

BAB I

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. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rekam medis. Rekam medis dapat berupa kertas maupun elektronik. Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Salah satu dasar hukum rekam medis elektronik tercantum dalam Undang-Undang nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran Pasal 46 ayat 3 yang berbunyi: “Apabila dalam pencatatan rekam medis menggunakan teknologi informasi elektronik, kewajiban membubuhi tanda tangan dapat diganti dengan menggunakan nomor identitas pribadi”. Selanjutnya, dalam Permenkes 269 tahun 2008 tentang rekam medis menjelaskan bahwa rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau secara elektronik.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, rumah sakit memerlukan rancangan sistem yang optimal dalam pelayanan kesehatan. Maka dari itu, diperlukan evaluasi sistem untuk memastikan bahwa penerapan sistem yang ada optimal dan dapat dirasakan dampaknya terhadap penyampaian layanan kesehatan. Evaluasi suatu sistem informasi

adalah suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan evaluasi tersebut, capaian kegiatan penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja penerapannya. Salah satu metode evaluasi menurut Yusof *et al.*, (2006) adalah HOT-Fit Model, dengan melihat secara keseluruhan sistem dengan menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia (*human*), organisasi (*organization*) dan teknologi (*technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya sebagai faktor-faktor penentu terhadap keberhasilan penerapan suatu sistem informasi.

Evaluasi rekam medis elektronik(RME) mengandung makna untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari suatu sistem yang sedang digunakan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui tersedia tidaknya suatu informasi saat diperlukan, benar-benar tersaji bagi yang berhak, dan juga untuk mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam sistem disajikan secara akurat, handal, dan tepat waktu.

Evaluasi RME menurut persepsi pengguna sangat penting karena merekalah yang seharusnya merasakan kebutuhan dan manfaat dari sistem. Persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, perasaan, dan pengalaman. Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya suatu sistem diterapkan, karena sebagus apapun sistem dan sistem yang dijalankan tidaklah akan berjalan dengan baik tanpa dukungan dari pengguna. Bila pengguna menganggap sistem itu

terlalu sulit dan menghambat kerja mereka maka sistem baru tersebut tidak mereka gunakan, dan akhirnya sia-sialah perencanaan dan pengembangan suatu sistem. Hal ini telah terjadi di berbagai macam organisasi, dimana pihak manajemen telah menghabiskan begitu banyak biaya untuk investasi dan pengembangan suatu sistem baru secara komputerasi, tetapi akhirnya sistem tidak dapat berjalan karena tidak ada dukungan dari para pengguna. Pentingnya partisipasi pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi telah dibuktikan secara luas oleh kelompok sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Partisipasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem, serta dapat menghindari pengembangan yang tidak dapat diterima (Brender, 2006).

Potensi dampak sistem dan keseluruhan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem didefinisikan sebagai kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat penggunaan sistem; Hal ini juga mempengaruhi perawatan pasien dan kinerja organisasi dalam jangka panjang. Mengurangi kesalahan akibat penggunaan sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna yang mendapat kualitas layanan dan informasi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi melalui peningkatan penggunaan sistem. Penggunaan sistem dapat dipandang sebagai patokan untuk menilai kualitas layanan, sistem, dan informasi. Ukuran penggunaan sistem meliputi frekuensi penggunaan, keluaran informasi dan penggunaan sukarela atau wajib. Fokus evaluasi utama dalam metode HOT-Fit meliputi frekuensi, jenis, dan jumlah kejadian

kesalahan yang dikaitkan dengan fungsi sistem, modul yang relevan, dan frekuensi penggunaan sistem (Yusof *et al.*, 2016).

Telah banyak penelitian terhadap evaluasi sistem informasi yang menggunakan metode HOF-Fit (*Human-Organization-Technology*). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lourent Erlirianto *et al.*, (2015) dibuktikan bahwa (1) dimensi lingkungan hanya dalam aspek organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata; (2) dimensi kualitas dan kualitas informasi dalam aspek teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi kepuasan pengguna dalam aspek manusia; Dan (3) dua dimensi dalam aspek organisasi; yaitu struktur dan lingkungan, memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap satu sama lain. Hal ini juga menarik untuk dilihat bahwa semua dimensi dalam aspek teknologi memiliki pengaruh yang sangat kecil terhadap faktor struktur dalam aspek organisasi. Hasil penelitian ini mendukung bahwa pengaruh aspek manusia dan organisasi merupakan kunci sukses adopsi teknologi di sebuah rumah sakit.

