

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah mempengaruhi berbagai sektor, termasuk pelayanan kesehatan. Seiring dengan kebutuhan manusia yang menginginkan kemudahan, kecepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi. Di sisi lain, masyarakat menyadari bahwa teknologi informasi merupakan salah satu hal penting dalam peradaban manusia untuk mengatasi berbagai masalah dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Menurut Undang – Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu, “bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya” (Hosizah, 2017).

Beberapa rumah sakit di Indonesia sudah menerapkan sistem Rekam Medis Elektronik (RME), diantaranya RSCM, Rumah Sakit Pondok Indah, Eka Hospital, Rumah Sakit Panti Rapih dan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Kegunaan sistem elektronik ini untuk memudahkan pengguna dalam melakukan proses pelayanan di rumah sakit.

Menurut Undang – Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 pasal I ayat (5) tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu, “sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan/ menyebarkan informasi elektronik” (Hosizah, 2017). Sehingga pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk kesempatan seluas – luasnya kepada setiap orang, untuk memajukan setiap pemikiran dan kemampuan dibidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam pelayanan rumah sakit atau yang dikenal dengan Rekam Medis Elektronik.

“Rekam Medis Elektronik (RME) adalah catatan informasi kesehatan elektronik terkait individu yang dibuat, dikumpulkan, dikelola, dikonsultasikan dengan dokter yang berwenang dan staf dalam suatu organisasi kesehatan” (Amatayakul, 2013). Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih sudah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak bulan April 2015 di unit rawat jalan. Masa peralihan Rekam Medis Elektronik (RME) dilakukan dari awal penerapannya sampai saat ini.

Untuk mengetahui apakah Rekam Medis Elektronik (RME) ini efektif dan efisien, maka diperlukan suatu evaluasi, tujuan evaluasi ini diperlukan untuk menilai kualitas yang didapatkan dari penerapan sistem informasi di rumah sakit. Mengevaluasi sistem informasi untuk menilai suatu kualitas, membutuhkan suatu metode agar penerapan evaluasi dapat dilakukan sesuai komponen penting yang meliputi sistem informasi.

“HOT-Fit (*Human Organization Technology*) adalah satu kerangka teori yang dipakai untuk mengevaluasi sistem informasi khusus dalam bidang pelayanan kesehatan (Yusof *et al*, 2008). Model HOT-Fit menjelaskan secara komprehensif berupa interpretasi kompleksitas, hubungan timbal balik antara orang, organisasi, proses, dan teknologi. Model evaluasi ini memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri, diantaranya aspek teknologi (*technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Hariningsih, 2014).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Krisbiantoro (2015) Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, hal ini berarti semakin meningkat kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) Berdasarkan Aspek Teknologi Dalam Metode HOT-Fit di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan RME berdasarkan aspek teknologi 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 kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- b. Bagaimana gambaran kualitas sistem RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- c. Bagaimana gambaran kualitas informasi RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- d. Bagaimana gambaran kualitas layanan RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- e. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- f. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?
- g. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) Berdasarkan Aspek Teknologi dalam metode HOT-Fit di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- b. Mengetahui gambaran kualitas sistem RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- c. Mengetahui gambaran kualitas informasi RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- d. Mengetahui gambaran kualitas layanan RME di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih
- e. Mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna RME
- f. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna RME
- g. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna RME

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat bagi pengembangan bidang studi MIK

Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam skripsi, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baru dalam bidang ilmu pengetahuan teknologi informasi, sehingga ilmu pengetahuan semakin berkembang dimasa mendatang.

#### 1.4.2 Manfaat praktis dalam pelayanan

Hasil skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit dalam pelaksanaan evaluasi kualitas sistem elektronik untuk pelayanan rumah sakit menggunakan HOT-Fit.

#### 1.4.3 Manfaat bagi Universitas Esa Unggul

- a. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan ke dalam sebuah penelitian.
- b. Hasil observasi ini diharapkan berguna bagi pembaca atau pihak lainnya sebagai bahan referensi perpustakaan untuk program studi Manajemen Informasi Kesehatan.

#### 1.4.4 Manfaat bagi Pendidikan

- a. Untuk bahan masukan, meningkatkan mutu, proses serta hasil pembelajaran dan pendidikan di universitas.
- b. Untuk menumbuhkan dan mengembangkan budaya akademik dalam lingkup universitas, sehingga dapat melakukan perbaikan mutu pembelajaran secara berkelanjutan.

#### 1.4.5 Manfaat bagi peneliti

- a. Peneliti dapat menerapkan ilmu dilapangan, meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis dengan adanya studi kepustakaan.
- b. Memperoleh pengalaman dan wawasan terutama dalam hal mengidentifikasi dan memecahkan masalah.