

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rekam Medis Elektronik (RME)

2.1.1 Pengertian

Permenkes RI Nomor 24 tahun 2022 Pasal 1 ayat 1 dan 2 yaitu “Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.” Rekam medis elektronik adalah catatan pasien yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang bertujuan untuk mengatur rekam medis.

Peraturan tersebut mewajibkan seluruh fasilitas kesehatan menggunakan rekam medis elektronik sebagai dokumen dalam penyediaan layanan di fasilitas kesehatan. Prinsip-prinsip keamanan dan kerahasiaan data serta informasi juga merupakan aspek penting dari penggunaan RME. Rekam medis harus disusun secara elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis, menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan dan pengelolaan rekam medis, serta menjamin keamanan, kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data rekam medis (Menteri Kesehatan, 2022).

Tujuan dari penerapan rekam medis elektronik merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan akurasi dokumentasi, mengurangi kesalahan klinis, dan mempercepat akses data pasien (Mada, 2017). RME dicirikan sebagai gudang digital

informasi pasien, disimpan dengan aman, dapat diakses oleh banyak institusi dan berisi informasi retrospektif dan prospektif dengan tujuan utama menyediakan pengobatan yang terintegrasi, berkelanjutan, efisien dan berkualitas tinggi (Amin et al., 2021).

2.1.2 Kegiatan Penyelenggaraan

Menurut (Menteri Kesehatan, 2022) Nomor 24 pada pasal 13 ayat 1 menjelaskan bahwa kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan rekam medis pasien secara elektronik paling sedikit meliputi:

- a. Registrasi Pasien;
- b. Pendistribusian data Rekam Medis Elektronik;
- c. Pengisian informasi klinis;
- d. Pengolahan informasi Rekam Medis Elektronik;
- e. Penginputan data untuk klaim pembiayaan;
- f. Penyimpanan Rekam Medis Elektronik;
- g. Penjaminan mutu Rekam Medis Elektronik; dan
- h. Transfer isi Rekam Medis Elektronik.

2.1.3 Manfaat dan Tujuan

Berikut adalah manfaat yang akan diterima negara-negara berkembang dari penerapan data pasien (Tiorentap, 2020):

1. Manfaat Ekonomi

Penerapan rekam medis elektronik memiliki beberapa keuntungan, antara lain penghematan biaya, efektivitas biaya dan efektivitas biaya. Hal ini dapat dilihat lebih jelas dengan mengidentifikasi

biaya-biaya yang digunakan untuk pengelolaan limbah, dimana upaya dapat dilakukan untuk meminimalkan biaya pemeliharaan atau pemeliharaan yang tidak perlu dan memungkinkan untuk mencapai penggunaan sumber daya yang lebih baik. Manajemen mendapat manfaat dari rekam medis elektronik juga karena dapat memfasilitasi operasi pemantauan dan evaluasi serta dapat meningkatkan efisiensi organisasi.

2. Manfaat Klinis

Keselamatan pasien dapat ditingkatkan dan kesalahan medis dapat dikurangi dengan penggunaan rekam medis elektronik, karena RME telah mendigitalkan data. Hal ini dapat mengurangi kesalahan pembacaan dan kehilangan data sekaligus meningkatkan keterbacaan diagnosis data. Hal ini berpotensi meningkatkan pengambilan keputusan klinis, penelitian medis, prosedur penilaian pasien, akurasi, kesinambungan perawatan dan pelaporan. Para profesional kesehatan akan lebih mudah memantau, menilai dan meningkatkan layanan dengan data yang lengkap dan andal. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, dan efisiensi.

3. Manfaat Akses Informasi Klinis

Pemanfaatan RME memberikan manfaat kemudahan akses terhadap informasi klinis dan data kesehatan. Dengan menggunakan RME, dokter dapat lebih memahami riwayat

kesehatan pasien, melakukan diagnosis dini dan menghindari kesalahan resep dengan memiliki data riwayat pasien yang lebih mudah diakses. Pelaporan dan penelitian juga dapat memperoleh manfaat dari kemudahan ini. Pasien juga dapat memiliki akses internet ke rekam medis melalui rekam medis elektronik. Namun demikian, langkah-langkah keamanan termasuk menerapkan pengumpulan dan aktivasi kata sandi untuk memperkuat kerahasiaan medis pasien dan membatasi akses ke data pribadi pasien kepada staf yang berwenang lebih memprihatinkan dibandingkan aksesibilitas informasi RME.