Penelitian Manik (2016) mengemukakan bahwa adanya ketidaksesuaian (*mis-fit*) antara teknologi dan manusia yang berdampak pada persepsi kebutuhan, persepsi bahwa menggunakan pencatatan manual lebih mudah dan cepat, persepsi bahwa penggunaan SIMRS menambah beban kerja, dan output SIMRS dianggap belum relevan dengan kebutuhan user. Namun demikian, faktor organisasi yang kuat, mendorong penggunaan SIMRS secara berkesinambungan seperti budaya kerja dan kepemimpinan.

Pengembangan SIMRS dapat diarahkan untuk mendukung manajemen organisasi dan mutu pelayanan medis.

Penelitian oleh Gursel (2014) menyatakan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap penggunaan sistem. Jika SIMRS memuaskan maka tingkat penggunaan akan semakin sering. Kepuasan pengguna merupakan faktor yang mendorong penggunaan sistem dan berpengaruh pada persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh. Tingkat penggunaan oleh petugas di unit tersebut tinggi, namun kepuasan bukan merupakan faktor tunggal yang mempengaruhi motivasi petugas untuk menggunakan SIMRS. Responden merasa bahwa SIMRS masih perlu dikembangkan, namun ada kecemasan jika dilakukan perubahan atau pengembangan akan mengganggu kenyamanan kerja. Secara tersirat responden mengharapkan adanya perubahan namun merasa keberatan jika perubahan tersebut mengganggu kinerja. Responden yang merasa puas merasa bahwa sistem yang ada sudah cukup baik. Hal ini dapat disebabkan user sudah merasa nyaman dengan sistem yang ada dan tidak mempunyai wawasan untuk pengembangan sistem.

Dalam penelitian ini, dipilih HOT-Fit Model. Model evaluasi ini merupakan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi. Yang paling utama, model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi salah satunya manusia (*human*) yang memiliki dua hal penting yaitu penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dalam menggunakan RME. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yang sudah menerapkan rekam medis

elektronik sejak bulan April 2015 pada unit rawat jalan. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih sudah melakukan evaluasi terhadap RME yang dilakukan setiap bulan, namun evaluasi tersebut hanya sebatas evaluasi kelengkapan pengisian dan prosentase pengguna RME. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi terhadap penggunaan RME, kepuasan pengguna, dan manfaat nyata yang dirasakan pengguna setelah penerapan RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) pengguna RME yaitu perekam medis, perawat di unit rawat jalan, dan farmasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai **“evaluasi penerapan rekam medis elektronik (RME) berdasarkan aspek manusia dalam metode HOT-Fit di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih”**.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran penggunaan RME (*system use*) di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*) di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?

- c. Bagaimana gambaran manfaat nyata RME (*net benefits*) di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- d. Bagaimana pengaruh penggunaan RME (*system use*) terhadap kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*)?
- e. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*) terhadap penggunaan RME (*system use*) ?
- f. Bagaimana pengaruh penggunaan RME (*system use*) terhadap manfaat nyata RME (*net benefits*)?
- g. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat nyata RME (*net benefits*)?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi penerapan RME berdasarkan aspek manusia sesuai dengan metode HOT-Fit

1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran penggunaan RME (*system use*) di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*) di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- c. Mengetahui gambaran manfaat nyata RME (*net benefits*) di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- d. Mengetahui pengaruh penggunaan RME (*system use*) terhadap kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*)

- e. Mengetahui pengaruh kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*) terhadap penggunaan RME (*system use*)
- f. Mengetahui pengaruh penggunaan RME (*system use*) terhadap manfaat nyata RME (*net benefits*)
- g. Mengetahui pengaruh kepuasan pengguna RME (*user satisfaction*) terhadap manfaat nyata RME (*net benefits*)

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Pengembangan Ilmu Secara Teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya rekam medis terutama yang berkaitan dengan penerapan rekam medis elektronik.

1.5.2 Bagi Pelayanan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas penerapan rekam medis elektronik terutama dalam unit rekam medis.

1.5.3 Bagi Rumah Sakit

Dapat memberikan saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit di unit rekam medis yang berguna untuk penyelenggaraan rekam medis elektronik.

1.5.4 Bagi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pendidikan dan penelitian serta informasi yang berguna bagi mahasiswa

Manajemen Informasi Kesehatan khususnya maupun mahasiswa dibidang Kesehatan lainnya.

1.5.5 Bagi Mahasiswa

- a. Dapat digunakan sebagai salah satu bahan pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan keilmuan mengenai rekam medis elektronik di rumah sakit.
- b. Sebagai sarana dalam menerapkan ilmu yang didapat di perkuliahan pada lahan penelitian.