

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Pengantar

Bab ini menyajikan kesimpulan utama dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, yang merangkum pengaruh faktor organisasi dan karakteristik individu terhadap adopsi *Electronic Medical Record* (EMR) di RSUD Banten. Kesimpulan disusun berdasarkan temuan empiris dari model PLS-SEM, serta dikaitkan dengan teori dan literatur terdahulu yang relevan.

Selain itu, bab ini juga memuat implikasi manajerial yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan di rumah sakit pemerintah dalam merancang strategi implementasi EMR yang lebih efektif dan berkelanjutan. Pada bagian akhir, disampaikan keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya, agar hasil studi ini dapat dikembangkan dan diterapkan dalam konteks yang lebih luas (Hair et al., 2022; Abdekhoda et al., 2019).

5.2 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi sistem *Electronic Medical Record* (EMR). Fokus utama penelitian adalah untuk menguji pengaruh beberapa variabel seperti *Management Support*, *IT Infrastructure Quality*, *Adequate Training*, *Physician's Involvement*, *Physician's Autonomy*, *Technology Readiness*, serta peran moderasi dari *Openness to Experience* terhadap *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan akhirnya terhadap *EMR Adoption*. Berdasarkan

hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) *Management Support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*. Ini menunjukkan bahwa dukungan pimpinan, baik dalam bentuk arahan, penyediaan sumber daya, maupun dukungan moral, sangat penting dalam membentuk persepsi bahwa EMR bermanfaat dalam kegiatan kerja klinis.
- 2) *IT Infrastructure Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, yang mengindikasikan bahwa meskipun infrastruktur teknologi penting dalam operasional sistem, persepsi terhadap kegunaan EMR lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti dukungan manajerial dan pengalaman penggunaan langsung.
- 3) *Adequate Training* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, menunjukkan bahwa pelatihan yang mencukupi dapat meningkatkan pemahaman dan keyakinan tenaga kesehatan bahwa sistem EMR bermanfaat dalam mendukung kinerja mereka.
- 4) *Adequate Training* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan penting dalam membentuk persepsi manfaat, belum tentu pelatihan yang diberikan cukup efektif untuk membuat pengguna merasa sistem EMR mudah digunakan.
- 5) *Physician's Involvement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, yang berarti bahwa keterlibatan aktif

tenaga medis dalam proses implementasi EMR dapat meningkatkan persepsi bahwa sistem mudah digunakan karena sesuai dengan kebutuhan praktik klinis mereka.

- 6) *Physician's Autonomy* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, menunjukkan bahwa ketika dokter merasa memiliki kendali dalam penggunaan sistem, mereka akan merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menjalankan tugasnya dengan EMR.
- 7) *Technology Readiness* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*. Ini mencerminkan bahwa kesiapan teknologi organisasi berperan penting dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang lancar, minim hambatan teknis, dan mendukung efisiensi kerja.
- 8) *Openness to Experience* tidak memoderasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *EMR Adoption*, sehingga karakteristik kepribadian ini tidak cukup kuat untuk memperkuat hubungan antara persepsi kegunaan dengan perilaku adopsi sistem.
- 9) *Openness to Experience* juga tidak memoderasi pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *EMR Adoption*, yang menunjukkan bahwa meskipun individu terbuka terhadap pengalaman baru, adopsi sistem tetap lebih dipengaruhi oleh aspek teknis dan organisasi dibanding karakter personal.
- 10) *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *EMR Adoption*, menguatkan konsep dasar dalam model TAM bahwa persepsi terhadap manfaat merupakan penentu utama dalam niat dan perilaku penggunaan teknologi di lingkungan kerja.

11) *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *EMR Adoption*, yang menunjukkan bahwa kemudahan sistem belum cukup untuk mendorong pengguna dalam mengadopsi EMR apabila mereka belum melihat manfaat nyata yang ditawarkan oleh sistem tersebut.