Menurut (Menteri Kesehatan, 2022) nomor 24 bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan;
2. Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis;
3. Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data Rekam Medis; dan
4. Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi.

2.2 Evaluasi

2.2.1 Pengertian

Penilaian atau evaluasi berasal dari ungkapan bahasa Inggris *evaluation*. Proses menimbang pentingnya dan signifikansi suatu

subjek disebut evaluasi sesuatu yang sedang dipertimbangkan adalah orang, benda, kegiatan, keadaan atau kesatuan lainnya. Selain membuat penilaian berdasarkan penilaian terhadap prosedur dan hasil yang dicapai melalui kegiatan pengukuran dan penilaian kerja. Evaluasi adalah proses mempertimbangkan nilai dan pentingnya segala sesuatu yang ditinjau.

Evaluasi adalah suatu proses yang mengukur keunggulan suatu program ditinjau dari kriteria, metode pengukuran, metodologi analisis dan saran. Definisi tersebut menyatakan bahwa kegiatan pengukuran dan evaluasi selalu didahulukan yaitu keberhasilan program yang kemudian dimanfaatkan untuk memutuskan kebijakan selanjutnya (Yusuf, 2020).

2.2.2 Tujuan

Menentukan keberhasilan atau kegagalan elemen sistem informasi yang digunakan sehubungan dengan pengembangan, peningkatan dan penggunaan optimal di masa depan adalah tujuan evaluasi sistem (Maita and Afriyanda, 2022).

Tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengevaluasi, melacak dan menjamin bahwa sistem informasi organisasi dapat berhasil mengelola integritas dan fungsi data sejalan dengan tujuan bisnis (Yuan Mambu *et al.*, 2019)

2.2.3 Jenis-jenis

Evaluasi ini dibagi menjadi tiga tahap sesuai dengan tahapan pelaksanaannya (Yusuf, 2020):

1. Evaluasi tahap perencanaan

Selama tahap perencanaan, evaluasi digunakan untuk mencoba memilih dan menetapkan skala prioritas untuk berbagai pilihan dan peluang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Evaluasi pada tahap pelaksanaan

Pada tahap ini evaluasi adalah suatu kegiatan yang melakukan analisa untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana. Terdapat perbedaan antara konsep menurut penelitian ini dengan *monitoring*. Evaluasi bertujuan terutama untuk mengetahui apakah yang ingin dicapai sudah tepat dan bahwa program tersebut direncanakan untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Meskipun evaluasi mempertimbangkan bahwa proyek masih dapat mencapai tujuannya, bahwa tujuan tersebut telah berubah dan keberhasilan program akan mengatasi permasalahan yang perlu diselesaikan. Pemantauan berupaya untuk memastikan bahwa pelaksanaan proyek mengikuti rencana dan bahwa rencana tersebut tepat untuk mencapai tujuan sasaran evaluasi pada tahap pelaksanaan.

Konsep yang membedakan tahapan implementasi dalam hal ini terdapat pada objek yang dievaluasi dan objek yang dianalisis.

Rencana ini dibandingkan dengan kemajuan pelaksanaan, namun hasil rencana dibandingkan dengan pelaksanaan khususnya dalam hal apakah dampak yang dihasilkan kegiatan sejalan dengan tujuan yang akan atau ingin dicapai.

2.3 Pengukuran Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yang merupakan puncak dari berbagai pendapat dan sentimen terhadap suatu sistem menjadi barometer efektivitas pengembangan sistem informasi. Hal ini berdampak besar dan menggambarkan seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi secara keseluruhan ketika pengguna merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung memaksimalkan penggunaan sistem informasi untuk mendukung produktivitas dan efektivitas dalam bekerja.

Keberhasilan suatu sistem informasi dapat ditentukan dengan melihat seberapa puas pengguna akhir sistem tersebut. Ketika suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, terkini, berkualitas tinggi, cepat ditampilkan dan cocok untuk pengambilan keputusan, maka sistem tersebut memenuhi persyaratan dan harapan penggunanya. Tentunya suatu sistem atau aplikasi dapat dirancang sebaik mungkin untuk memberikan keyakinan dan rasa senang kepada pengguna bahwa sistem atau aplikasi tersebut memenuhi kebutuhannya (Budiman, Rodiyansyah and Abdurrahman, 2018).

