

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah “institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.”(Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Rumah Sakit). Saat ini industri rumah sakit mengalami persaingan yang ketat dengan mengandalkan kualitas pelayanan, biaya perawatan, dan tenaga medis yang ditawarkan. Dampak dari persaingan yang ketat ini, Rumah Sakit dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien.

Rumah sakit sebagai penyedia sarana pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu, merupakan suatu keharusan bahwa rumah sakit memanfaatkan kemajuan (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) IPTEK di bidang kesehatan untuk memenuhi tuntutan pelayanan tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, *Electronic Medical Record* (EMR) telah menggantikan rekam kesehatan konvensional yang berbasis kertas yang sebelumnya digunakan untuk mencatat informasi mengenai kesehatan pasien di berbagai sarana pelayanan kesehatan (saryankes).

Sejak berkembangnya *e-Health*, EMR menjadi pusat informasi dalam sistem informasi rumah sakit. EMR sudah mulai digunakan di beberapa rumah sakit di

Indonesia khususnya rumah sakit dengan penanam modal asing (PMA), namun para tenaga kesehatan dan pengelola sarana pelayanan kesehatan masih ragu untuk menggunakannya karena belum ada peraturan perundangan yang secara khusus mengatur penggunaannya. Sejak dikeluarkannya Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008 telah memberikan jawaban atas keraguan yang ada. UU ITE telah memberikan peluang untuk implementasi EMR.

*Electronic Medical Record* (EMR) bukan sistem baru dalam dokumentasi catatan medik pasien. *Electronic Medical Record* 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 tidak dapat terjadi dengan tiba-tiba tetapi membutuhkan waktu yang cukup lama. Indonesia perlahan-lahan mulai beralih dari “*paper-based*” menjadi “*less-paper*”, beberapa saryankes di Indonesia terutama di rumah sakit besar telah memiliki (Sabarguna, 2009) sistem EMR yang terintegrasi dan mencakup pula seluruh aspek pengelolaan institusi (Hatta, 2008).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 749a/Menkes/Per/XII/1989 tentang Rekam Medis dijelaskan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan, yang

diperbaharui dengan Permenkes Nomor 269/MenKes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis menyatakan rekam Medis adalah berkas berisi catatan dan dokumen tentang pasien yang berisi identitas, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain pada sarana pelayanan kesehatan untuk rawat jalan dan rawat inap baik dikelola pemerintah maupun swasta.

penggunaan teknologi informasi dalam dunia kesehatan yang telah menjadi tren dalam dunia pelayanan kesehatan secara global adalah EMR. EMR adalah penggunaan metode elektronik untuk pengumpulan, penyimpanan, pengolahan serta pengaksesan rekam medis pasien di rumah sakit yang telah tersimpan dalam suatu sistem manajemen basis data multimedia yang menghimpun berbagai sumber data medis. Rekam medis berbasis komputer menghimpun berbagai data klinis pasien baik yang berasal dari hasil pemeriksaan dokter, digitalisasi dari alat diagnosis, konversi hasil pemeriksaan laboratorium maupun interpretasi klinik (Sabarguna, 2009).

EMR bukan sekedar bentuk otomatisasi catatan diatas kertas, namun merupakan perangkat yang aktif dan fleksibel untuk menggabungkan lebih dari sekedar catatan pasien. EMR merupakan perangkat yang sangat kuat yang bukan saja meningkatkan kemampuan pemberi layanan tetapi juga memberi data yang lengkap dan lebih mudah untuk diakses dokter sebagai bahan mendiagnosis pasien cukup hanya mengklik jaringan dan mendapatkan data riwayat pasien tersebut tanpa harus mencari berkas rekam medis (BRM) terlebih dahulu.

Rumah Sakit Premier Surabaya merupakan salah satu rumah sakit di Surabaya yang menggunakan EMR di seluruh Unit. Penerapan EMR pada Unit Gawat

