambat dalam Implementasi Governansi Digital Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan

Untuk mengetahui perkembangan penerapan Governansi Digital Fasilitas kesehatan di Indonesia, khususnya di Rumah sakit pemerintah

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Untuk menghasilkan aplikasi governansi digital yang berkualitas tinggi, yang akan dipertimbangkan saat merevisi aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

1.4.3 Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan penulis dan memanfaatkan informasi yang dikumpulkan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. RSUD Arifin Achmad dalam Implementasi Governansi Digital sudah fokus pada perbaikan pelayanan masyarakat, karena Digitalisasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sudah fokus pada pelayanan pasien yang menjadi prioritas. Perubahan ini memberi dampak positif untuk kepentingan RS dan kepentingan Mayarakat. Digitalisasi yang dilakukan dapat mempercepat pelayanan pasien dan dapat bersaing dengan RS swasta. Pegawai yang ada di di RSUD Arifin Achmad merasakan ada sedikit penambahan insentif, namun belum memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan pegawai. Program pelayanan di RSUD Arifin Achmad dalam Implementasi Governansi Digital sudah mulai terlaksana secara efisien dan efektif, Pekerjaan tenaga kesehatan dan pelayanan pasien pun menjadi lebih cepat dengan adanya sistem digitalisasi.
2. Faktor penghambat dalam Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad yaitu :
   a. Masyarakat yang masih menggunakan Handphone Non Android
   b. Jaringan yang belum stabil.
   c. Ada beberapa unit yang belum tersedia aplikasinya dan ada yang belum sempurna pengaturannya.

Universitas Lancang Kuning

d. Pemenuhan infrastruktur yang belum memadai seperti Unit Komputer untuk poli/ruangan baru.
e. Masih ada aplikasi yang belum sempurna pengaturannya sehingga membuat jaringan dan system server yang lambat.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang penulis dapatkan mengenai Implementasi Governansi Digital di RSUD Arifin Achmad, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak RSUD Arifin Achmad dapat mensosialisasi dan menginformasikan kepada masyaratakat tentang manfaat dari aplikasi mirai sehingga dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan aplikasi mirai, agar memudah pasien saat berobat, memangkas waktu tunggu pasien sehingga pasien lebih cepat dilayani.
2. RSUD Arifin Achmad perlu melakukan pembaruan sistem jaringan dan server serta meningkatkan kapasitas bandwidth
3. Melakukan efisiensi disegala aspek, salah satunya dengan menghemat penggunaan komputer yang tidak perlu dan mematikan komputer setelah selesai digunakan.
4. Mengkaji ulang penggunaan komputer di segala unit, agar penggunaan yang tidak perlu dapat di alokasikan untuk ruangan lain yang lebih membutuhkan.
5. Menyempurnakan aplikasi yang bermasalah sehingga jaringan dan system server tidak terganggu.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Sambas Muhidin dan Abdurrahman Maman. 2009. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Altameem, Torki, Zairi Mohamed, Alshawi Sarmad (2006), *Critical Success Factor of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation*, *IEEE Computer Society*, United Kingdom.

Amin, M., Setyonugroho, W. and Hidayah, N. (2021) 'Implementasi Rekam Medik Elektronik: Sebuah Studi Kualitatif', 8(1), pp. 430–441. Available at: https://doi.org/https://doi.org/10.35957/jati si.v8i1.557

Annisa, dkk (2024), "*Efektivitas Aplikasi Mirai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Arifin Achmad Provinsi Riau* " Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Boy S Sabarguna. 2005. *Analisis Pemasaran Rumah Sakit*. Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng DIY.Hlm 25

Budi SHA, Darmarini. 2005.*Indikator Kinerja Mutu Asuhan Gizi dalam Pelayanan Gizi Rumah Sakit.* Yogyakarta: Prosiding AsDI;

Depkes RI. 2006. Pedoman *Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia.* Jakarta: Depkes RI.

Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. (2015) "*Pengembangan Digital Government":* Polycy Paper , Kementrian PPN/Bappenas : Jakarta Selatan.

Dwijosusilo K, Sarni S. 2018. *Peranan Rekam Medis Elektronik Terhadap Sistim Informasi Manajemen Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum*

Haji Surabaya. Published online.

Gardner, Charles E (2003), Carrot and stick: Both necessary in effective personnel management, *Trade Journals*, Proquest, USA.

Hasibuan, A. N. R., Harahap, J. W., Agustina, D., Nurmairani, A., & Khairiah, M. (2024). Analisis Strategi dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Systematic Literature Review. Jurnal Kolaboratif Sains, 7(5), 1813–1821.

Handiwidjojo, W. 2015. *Rekam Medis Elektronik*. Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Indrajit, Richardus Eko. (2006) Electronic Government "Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi". Yogyakarta.

Khairudin, dkk. (2022). "*Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government"* Amerta Media : JawaTengah.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2022.*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis*.Jakarta: Kemenkes RI;

Kemenkes dan Komisi Akreditasi Rumah Sakit KARS. 2014.*Pedoman Proses Asuhan Gizi Terstandar*. Available from:https:/ /yankes. kemkes .go.id/unduhan/fileunduhan_ 1654499045_682777.pdf

Margareth (2024*),"Digital Governansi"*, Tahta Media Group : Jakarta.

Michael, Armstrong (2007), *A Handbook of Employee Reward Management and Practice, 2nd ed,* Kogan Page Ltd, London.

Poluan, Nora et all.2024. *Analisis Mutu Pelayanan Asuhan Gizi di Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.*12:16-24.

Ratna Ningsih, Diah Ayu et all.2023. *Rekam Medis Elektronik (EMR) Untuk Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2023:26:32 - 37

Syifani, Dita, and Ardiansyah Dores. .2018."*Aplikasi Sistem Rekam Medis di Puskesmas Kelurahan Gunung." JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer 9.1*

Sudrajat, R. K. dkk. (2018). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3(12), 2145–2151.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.