Mengukur kepuasan pengguna dapat diukur dengan beberapa cara, seperti (Budiman, Rodiyansyah and Abdurrahman, 2018) :

1. Perhatikan keluhan dan pertimbangkan saran pengguna sistem.

Strategi ini diterapkan dengan menawarkan pusat dukungan pengguna yang memfasilitasi kemudahan penyampaian keluhan dan saran pengguna mengenai sistem yang digunakan, seperti dengan penyediaan *helpdesk* atau *email* khusus.

2. Survei kepuasan pengguna.

Teknik ini melibatkan pelaksanaan survei secara teratur dan mengumpulkan umpan balik. Dalam hal ini, bisnis memberikan kuesioner secara acak atau menelepon pengguna untuk mengetahui seberapa puas mereka dengan sistem yang mereka gunakan. Ada dua bagian dalam survei kepuasan pelanggan ini:

- a. Kepuasan yang disampaikan atau dilaporkan langsung

Pertanyaan langsung tentang sejumlah topik diajukan kepada responden untuk mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap sistem yang mereka gunakan. Survei digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan kebutuhan, pandangan, opini dan perasaan pengguna yang kemudian digunakan sebagai tolok ukur oleh bisnis untuk berupaya memenuhi permintaan tersebut.

- b. Memperoleh ketidakpuasan

Kuesioner yang disebarkan memperhitungkan perbedaan antara tingkat harapan konsumen di bidang tertentu dan tingkat kinerja

bisnis yang dirasakan.

c. Analisis masalah

Responden ditanya tentang permasalahan yang berkaitan dengan barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada mereka, serta ide atau usulan perbaikan yang dapat memotivasi bisnis untuk berkinerja lebih baik.

d. Analisis kepentingan dan kinerja

Pengguna atau responden ditanya tentang tingkat layanan sistem dalam kaitannya dengan kinerja masing-masing kategori oleh perusahaan yang diberi bobot berdasarkan kepentingannya.

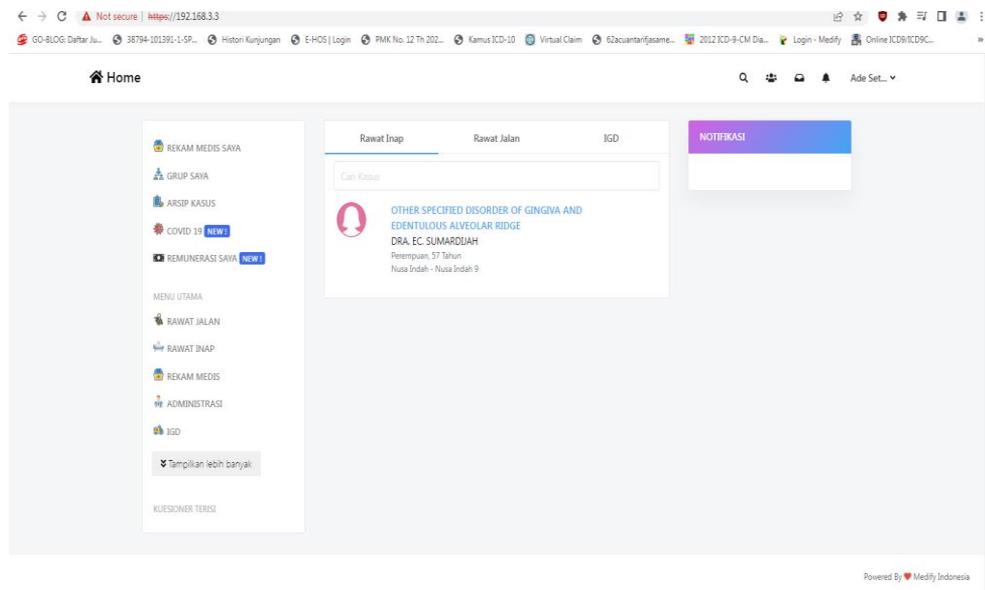
2.4 Petugas Kesehatan

Menurut Undang-undang no 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan pada pasal 1 “Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan” (Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2014). Kapasitas tenaga kesehatan untuk melakukan prosedur klinis sesuai dengan kewenangannya, kebutuhan pasien dan situasi disebut kompetensi tenaga kesehatan.

