

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki pelayanan yang kompleks. Kompleksitas ini dikarenakan rumah sakit menyelenggarakan berbagai macam layanan kesehatan dari berbagai profesi kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga dapat digunakan sebagai sarana penelitian oleh akademik sehingga rumah sakit diharapkan memiliki data yang dibutuhkan oleh peneliti. Salah satu media yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data kesehatan ini adalah rekam medis elektronik (RME) (Syahrullah, 2016). Perkembangan RME tidak hanya terjadi di negara maju. Negara-negara berkembang sudah mulai menerapkan sistem elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelayanan kesehatan. Meskipun negara-negara berkembang mayoritas masih memiliki fokus pengembangan pada mutu pelayanan klinis kepada pasien, tetapi proses pendokumentasian pelayanan perawatan yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan (Pratama dan Hamdani, 2016).

Di Indonesia, percepatan penerapan RME pada fasilitas pelayanan Kesehatan lebih digalakkan dengan adanya PERMENKES No. 24 Tahun (2022) pada Pasal 45 yang menyebutkan bahwa:

“Seluruh fasilitas pelayanan Kesehatan harus menyelenggarakan rekam medis elektronik sesuai dengan ketentuan dalam peraturan menteri paling lambat pada tanggal 31 Desember (2023)”.

Keberadaan RME diharapkan dapat membantu pengelolaan arsip atau dokumen rekam medis agar lebih baik, dalam hal penginputan data, penyimpanan, pengolahan, pendistribusian, dan perawatan dokumen. Keunggulan penerapan RME adalah menyederhanakan rangkaian aktivitas dokumentasi di rumah sakit agar tersusun secara rapi sehingga berdampak pada pelayanan yang lebih efisien, cepat, mudah dan transparan (Hidayat, 2016). Akan tetapi, kekurangan RME

adalah membutuhkan proses panjang dan investasi yang cukup besar. Lebih jauh, penerapan RME juga dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti penerimaan; kehandalan sistem hingga kepuasan pengguna RME.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu penentu bagi keberhasilan penerapan suatu sistem RME. Kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan berpengaruh terhadap pengembangan sistem informasi selanjutnya. Menurut Yulida (2021) menunjukkan bahwa tantangan implementasi RME di rumah sakit berasal dari aspek sumber daya manusia meliputi, yang mana masih adanya persepsi RME akan memperlama proses pelayanan dan menambah beban kerja, keraguan bahwa RME akan mempermudah pekerjaan baik secara administratif maupun klinis, kekhawatiran pengguna tentang adanya kendala-kendala teknis dalam implementasi RME, perubahan budaya kerja pengguna dari manual menjadi elektronik mempunyai dampak akan memperlambat proses pelayanan pasien, keterbatasan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan komputer sehingga menyulitkan pengguna dalam menggunakan RME, perbedaan karakteristik pengguna berdasarkan usia akan mempengaruhi penerimaan dan minat pengguna untuk menggunakan RME. Dalam hal ini pengguna dokter yang sudah berusia lebih dari 50 tahun memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk menolak RME.

Evaluasi perlu dilakukan terhadap sistem yang telah berjalan untuk mengetahui aspek positif yang mendorong penggunaan sistem dan mengidentifikasi faktor yang dapat menjadi penghambat. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit. Evaluasi kepuasan pengguna RME diharapkan dapat mendorong pengembangan sistem sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit terutama bagi pengguna sistem, peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan beriringan dengan kelancaran arus informasi yang berasal dari kegiatan operasional rumah sakit (Sari, 2016).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta pada tanggal 6 Juni 2023 studi pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 3 petugas rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa penerapan RME di unit rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta dilakukan sejak tahun 2019. Meskipun penerapan RME sudah dilakukan beberapa tahun namun hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat petugas yang belum puas dengan penerapan RME karena terkadang sistem mengalami *error* dan jaringan internet yang digunakan terkadang mengalami kendala sehingga menyebabkan proses pendokumentasian menjadi terkendala. Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi kepuasan secara menyeluruh terhadap penerapan RME di unit rawat jalan pada petugas Kesehatan di unit rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan, rumusan masalah yang terdapat dalam karya tulis ilmiah ini adalah “Bagaimana Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik di Bagian Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta?”

