BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia. Kemajuan teknologi informasi yang pesat memicu transformasi besar dan inovasi dalam bidang kesehatan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang ilmu *computer* dan komunikasi, mendorong perubahan sistem yang pada akhirnya memengaruhi cara kerja dan mencapai kemajuan dalam bidang kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan bersaing dalam hal pelayanan kesehatan. Upaya dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi mutu pelayanan diharapkan rumah sakit sudah menerapkan rekam medis elektronik (Nurhayati, 2019).

Seiring berjalanya waktu, Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanannya di era digital dengan menerapkan teknologi baru. Meningkatnya kebutuhan masyarakat dan tuntutan pelayanan kesehatan yang optimal mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitasnya. Upaya ini dilakukan memperbaiki infrastruktur, sistem manajemen, dan SDM. Dengan demikian, penerapan RME yang memuaskan diharapkan dapat mempermudah pelayanan kesehatan dan memberikan efek positif pada perawatan dan tindakan yang diberikan kepada pasien (Ningtyas, 2018).

Rekam medis merupakan kumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan proses pelayanan pasien, mulai dari registrasi, tindakan medis, hingga penyimpanan berkas medis. RME ialah sistem rekam medis yang menggunakan teknologi elektronik untuk mengelola data dan informasi pasien. Sekarang ini, rekam medis elektronik masih dalam tahap pengembangan untuk memastikan sistem ini sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dimana pengguna tersebut adalah tenaga kesehatan yang akan menggunakan RME dalam pekerjaan mereka untuk mewujudkan RME yang ideal (Andriani, 2024).

Penerapan RME memberikan manfaat dalam pelayanan kesehatan. Meskipun begitu berdasarkan penelitian sebelumnya dari Sapriadi, 2023 menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan RME di rumah sakit. Penerapan RME ini apabila sukses akan memberikan manfaat yang sangat banyak bagi pelayanan kesehatan, seperti perencanaan tindakan pengobatan, persepan obat, dokumentasi perawatan dan penanganan medis yang diberikan kepada pasien. Sehingga pelayanan kesehatan ynsng diberikan dapat lebih berkualitas. Selain itu, dokumentasi RME yang lengkap dapat melindungi tenaga kesehatan dari mal praktik. Sehingga, pelayanan kesehatan diberikan dapat tercapai lebih optimal (Sapriadi, 2023)

Kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik ialah salah satu untuk mengukur seberapa efektif penerapan atau penggunaan sistem informasi. Kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Dalam ketidakpuasan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik pada proses penerapan rekam medis elektronik itu sendiri. Adapun ada beberapa dampak yang perlu dipertimbangkan seperti penolakan pengguna yang mana pengguna yang tidak puas dengan sistem rekam medis elektronik mungkin akan menolak untuk menggunakannya sehingga dapat menghambat proses integrasi sistem rekam medis elektronik. Penolakan pengguna dapat disebabkan oleh berbagai faktor yakni sistem rekam medis elektronik yang terlalu rumit atau sulit digunakan, kurangnya pelatihan dan dukungan untuk pengguna dan ketidakcocokan sistem rekam medis elektronik dengan kebutuhan dan alur kerja pengguna. Dengan hal itu menunjukkan bagaimana perasaan atau evaluasi yang dimiliki oleh para pengguna tentang berbagai aspek yang terkait dengan sistem informasi tersebut (Sapriadi, 2023)

Berdasarkan penelitian terdahulu (Putra, 2020), mengevaluasi kepuasan pengguna *electronic health record* di RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo dengan hasil menunjukkan terdapat lima elemen kepuasan pengguna diketahui bahwa *electronic health record* memudahkan pengguna yang dirasakan secara *relative*

dapat dipahami, informasi yang disajikan berkualitas, sistem membantu proses dalam pekerjaan dan membantu ke efektifitas pelayanan, akan tetapi, mereka belum puas dalam tampilan fitur sistem. Penelitian lain dilakukan oleh (Nina, 2023), yang juga mengevaluasi kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RSUD Tugurejo dengan hasil 74,8 % dalam kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sedangkan 25,2% lainnya merupakan faktor lain yang tidak diteliti. Hasil yang diperoleh dalam kepuasan penerapan RME antara lain pengguna puas.

RS (Rumah Sakit) Santa Elisabeth Bantul yang berdiri pada tanggal 04 April 1930 dan terletak di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, telah menggunakan rekam medis elektronik sejak tahun 2014. Alur penggunaan RME pada rawat jalan RS Santa Elisabeth Bantul Proses ini dimulai dari tahap pendaftaran dan berakhir saat pasien meninggalkan fasilitas kesehatan. Bagi pasien baru, prosesnya dimulai dengan mengisi formulir pendaftaran. Setelah itu, pasien akan diarahkan ke bagian pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian. Pasien lama yang sudah memiliki kartu berobat cukup menunjukkan kartunya di bagian pendaftaran.

Setelah mendaftar, baik pasien baru maupun lama akan menunggu di ruang tunggu klinik yang dituju. Ketika dipanggil, pasien akan diperiksa oleh dokter di klinik atau IGD sesuai dengan keluhannya. Jika pasien memerlukan rawat inap, dokter akan memberikan surat pengantar rawat inap. Pasien kemudian akan menuju bagian pendaftaran rawat inap untuk melengkapi administrasi. Setelah ruangan perawatan siap, pasien akan diantar oleh petugas ke ruangan yang telah ditentukan.