2.5 RME *Medify*

Di Indonesia *medify* merupakan aplikasi digital terpopuler untuk SIMRS, SIM Klinik, dan rekam medis elektronik, ini sesuai dengan persyaratan SNARS. Melakukan tugas dalam layanan kesehatan menjadi lebih mudah

berkat beragam modul dan fitur dari RME *Medify*.



Gambar 2.1 Tampilan RME *Medify*

2.6 *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

2.6.1 Pengertian

Dengan membandingkan ekspektasi informasi dan aktualitas, teknik *End User Computing Satisfaction (EUCS)* mengukur seberapa puas pengguna dengan sistem aplikasi. Kepuasan komputasi pengguna akhir didefinisikan sebagai penilaian total pengguna sistem informasi berdasarkan interaksi mereka dengan sistem. Pendekatan penilaian ini mengevaluasi isi sistem informasi, kebenaran, format, kesederhanaan penggunaan, dan komitmen waktu dengan fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap fitur-fitur teknologi (Doll and Torkzadeh, 1989).

2.6.2 Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Rumah Sakit

Kinerja pegawai merupakan hasil kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan seorang pegawai dalam rangka memenuhi tugas yang diberikan. Lima elemen yang berkontribusi dari konsep Kepuasan pengguna akhir yang telah ditetapkan sebelumnya digunakan untuk menilai seberapa baik layanan sistem informasi rumah sakit bekerja.

Penjelasan masing-masing dimensi yang ditentukan dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction* disajikan di bawah ini (Doll and Torkzadeh, 1989):

1. Dimensi *Content*

Dalam sebuah sistem, kebahagiaan pengguna diukur dari dimensi konten. Biasanya, konten sistem mencakup informasi yang dihasilkan oleh sistem serta modul dan fungsi yang dapat dimanfaatkan pengguna. Jika sistem menghasilkan informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna, hal itu juga diukur dengan dimensi konten. Kepuasan pengguna akan meningkat dengan kelengkapan dan keinformatifan modul sistem.

2. Dimensi *Accuracy*

Setelah masukan diolah menjadi informasi oleh sistem, dimensi akurasi menghitung kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data. Selain menentukan seberapa sering kesalahan atau ketidakakuratan muncul selama proses pemrosesan data, kebenaran

sistem ditentukan dengan memeriksa frekuensi sistem menghasilkan keluaran yang tidak akurat setelah memproses masukan pengguna.

3. Dimensi *Format*

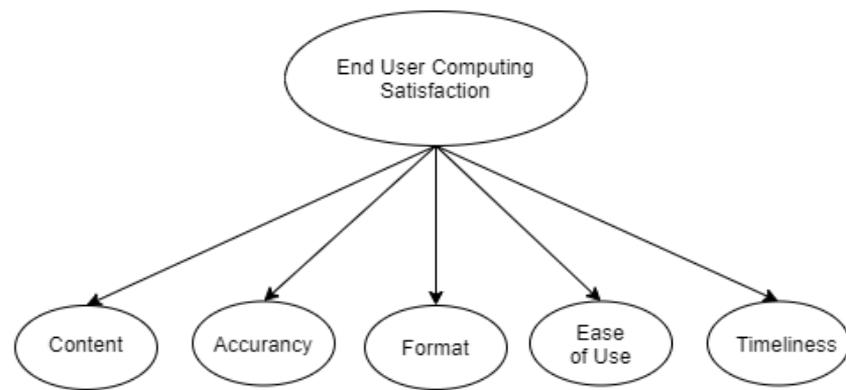
Dimensi format mengukur seberapa puas pengguna terhadap tampilan dan perasaan sistem, bagaimana sistem menghasilkan laporan atau informasi, seberapa ramah pengguna antarmuka, dan apakah desain sistem memudahkan pengguna dalam menggunakannya yang kesemuanya memiliki dampak tidak langsung pada seberapa efektif pengguna.

4. Dimensi *Ease of use*

User friendly atau kemudahan penggunaan sistem, termasuk tata cara memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang diperlukan, diukur dengan dimensi kemudahan penggunaan yang mengukur kepuasan pengguna.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi ketepatan waktu mengukur seberapa baik sistem menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan pengguna secara tepat waktu. Sistem yang tepat waktu juga disebut sebagai sistem waktu nyata karena semua permintaan dan masukan pengguna ditangani secara instan, dan hasilnya ditampilkan secara akurat.



Gambar 2.2 Model EUCS Doll dan Torkzadeh (1989)