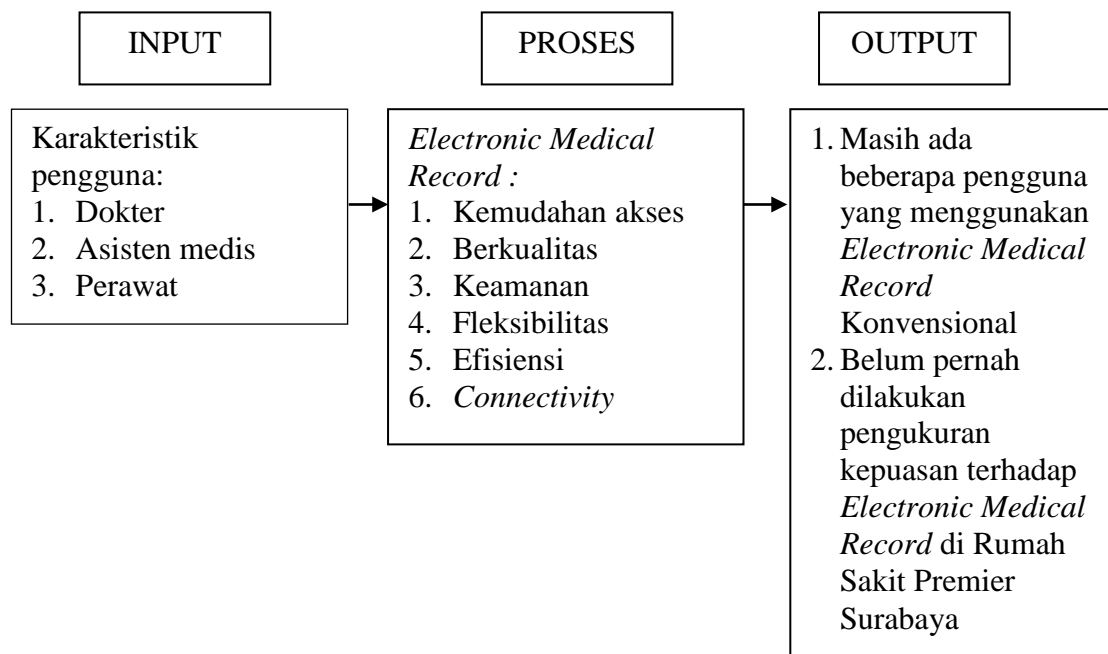
Darurat (UGD) sejak tahun 2017, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Rawat Jalan sejak tahun 2018. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. EMR harus memiliki beberapa kemampuan atau fitur, salah satunya yaitu kemampuan untuk menyiapkan seluruh informasi pasien agar siap digunakan oleh seluruh pemberi layanan yang bekerja di sarana pelayanan kesehatan tersebut. Praktisi medis yang bekerja di saryankes akan diuntungkan karena tersedianya riwayat layanan kesehatan yang telah diterima pasien secara lengkap dan dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien secara efektif

Kepuasan penyelenggara layanan kesehatan memang sangat penting, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Penyelenggara kesehatan yang kecewa atau tidak puas akan menjadi kurang produktif dan efisien. Kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mempunyai keuntungan dan dampak yang sangat penting bagi suatu instansi secara keseluruhan. Apabila pengguna belum merasa puas, maka suatu aplikasi dianggap tidak dapat berjalan dengan baik begitupula sebaliknya. Karena itu hal ini akan menjadi sangat penting bagi pihak instalasi dalam mengambil kebijakan untuk memperbaiki aplikasi yang digunakan untuk mencapai kepuasan bersama dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) di Rumah Sakit Premier Surabaya dengan wawancara secara langsung kepada kepala rekam medis, peneliti menemukan masalah yakni masih ada beberapa pengguna yang

menggunakan *medical record konvensional* (kertas) dan belum pernah dilakukan pengukuran kepuasan terhadap penggunaan *Electronic Medical Record*. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang analisa kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* di poli *orthopedic* dan poli jantung Rumah Sakit Premier Surabaya.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Memuat gambar 1.1 dapat dijelaskan bahwa peneliti menganalisa tingkat kepuasan penggunaan EMR dengan karakteristik pengguna yang terdiri dari Dokter, asisten medis, dan perawat kemudian menganalisa *Electronic Medical Record* dengan kemudahan akses, berkualitas, keamanan, fleksibilitas, efisiensi dan *connectivity* dikarenakan Masih ada beberapa pengguna yang menggunakan *Electronic Medical Record* Konvensional dan belum pernah dilakukan

pengukuran kepuasan terhadap *Electronic Medical Record* di Rumah Sakit Premier Surabaya. Informasi tersebut digunakan untuk meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan dengan melakukan prioritas perbaikan atau peningkatan kualitas jasa yang semestinya didahulukan untuk pasien.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* di poli *orthopedic* dan poli jantung Rumah Sakit Premier Surabaya?”

### **1.4 Tujuan**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisa tingkat kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* di poli *orthopedic* dan poli jantung Rumah Sakit Premier Surabaya.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* pada variabel kemudahan akses.
2. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* pada variabel Berkualitas.
3. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* pada variabel Keamanan.
4. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* pada variabel Fleksibel.

5. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* pada variabel Efisien.
6. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* pada variabel *Connectivity*.
7. Mengidentifikasi kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* di poli *orthopedic* dan poli jantung Rumah Sakit Premier Surabaya.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit**

1. Dapat terjalin hubungan kerjasama yang baik antara Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo dengan Rumah Sakit Premier Surabaya.
2. Sebagai input (masukan) yang dapat digunakan sebagai evaluasi kerja terhadap penggunaan *Electronic Medical Record* di Rumah Sakit Premier Surabaya.
3. Sebagai input (masukan) bagi pihak rumah sakit Premier Surabaya dalam upaya meningkatkan pelayanan.

### **1.5.2 Bagi Akademik**

1. Sebagai masukan dalam upaya peningkatan mutu pembelajaran, khususnya di bidang rekam medis.
2. Sebagai tambahan referensi di perpustakaan STIKES yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo tentang analisa tingkat kepuasan penggunaan *Electronic Medical Record* di poli *orthopedic* dan poli jantung Rumah Sakit Premier Surabaya.

### **1.5.3 Bagi Peneliti**

1. Dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian pada bidang *Electronic Medical Record* selanjutnya.
2. Sebagai bahan masukan dalam penerapan penelitian dan tambahan informasi mengenai rekam medis khususnya *Electronic Medical Record*.