C. Tujuan Proposal Karya Tulis Ilmiah

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi tingkat Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik di Bagian Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta menggunakan model EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Content* (isi) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.
- b. Mengidentifikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Accuracy* (keakuratan) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta

- c. Mengidentifikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi Format (Tampilan) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.
- d. Mengidentifikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Ease of Use* (kemudahan pengguna) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.
- e. Mengidentifikasi Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari sisi *Timelines* (ketepatan waktu) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

D. Manfaat Proposal Karya Tulis Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti lain

Karya tulis ilmiah ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian berikutnya, terutama dalam Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik di Bagian Rawat Jalan

b. Bagi mahasiswa Rekam Medis Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bermanfaat sebagai referensi dalam pembelajaran dan meningkatkan pengetahuan serta menerapkan di lingkungan Rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang dapat dipakai mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta khususnya Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta yang akan melakukan penelitian terkait Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik di Bagian Rawat Jalan dimasa yang akan datang.

b. Bagi Instalasi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Pemanfaatan informasi dan evaluasi pelayanan Kesehatan berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja petugas rumah sakit dan meningkatkan standar pelayanan Kesehatan di RSUD Queen Latifa Yogyakarta.

c. Bagi PMIK di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi, masukan dan evaluasi pelayanan Kesehatan untuk meningkatkan kesiapan petugas Rekam Medis dan mutu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta Terkait Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik di Bagian Rawat Jalan.

PEPUSTAKAAN JENDERAL
UNIVERSITAS JENDERAL
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Hubungan kualitas sistem informasi rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno.	Hadiyanto, et al., 2020.	Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan kualitas informasi yang dihasilkan SIRM mengenai relevansi, akurasi dan penyajian informasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna. Disarankan kualitas informasi perlu dievaluasi secara periodik sehingga pengguna tetap merasa puas terhadap SIRM.	Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat, waktu, dan metode penelitian.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengguna terhadap penerapan RME.
2.	Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi puskesmas menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) di Puskesmas	Golo, et al., 2021	metode yang digunakan adalah survey observasional, dengan pendekatan <i>cross sectional</i> satu item.	Menunjukkan dari lima aspek EUCS rata-rata petugas berada pada kategori puas, namun untuk aspek keakuratan (akurasi) dan kemudahan penggunaan (kemudahan penggunaan) masih terdapat 10 petugas (33,3) yang merasa tidak puas sebanyak 8 responden	Perbedaan penelitian ini terletak pada tempat, waktu, dan metode penelitian yang menggunakan studi kasus.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengguna terhadap penerapan RME.

No.	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
				(26,6%) memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap SIMPUS, 11 responden (36,7%) memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap SIMPUS.		
3.	Pengaruh rekam medis elektronik terhadap peningkatan efektivitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit X	Latipah, et al., 2021	metode penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif dengan desain penelitian korelasional.	Hasil penelitian menunjukkan persentase dari 4 aspek, yaitu: aspek efektivitas yang diteliti suatu program dalam hal ini RME dapat dikatakan efektif apabila program tersebut memenuhi aspek tugas dan fungsi, aspek rencana atau program, aspek ketentuan dan peraturan, aspek tujuan atau kondisi ideal pada pelayanan rawat jalan saat diberlakukannya rekam medis elektronik di Rumah Sakit X.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah waktu, tempat, penelitian dan desain yang digunakan melalui desain <i>cross sectional</i> .	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengguna terhadap penerapan RME.

No.	Judul	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
4.	Evaluasi menggunakan model EUCS studi kasus Rumah Sakit Budi Agung Kota Palu	Syahrullah, et al., 2016	metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi rekam medis, sedangkan subjeknya adalah, kepala rekam medis, staf rekam medis dan staf IT dirumah sakit tersebut.	Hasil penelitian informasi yang dihasilkan oleh sistem rekam medis sudah cukup membantu pekerjaan staf rekam medis, namun ada beberapa kelemahan sistem rekam medis seperti tidak adanya panduan penggunaan sistem, masih tingginya terjadinya <i>error</i> pada sistem dan pencatatan diagnosa masih dilakukan manual oleh pihak RSBA.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat, waktu, dan metode penelitian yang menggunakan studi kasus dan juga inti permasalahan.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengguna terhadap penerapan RME.
5.	Evaluasi pelaksanaan <i>Elektronik Medical Record</i> (EMR) di RSU <i>Queen Latifa</i> Yogyakarta	Hani, et al., 2022	metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian informasi yang dihasilkan menunjukkan kepuasan pengguna layanan sebesar 97,5% baik, kemanfaatan sebesar 95,1% baik, kemudahan pengguna 95,1% baik, kualitas informasi 87,7% baik, harapan kinerja 87,7% baik, dan sikap petugas pada 95,1% baik	perbedaan penelitian ini terletak pada waktu, metode penelitian.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang pengguna terhadap penerapan RME.