5.3 Implikasi Manajerial

Penelitian ini memberikan berbagai implikasi strategis yang penting bagi manajemen RSUD Banten dalam rangka mengoptimalkan penerapan dan adopsi sistem *Electronic Medical Record* (EMR) di lingkungan rumah sakit. Mengingat bahwa responden penelitian terdiri dari tenaga kesehatan aktif—dokter, perawat, dan tenaga administrasi medis—yang telah menggunakan EMR minimal selama enam bulan, temuan ini mencerminkan realitas praktik dan pengalaman sehari-hari pengguna di lapangan. Oleh karena itu, implikasi yang diuraikan berikut harus dipahami sebagai panduan praktis yang relevan untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan pemanfaatan EMR dalam menunjang layanan kesehatan.

Pertama, pengaruh positif dan signifikan *Management Support* terhadap *Perceived Usefulness* menegaskan peran sentral manajemen dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi keberhasilan implementasi EMR. Manajemen rumah sakit harus mengambil peran aktif bukan hanya dalam penyediaan sumber daya teknis, tetapi juga dalam membangun komitmen organisasi melalui komunikasi yang jelas, pengarahan yang konsisten, serta pemberian apresiasi dan dukungan moral kepada pengguna. Dengan demikian, tenaga kesehatan merasa didukung secara menyeluruh, yang kemudian memperkuat keyakinan mereka bahwa EMR benar-benar memberikan

manfaat praktis dan meningkatkan kinerja. Kegiatan seperti workshop, sosialisasi berkelanjutan, serta evaluasi rutin yang melibatkan manajemen dapat menjadi instrumen efektif dalam memperkuat dukungan ini.

Kedua, meskipun *IT Infrastructure Quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, hal ini tidak mengurangi pentingnya peran infrastruktur teknologi. Sebaliknya, dapat diartikan bahwa RSUD Banten telah mencapai standar infrastruktur yang memadai, sehingga faktor ini tidak menjadi hambatan utama dalam persepsi kegunaan EMR. Namun, manajemen tetap harus berkomitmen menjaga dan meningkatkan kualitas infrastruktur, termasuk keandalan jaringan, kapasitas server, serta kompatibilitas perangkat lunak agar performa sistem tetap optimal. Pengembangan infrastruktur yang berkelanjutan perlu diselaraskan dengan kebutuhan pengguna agar mengantisipasi perkembangan teknologi dan volume data yang terus meningkat.

Ketiga, hasil yang memperlihatkan bahwa *Adequate Training* berkontribusi signifikan terhadap *Perceived Usefulness* memberikan sinyal penting agar manajemen menempatkan pelatihan sebagai investasi strategis. Pelatihan tidak hanya harus bersifat teknis, tetapi juga kontekstual, memuat skenario dan kasus nyata yang relevan dengan rutinitas tenaga kesehatan. Program pelatihan perlu dirancang secara berkelanjutan dan bersifat adaptif terhadap berbagai jenjang pengguna, sehingga mampu membekali mereka dengan pemahaman mendalam tentang bagaimana EMR dapat mempermudah pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, mekanisme pelatihan juga sebaiknya dilengkapi dengan sesi evaluasi dan

pendampingan langsung, sehingga kendala yang dialami pengguna dapat diidentifikasi dan diatasi secara cepat.

Keempat, meskipun *Adequate Training* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, manajemen tidak boleh mengabaikan aspek ini. Hal ini menandakan bahwa pelatihan yang diberikan mungkin belum sepenuhnya efektif dalam membantu tenaga kesehatan merasa nyaman dan mudah dalam mengoperasikan sistem EMR. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap metode pelatihan yang digunakan—apakah sudah cukup interaktif, sesuai kebutuhan pengguna, dan menyediakan praktik langsung. Pendekatan pelatihan yang lebih berorientasi pada kemudahan penggunaan, termasuk penggunaan tutorial video, simulasi, dan pelatihan peer-to-peer, dapat meningkatkan persepsi kemudahan dan mempercepat adaptasi pengguna terhadap teknologi.

