

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rekam Medis

2.1.1 Definisi Rekam Medis

Rekam medis adalah dokumen yang memuat data identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, dan layanan lain yang telah diterima oleh pasien (Permenkes RI, 2022). Pendokumentasian layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, termasuk layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat, merupakan fungsi penting dari bagian rekam medis di rumah sakit (Widyaningsih and Sundari, 2022).

Rekam medis mencakup informasi tertulis mengenai identitas pasien, anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, dan diagnosis. Rekam medis juga mencakup informasi tentang semua layanan medis dan intervensi yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan profesional kepada pasien yang menerima perawatan rawat inap dan rawat jalan. Oleh karena itu, penting bagi tenaga kesehatan untuk mengisi rekam medis secara komprehensif dan akurat. Rekam medis berfungsi sebagai bukti tertulis mengenai seluruh proses pelayanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya kepada pasien, mencerminkan kolaborasi dari berbagai pihak dalam upaya penyembuhan pasien (Laksmi *et al.*, 2019).

2.1.2 Rekam Medis Elektronik

Mengingat kesulitan dan kompleksitas dalam pengelolaan rekam medis, setiap rumah sakit modern sudah saatnya untuk mengadopsi sistem manajemen rekam medis elektronik sebagai pengganti metode manual tradisional (Handiwidjojo, 2015). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, RME adalah salah satu subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terintegrasi dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas tersebut (Permenkes RI, 2022).

Penerapan RME diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen rumah sakit melalui tiga keuntungan, yaitu keuntungan umum, operasional, dan organisasional. Perubahan dari sistem manual ke RME diakui sebagai langkah yang tidak mudah, memerlukan upaya keras berupa kampanye untuk meningkatkan keselamatan pasien (Handiwidjojo, 2015).

Dampak positif yang dapat segera dirasakan dari implementasi RME adalah efisiensi waktu bagi pengguna yang tidak perlu lagi menyimpan atau mencari catatan secara manual, serta mengurangi tes duplikat atau bahkan menghilangkannya pada pasien. Salah satu manfaat penggunaan RME adalah akses yang lebih cepat ke hasil atau pembaruan dari penyedia layanan kesehatan lainnya. Sementara pemantauan dan keselamatan pasien yang lebih baik serta koordinasi perawatan pasien yang lebih baik adalah keuntungan jangka panjang (Chang and Gupta, 2015).

2.1.3 Penggunaan RME

Penggunaan RME merupakan langkah signifikan untuk meningkatkan efektivitas operasional, menjaga keamanan informasi, dan meningkatkan pengalaman pelayanan bagi pasien. Dalam penggunaan RME, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur penggunaannya. Penelitian ini menggunakan dua item yang dipilih dari (Rahmatulloh, 2017) yaitu:

1. *Frequency of use* merujuk pada seberapa sering rekam medis elektronik digunakan selama bekerja, apakah itu digunakan secara konsisten dalam setiap kegiatan, disiapkan untuk digunakan setiap saat, jarang digunakan dalam rutinitas sehari-hari atau hanya digunakan sesekali.
2. Penggunaan waktu harian adalah lamanya waktu yang dihabiskan untuk menggunakan rekam medis elektronik setiap hari selama bekerja, apakah itu lebih dari 6 jam dalam sehari, digunakan beberapa kali dalam sehari, atau bahkan digunakan secara terus menerus.

2.2 Kepuasan Petugas

Kepuasan merujuk pada perasaan gembira atau kekecewaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah ekspektasi, maka seseorang tidak puas dan sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, maka seseorang akan merasa sangat puas atau senang (Putri, 2020). Apabila seorang petugas merasa puas dengan pekerjaannya maka akan menunjukkan sifat yang positif dalam melakukan pekerjaannya (Rachmawati *et al.*, 2021). Sedangkan apabila seorang petugas merasa tidak puas dengan pekerjaannya, petugas mungkin akan

merasa bosan, lelah, dan jengkel, serta akan melakukan aktivitas yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya (Widyaningsih and Sundari, 2022).

Kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam kesuksesan sistem dan memiliki dampak signifikan pada manfaat yang diperoleh. Manfaat yang sebenarnya dinilai melalui dampak pada kinerja, efisiensi, efektivitas, dan pengurangan kesalahan (Adrianti and Hosizah, 2019). Kepuasan petugas dapat diukur dengan salah satu metode yang disebut *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (Febrianti *et al.*, 2023). Metode EUCS merupakan suatu pendekatan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna suatu aplikasi dengan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman aktual dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Damayanti, Mursityo and Herlambang, 2018). Metode EUCS digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna terdapat 5 aspek untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, diantaranya adalah:

1. Aspek isi (*content*) adalah faktor yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan konten atau informasi yang tersedia dalam suatu sistem aplikasi (Damayanti, Mursityo and Herlambang, 2018). Variabel *content* juga mengevaluasi kecocokan data yang dihasilkan oleh sistem secara keseluruhan dengan kebutuhan pengguna, serta memastikan tidak adanya masalah yang dapat mengganggu produktivitas. Variabel *content* dapat mengukur sejauh mana RME memenuhi kebutuhan pengguna dan menyediakan laporan yang diperlukan oleh petugas (Siregar, 2020).

2. Aspek keakuratan (*accuracy*) merupakan aspek kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data, tidak akan ada kesalahan atau duplikasi data selama proses *input* atau *output*, dan aspek *accuracy* dari kepuasan dievaluasi dalam hal seberapa akurat data yang disajikan oleh aplikasi yang akurat (Damayanti, Mursityo and Herlambang, 2018). Variabel *accuracy* dapat digunakan untuk mengukur kesalahan dan ketepatan dalam proses pemrosesan data kesalahan RME, serta untuk menilai kesesuaian *input* dan *output* (Siregar, 2020).
3. Aspek tampilan (*format*) merupakan aspek untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem (Damayanti, Mursityo and Herlambang, 2018). Variabel tampilan (*format*) mengevaluasi bagaimana pengguna berinteraksi dengan RME yang mereka gunakan, termasuk bagaimana tampilan aplikasi RME. Aplikasi RME memiliki tampilan yang mudah dipahami yang mempercepat produktivitas pengguna (Siregar, 2020).
4. Aspek kemudahan pengguna (*ease of use*) merupakan aspek untuk mengevaluasi seberapa mudah penggunaannya dan seberapa baik penerapannya. (Damayanti, Mursityo and Herlambang, 2018). Pengguna RME tersebut *user friendly* mengacu pada kemudahan pengguna dalam mengoperasikan alat bantu dalam memanfaatkan sistem informasi. Sejauh mana pengguna merasa RME mudah digunakan dapat diukur dengan variabel kemudahan penggunaan (Siregar, 2020).
5. Aspek ketepatan waktu (*timeliness*) merupakan aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna (Damayanti, Mursityo and

Herlambang, 2018). *Timeliness* yang dimaksud adalah dari sistem informasi yang diperbarui yang menyediakan data dan informasi. Selain itu, variabel ketepatan waktu memberikan informasi dengan cepat dan tidak membuat pengguna RME menunggu lama (Siregar, 2020).

2.3 Penelitian Terdahulu tentang Hubungan Kepuasan Petugas terhadap Penggunaan Rekam Medis Elektronik

Menurut hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Sapriadi dan Lase, sebanyak 44 petugas (53,7%) dari total 82 responden menggunakan rekam medis elektronik dengan kategori baik, dan sebanyak 41 petugas (50,0%) merasa puas dengan penggunaan tersebut. Dengan nilai *p-value* sebesar 0,018 lebih kecil dari nilai α (alpha) 0,05 hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pengguna di unit rawat jalan RSU Mitra Medika Amplas pada tahun 2022 (Sapriadi and Lase, 2022).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pardede pada tahun 2023 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, hasilnya menunjukkan bahwa 29 orang (72,5%) menggunakan rekam medis elektronik secara aktif. Hasil survei menunjukkan bahwa 26 responden atau 65,0% menyatakan kepuasan mereka terhadap penggunaan rekam medis elektronik oleh sebagian besar tenaga kesehatan. Nilai *p-value* sebesar 0,029 dalam analisis statistik menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan tenaga kesehatan di bangsal rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth tahun 2023 dengan penggunaan rekam medis elektronik (Pardede, 2023).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahmatulloh pada tahun 2017 menemukan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara variabel kepuasan tenaga kesehatan dan penggunaan rekam medis elektronik. Hasil uji Spearman dengan nilai 0,392 menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 58% responden tidak setuju bahwa penggunaan rekam medis elektronik jarang dilakukan di rumah sakit, sementara 65% responden sepakat bahwa rekam medis elektronik harus tersedia untuk digunakan setiap saat ketika dibutuhkan (Rahmatulloh, 2017).