



BAB 1

PENDAHULUAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dan sistem informasi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat terutama di bidang kesehatan. Sistem informasi yang berkualitas tinggi sangat dibutuhkan untuk optimalisasi pelayanan yang tepat, handal, akurat, dan terpercaya yang berdampak besar pada kepuasan pengguna. Menurut Permenkes (2022), pengertian dari rekam medis elektronik adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien dengan menggunakan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) nomor 24 tahun 2022, tentang Rekam Medis yaitu pasal 3 ayat 1 yang berbunyi : “Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik”. Diwajibkan untuk setiap fasilitas pelayanan kesehatan melakukan proses transisi ke rekam medis elektronik paling lambat 31 Desember 2023 (Menkes RI, 2022).

Perkembangan teknologi dalam bidang kesehatan khususnya rekam medis harus mengalami perubahan kearah yang lebih baik yaitu dari rekam medis konvensional berbentuk kertas digantikan menjadi rekam medis elektronik sebagai pelengkap rekam kesehatan (Jepisah et al., 2022). Dikarenakan dapat dijumpai di fasilitas pelayanan kesehatan yang tersebar di Indonesia banyak permasalahan terkait rekam medis konvensional seperti lamanya waktu tunggu pasien di rawat jalan, hilangnya berkas rekam medis, tempat penyimpanan yang membutuhkan

ruang yang besar, dan lambatnya pengeluaran data serta pelaporan. Hal tersebut tentu saja dapat mempengaruhi pelayanan yang dapat berdampak pada penurunan kepuasan pengguna. Rekam medis elektronik memiliki peran penting dalam proses akreditasi rumah sakit dalam menyajikan sebuah informasi mengenai struktur organisasi rumah sakit, kemudahan dalam pelaksanaan SOP, dan meningkatkan pelayanan konsumen karena sistem RME terintegrasi dengan sistem BPJS dimana pasien tidak perlu lagi mengantri di loket SEP dan loket poli (Mudiono, 2018). Menurut studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang bahwa pelaksanaan penerapan rekam medis elektronik dirasa masih belum maksimal yang berkaitan dengan *user* atau penggunaannya serta banyaknya pelaporan mengenai kendala *server* internet yang sering *loading* pada sistem rekam medis elektronik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya perbaikan dan pengembangan dalam hal kualitas rekam medis elektronik untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna sistem informasi mengukur tingkat keberhasilan penerapan atau penggunaan sistem informasi dalam hal penilaian terhadap fungsionalitas rekam medis elektronik, yang ditemukan baik atau buruk dan sesuai atau tidak sesuai untuk pengguna yang dituju (Machmud, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Faida and Jannah (2019), penentuan kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik di poli ortopedi dan poli jantung Rumah Sakit Premier Surabaya memiliki persentase tertinggi pada variabel kemudahan akses dengan presentase 86,16%. Hasil yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh (Andini et al., 2022), mengemukakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Siloam Balikpapan, menunjukkan tingkat kepuasan

pengguna terhadap sistem RME masih rendah. Hasil jawaban dari 76 responden diperoleh hasil 41 responden (53,9%) merasa tidak puas dengan sistem RME di Rumah Sakit Siloam Balikpapan. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas sistem RME dan perlu mengadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan petugas di Rumah Sakit Siloam Balikpapan.

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengeksplorasi tentang hubungan kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Cabang Sepanjang yang merupakan badan amal milik Muhammadiyah yang secara administratif merupakan bagian dari wilayah Kabupaten Sidoarjo yang didirikan sejak 26 November 1967 dan saat ini sudah mempunyai 31 poliklinik. Diketahui bahwa di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Cabang Sepanjang telah beralih dari rekam medis konvensional menjadi rekam medis elektronik. Mulai tanggal 28 Juni 2022 Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang diberlakukan pendaftaran secara online yang sebelumnya proses pendaftaran masih tergolong sederhana menggunakan media kertas. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di bagian rekam medis elektronik pada tanggal 14 Juni 2023 sudah diberlakukan pelaporan terkait kendala pada rekam medis elektronik baik *software* maupun *hardware* melalui aplikasi *whatsapp*. Upaya perbaikan dan pengembangan rekam medis berbasis elektronik dengan kualitas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, pelayanan rumah sakit, dan status akreditasi rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, dapat disimpulkan suatu rumusan masalah yaitu “Bagaimanakah hubungan kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas rekam medis elektronik yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna berdasarkan penilaian sumber daya manusia di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pengguna dalam pengaplikasian rekam medis elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
- c. Menganalisis hubungan kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

- 1) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pembelajaran dan penelitian terkait kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, serta informasi bagi mahasiswa di bidang kesehatan.
- 2) Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan mengenai teori yang ada dengan kenyataan saat di lapangan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan referensi dan sumber informasi mengenai kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang sehingga dapat mendorong dilakukannya penelitian yang lebih mendalam.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini dapat memberikan manfaat pendidikan yang penting untuk mengaplikasikan ilmu serta kemampuan di bidang rekam medis elektronik.

2) Manfaat penelitian ini bagi peneliti dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman selama melakukan penelitian mengenai kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

b. Bagi Rumah Sakit

- 1) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait kualitas rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.
- 2) Dilakukannya penelitian ini diharapkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang dapat meningkat.
- 3) Penelitian ini dapat membantu rumah sakit dalam menyempurnakan kualitas rekam medis elektronik sesuai dengan standar pelayanan.