Selanjutnya, pengaruh positif *Physician's Involvement* terhadap *Perceived Ease of Use* menyoroti pentingnya keterlibatan aktif dokter dalam proses implementasi dan pengembangan sistem EMR. Manajemen sebaiknya membuka ruang partisipasi bagi tenaga medis dalam memberikan masukan dan feedback terkait fitur-fitur sistem yang digunakan. Hal ini tidak hanya memperkuat rasa kepemilikan pengguna terhadap EMR, tetapi juga memungkinkan penyesuaian sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan klinis nyata. Forum diskusi, kelompok kerja, atau survei berkala dapat menjadi sarana efektif untuk melibatkan dokter dan tenaga kesehatan lainnya secara lebih intensif.

Begitu pula dengan pengaruh signifikan *Physician's Autonomy* terhadap *Perceived Ease of Use*, yang mengindikasikan bahwa memberikan otonomi kepada tenaga medis dalam menentukan cara penggunaan EMR dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja mereka. Manajemen perlu mempertimbangkan kebijakan yang fleksibel dalam penggunaan sistem, misalnya dengan memberikan opsi kustomisasi antarmuka atau alur kerja yang dapat disesuaikan dengan preferensi pengguna tanpa mengorbankan standar keamanan dan akurasi data. Memberikan kontrol ini dapat mengurangi resistensi dan meningkatkan motivasi tenaga kesehatan dalam menggunakan EMR secara konsisten.

Faktor *Technology Readiness* yang berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* juga menekankan perlunya kesiapan organisasi secara menyeluruh—termasuk kesiapan teknis, sumber daya manusia, dan prosedur kerja yang mendukung pemanfaatan teknologi baru. Manajemen RSUD Banten disarankan untuk melakukan audit kesiapan teknologi secara berkala, memastikan infrastruktur dan dukungan teknis selalu dalam kondisi prima, serta menyediakan tim IT yang responsif dan mudah diakses. Selain itu, peningkatan kompetensi pengguna dalam teknologi digital perlu dijadikan bagian dari program pengembangan SDM agar tenaga kesehatan lebih percaya diri dalam mengoperasikan EMR.

Menariknya, *Openness to Experience* tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara persepsi (baik kegunaan maupun kemudahan) dan adopsi EMR. Temuan ini memberikan petunjuk bahwa dalam konteks organisasi rumah sakit yang terstruktur dan berstandar tinggi,

faktor kepribadian individu cenderung tidak menjadi penentu utama dalam keputusan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, manajemen lebih perlu memfokuskan perhatian pada faktor-faktor organisasi dan sistemik yang nyata dirasakan oleh pengguna daripada karakteristik personal.

Terakhir, temuan bahwa *Perceived Usefulness* merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *EMR Adoption* memberikan arahan strategis yang sangat jelas bagi manajemen. Fokus utama dalam pengembangan dan implementasi EMR haruslah pada upaya memperkuat persepsi manfaat sistem bagi pengguna. Komunikasi efektif mengenai keuntungan nyata yang diperoleh tenaga kesehatan, seperti peningkatan efisiensi kerja, akurasi dokumentasi, dan kualitas pelayanan pasien, perlu disosialisasikan secara berkelanjutan. Penekanan pada nilai tambah inilah yang akan mendorong adopsi sistem secara lebih luas dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil IPMA, implementasi manajerial yang perlu dilakukan oleh rumah sakit berfokus pada peningkatan IT infrastruktur dan pelatihan yang memadai (*adequate training*), karena kedua faktor ini menjadi prioritas perbaikan meskipun saat ini kinerjanya masih rendah. Rumah sakit perlu mengalokasikan sumber daya untuk memperbaiki dan memodernisasi infrastruktur teknologi informasi serta memperbanyak pelatihan terstruktur bagi pengguna EMR. Upaya ini akan mendorong peningkatan adopsi dan pemanfaatan EMR secara optimal.