Selama menjalani perawatan, pasien mungkin akan menjalani pemeriksaan penunjang seperti laboratorium, radiologi, atau pemeriksaan lainnya. Setelah selesai menjalani pemeriksaan dan perawatan, pasien akan mengambil obat di apotek dan kemudian dapat pulang. Namun penerapan RME belum berjalan maksimal karena penyelenggaraan RME baru dilakukan di unit rawat jalan. Dalam implementasinya saat ini masih terdapat kendala pengguna terkait penerapan RME seperti kualitas sistem yang belum terintegrasi dengan BPJS dan

permintaan laboratorium radiologi, kualitas layanan seperti keengganan dokter dalam pengisian data pasien. Namun sejauh ini di rumah sakit tersebut belum pernah dilakukan terkait kepuasan pengguna RME. Maka dari itu peneliti ingin mengidentifikasi kepuasan pengguna RME.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2024 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul, peneliti tertarik dalam penelitian terkait “Kepuasan Penerapan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah “Bagaimana Kepuasan Penerapan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi Kepuasan Penerapan Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas sistem penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- b. Mengidentifikasi kualitas informasi penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- c. Mengidentifikasi kualitas pelayanan penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- d. Mengidentifikasi niat pengguna penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.
- e. Mengukur kepuasan penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

- f. Mengidentifikasi manfaat bersih penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Kesehatan

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan kepada pihak pelayanan kesehatan untuk dijadikan tolok ukur mengidentifikasi dan mengatasi hambatan dalam kepuasan penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sarana dan prasarana menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan dan menambah pengalaman khususnya tentang kepuasan penerapan Rekam Medis Elektronik di unit rawat jalan.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini bisa dipergunakan sebagai referensi mengembangkan ilmu rekam medis elektronik serta tolok ukur kemampuan mahasiswa.

b. Bagi Mahasiswa

Diharapkan bisa mendapatkan referensi, memperluas wawasan dan informasi guna menerapkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

E. Keaslian Penelitian

No	Judul , Nama, Tahun	Metode Penelitian	Hasil	Kesamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo, Nina Dwi Astuti dkk 2023	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebesar 74,8%	Variable Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem	Metode dan tempat: - RSUD Tugurejo - Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul
2.	Pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di RSAU dr.M. Hassan Toto Bogor, Ngudiarto dkk 2023	Kuantitatif	Berdasarkan indikator penilaian yang terdiri dari kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dihasilkan system informasi semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan	Variable Kepuasan pengguna	Metode dan tempat: - RSAU dr.M. Hassan Toto Bogor - Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul

			semakin meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemakai.	
3.	Tinjauan kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik pada Petugas Rekam Medis di RSUD Bunda Margonda Depok, Sucipto dkk 2022	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini petugas rekam medis di RSUD Bunda Margonda Depok puas dengan rekam medis elektronik milik rumah sakit, secara spesifik terlihat bahwa Tingkat kepuasan pengguna RME berdasarkan aspek isi (<i>content</i>) teridentifikasi masuk dalam kategori “sangat puas” dengan persentase 81,25%, aspek keakuratan masuk dalam kategori “puas” 79,00%, aspek tampilan masuk	Variable Kepuasan pengguna Metode dan tempat: - RSUD Bunda Margonda Depok - Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul

			dalam kategori “puas” 78,00%, aspek ketepatan waktu masuk kategori “puas” 80,60% dan aspek kemudahan penggunaan masuk kategori “puas” 77,00%	
4.	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan, Sapriadi dkk 2022.	Kuantitatif	<p>Berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dari 82 responden, mayoritas (53,7% atau 44 orang) menggunakan rekam medis elektronik dengan kategori baik - Mayoritas responden (50.0% atau 41 orang) merasa puas dengan 	<p>Variable Kepuasan pengguna</p> <p>Metode dan tempat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan - Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul

			<p>penggunaan rekam medis elektronik</p> <p>Hasil uji <i>chi-square</i> terdapat hubungan yang signifikan antara variabel penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna rekam medis elektronik di unit rawat jalan RSUD Mitra Medika Amplas Tahun 2020 dengan (<i>p-value</i> $0.018 < \alpha 0.05$).</p>		
5.	<p>Analisis Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record</i> (HER) dengan Metode <i>Delone and McLaen</i> di Unit Rekam Medis RSUDN DR.Cipto Mangunkusumo, Resti Aprilia Tri Hendaryanti dkk 2020</p>	Kualitatif	<p>Berdasarkan analisis kepuasan pengguna diketahui bahwa HER memudahkan pekerjaan petugas, informasi yang disajikan berkualitas, fungsi-fungsi yang disediakan</p>	<p>Variable Kepuasan Pengguna</p>	<p>Metode dan tempat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - RSUDN DR.Cipto Mangunkusumo - Rumah Sakit Santa Elisabeth Bantul

membantu
pekerjaan
petugas.
Diharapkan
dengan adanya
analisis
kepuasan
pengguna
terhadap HER
dapat dijadikan
Upaya dalam
meningkatkan
rekam medis
elektronik
dengan
menambahkan
menu cetak
laporan,
memperbarui
server dan
membuat modul
pembelajaran
HER.