Selain itu, aspek keterbukaan individu terhadap perubahan (openness to experience), persepsi terhadap kemudahan (perceived ease of use), dan manfaat penggunaan EMR (perceived usefulness) sudah berada pada kategori perform dan penting. Oleh sebab itu, rumah sakit harus mempertahankan dan mengoptimalkan faktor-faktor individu ini, misalnya dengan memberikan penghargaan dan umpan balik positif kepada staf yang adaptif terhadap teknologi baru. Dengan pendekatan manajerial yang berimbang antara perbaikan aspek teknis dan penguatan faktor individu, diharapkan implementasi EMR di RSUD Banten dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Dalam cakupan yang lebih luas, manajemen RSUD Banten diharapkan mampu mengintegrasikan berbagai elemen tersebut ke dalam kebijakan dan strategi pengelolaan Electronic Medical Record (EMR), dengan menekankan pentingnya dukungan manajerial, pelatihan yang tepat sasaran, partisipasi aktif pengguna, kesiapan teknologi, serta komunikasi yang efektif terkait manfaat sistem. Pendekatan yang bersifat holistik dan kolaboratif ini akan memperkuat peran EMR sebagai komponen krusial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi operasional rumah sakit.

5.4 Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai pertimbangan dalam melakukan studi lanjutan. Pertama, ruang lingkup penelitian dibatasi pada satu institusi, yaitu RSUD Banten, sehingga hasil temuan cenderung merefleksikan kondisi, budaya organisasi, serta

sistem implementasi EMR yang spesifik pada rumah sakit tersebut. Hal ini membatasi generalisasi temuan ke konteks rumah sakit lain, baik di daerah berbeda maupun dengan karakteristik organisasi yang berbeda pula. Kedua, pendekatan kuantitatif melalui kuesioner tidak sepenuhnya mampu menggali secara mendalam persepsi, pengalaman emosional, maupun dinamika organisasi yang mungkin memengaruhi adopsi EMR. Ketiga, variabel kepribadian seperti *Openness to Experience* yang digunakan sebagai moderasi mungkin kurang representatif dalam menjelaskan kompleksitas faktor individual yang berperan dalam penggunaan teknologi, sehingga peran aspek psikologis lainnya masih terbuka untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, disarankan agar penelitian selanjutnya melibatkan lebih banyak institusi pelayanan kesehatan dari berbagai wilayah dengan tingkat kematangan sistem informasi yang berbeda-beda agar diperoleh gambaran yang lebih luas dan komprehensif. Penggunaan pendekatan campuran (*mixed methods*) juga direkomendasikan, sehingga data kuantitatif dapat dilengkapi dengan wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah untuk mengeksplorasi konteks dan alasan di balik pola perilaku pengguna. Selain itu, peneliti masa depan dapat mempertimbangkan variabel kepribadian atau psikologis lainnya seperti *resistance to change*, *technology anxiety*, atau *organizational commitment* yang mungkin lebih sensitif terhadap dinamika adopsi teknologi dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Fokus pada faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, insentif institusional, dan intervensi regulasi juga dapat memberikan sudut pandang

yang lebih sistemik dalam memahami keberhasilan implementasi EMR di sektor publik.

Dari temuan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dijadikan pertimbangan oleh manajemen rumah sakit, khususnya dalam penguatan adopsi EMR di RSUD Banten dan institusi serupa. Pertama, manajemen perlu terus menunjukkan dukungan nyata terhadap penggunaan EMR, baik melalui penyediaan sumber daya, kebijakan yang mendukung, maupun penciptaan lingkungan kerja yang positif terhadap perubahan digital. Dukungan ini penting untuk memperkuat persepsi manfaat sistem di kalangan pengguna.

Kedua, pelatihan harus diberikan secara berkelanjutan dan disesuaikan dengan kebutuhan tiap kelompok pengguna—dokter, perawat, maupun tenaga administrasi—agar mereka merasa lebih siap dan percaya diri dalam mengoperasikan sistem. Ketiga, keterlibatan tenaga medis dalam proses pengembangan dan evaluasi EMR perlu diperkuat agar sistem lebih sesuai dengan kebutuhan klinis dan mudah dioperasikan dalam praktik sehari-hari.

Selain itu, memastikan kesiapan infrastruktur teknologi juga menjadi langkah krusial. Rumah sakit perlu memastikan bahwa sistem berjalan lancar, stabil, dan didukung oleh tim teknis yang responsif. Terakhir, pendekatan manajerial juga perlu memperhatikan aspek psikologis pengguna, seperti kesiapan mental dan penerimaan terhadap inovasi, agar proses adopsi berjalan lebih mulus dan berkelanjutan.