

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem yang mampu melakukan integrasi dan komunikasi aliran informasi baik di dalam maupun diluar rumah sakit. Sistem informasi ini meliputi sistem rekam medis elektronik, sistem informasi laboratorium, sistem informasi radiologi, sistem informasi farmasi, dan sistem informasi keperawatan. SIMRS memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat (1). SIMRS harus direncanakan dan diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit sehingga visi dan misi rumah sakit dapat tercapai.

Electronic Medical Record (EMR) merupakan bagian dari SIMRS yang berisikan catatan medis pasien dalam format elektronik, informasi kesehatan seseorang yang dituliskan oleh satu atau lebih petugas kesehatan secara terpadu. Menurut Hatta (2016), EMR harus memiliki beberapa kemampuan/fitur, salah satunya yaitu kemampuan untuk menyiapkan seluruh informasi pasien agar siap digunakan oleh seluruh pemberi layanan yang bekerja di sarana pelayanan kesehatan tersebut. Kemampuan untuk mengatur atau mengolah sejumlah data serta kecepatan untuk mencari informasi yang relevan adalah asset yang sangat penting bagi suatu organisasi (2).

EMR yang ideal dilengkapi dengan sebuah sistem informasi yang terintegrasi dan disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen rumah sakit yang berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, serta analisa pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil informasi dari data yang telah diolah yaitu berupa laporan, dapat digunakan oleh pengguna dalam mengambil keputusan untuk peningkatan upaya pelayanan kesehatan. Pengguna EMR yaitu operator sebagai pengguna langsung EMR bertugas memasukan data ke sistem yakni semua karyawan disetiap unit, pengguna informasi yang dihasilkan EMR yakni pemimpin instalasi, asisten manajer dan

manajer instalasi, pelanggan yaitu individu yang menjadi objek EMR yakni para pasien yang menggunakan jasa rumah sakit (3). Maka untuk mengetahui apakah penerapan EMR sudah berhasil atau belum perlu dilakukan evaluasi.

Evaluasi penerapan EMR bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keberhasilan EMR dengan melihat tercapainya target dengan standar tertentu apakah ada selisih antara data input dibandingkan dengan harapan yang ingin diperoleh. Pada penelitian sebelumnya dapat diketahui bahwa keberhasilan penerapan EMR ditentukan oleh aspek Manusia, Organisasi dan Teknologi. Kesuksesan penerapan EMR dipengaruhi oleh aspek manusia berupa kesiapan pengguna sistem untuk menggunakan EMR yang berdampak pada kepuasan pengguna dan manfaat nyata (4). Manfaat nyata EMR dapat mengefisienkan kegiatan pelayanan, meningkatkan komunikasi antar seluruh unit di rumah sakit, meningkatkan kinerja rumah sakit dalam menghadapi persaingan saat ini dan mendukung visi dan misi rumah sakit (3).

Kesuksesan penerapan EMR dipengaruhi oleh faktor kualitas sistem dan kualitas layanan. Manfaat dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan pengguna(4). Ketidaksiharian antara teknologi dan manusia yang berdampak pada persepsi manfaat yang kurang bagi pengguna. Adapun faktor penghambat EMR tidak sesuai dengan kebutuhan, pencatatan manual lebih mudah dan cepat, output dianggap belum relevan dengan kebutuhan pengguna. Faktor organisasi yang kuat didukung dengan kepemimpinan dalam organisasi dapat mendorong penggunaan EMR secara berkesinambungan, sehingga pemanfaatan EMR dapat menjadi budaya kerja(5). Hasil penelitian sebelumnya dinyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang digunakan di Pusat Kesehatan Johar Baru memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKDA Optima (7).

Penerapan EMR dapat dinyatakan berhasil jika telah dilakukan penilai yang melibatkan *Human/SDM* sebagai pemakai EMR. *SDM* sebagai pelaksanaan secara langsung perlu dilakukan pendataan yang benar apakah semua staf rumah sakit yang berkepentingan dalam pemberian layanan telah siap menggunakan dan mengoperasikan teknologi yang disediakan. *Organization* sebagai pemangku

kepentingan dan pengambil keputusan, apakah ada kesepakatan dari semua pimpinan rumah sakit untuk mengalihkan pelayanan dari manual menuju kedigital, sejauhmana kesiapan rumah sakit untuk mengadakan semua sarana dan prasarana terkait media elektronik. Sumber dana didapat dari mana saja apakah dari subsidi pemerintah atau dari anggaran rumah sakit itu sendiri. *Tecnology* alat yang dipakai dalam penerapan aplikasi EMR berupa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sejauhmana tersedia apakah sudah sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dan standar yang ditetapkan oleh dinas kesehatan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada bulan Oktober 2019 di RS RK Charitas Palembang dimana rumah sakit telah menggunakan EMR sejak bulan Januari 2015. EMR yang diterapkan di rumah sakit merupakan pengembangan dari aplikasi EMR yang telah dipakai sejak tahun 2005. Adapun kendala yang sering dialami petugas dari sisi kualitas sistem didapati sering terjadi gangguan terhadap aplikasi EMR saat proses layanan (komputer error dan lambat loading), kualitas informasi penyajian laporan yang tidak *real time*, dimana saat penarikan laporan membutuhkan waktu lebih dari satu hari. Dampak dari gangguan tersebut adalah pemberian layanan pada pasien yang tidak efektif dan efisien serta keterlambatan pengiriman laporan kepada pimpinan rumah sakit maupun Dinas Kesehatan.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Penggunaan *Electronic Medical Record* (EMR) dengan metode HOT-Fit di Instalasi Rawat Jalan RS RK Charitas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi EMR dengan menggunakan metode HOT-Fit di instalasi rawat jalan RS RK Charitas”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh variabel-variabel EMR (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, Penggunaan EMR, kepuasan pengguna, struktur organisasi dan kondisi fasilitas) terhadap manfaat nyata EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem EMR terhadap penggunaan EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
2. Menganalisis pengaruh kualitas sistem EMR terhadap kepuasan pengguna EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
3. Menganalisis pengaruh kualitas informasi EMR terhadap penggunaan EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
4. Menganalisis pengaruh kualitas informasi EMR terhadap kepuasan pengguna EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
5. Menganalisis pengaruh kualitas layanan EMR terhadap penggunaan EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
6. Menganalisis pengaruh kualitas layanan EMR terhadap kepuasan pengguna EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
7. Menganalisis pengaruh penggunaan sistem EMR terhadap manfaat nyata EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
8. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna EMR terhadap manfaat nyata EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
9. Menganalisis pengaruh struktur organisasi terhadap kepuasan pengguna EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.
10. Menganalisis pengaruh kondisi fasilitas EMR terhadap manfaat nyata EMR di instalasi rawat jalan RS RK Charitas.

1.4 Manfaat Penelitian :

1.4.1 Bagi Intitusi Pendidikan

Untuk mengetahui pengembangan EMR diimplementasikan di unit sarana pelayanan kesehatan di Indonesia terutama di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang telah ada saat ini.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Manfaat penelitian ini bagi RS menjadi bahan pertimbangan dalam merevisi aplikasi agar dapat menghasilkan aplikasi EMR yang berkualitas.

1.4.3 Bagi Peneliti

Manfaat penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dalam memperkaya pengetahuan penulis dan mempraktekan ilmu yang didapat.

1.4.4 Bagi Mahasiswa

Menambah bahan referensi bagi perpustakaan Universitas Esa Unggul serta dapat menjadi penunjang bahan ajar dalam proses pembelajaran mahasiswa.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul Evaluasi Penggunaan *Electronic Medical Record* (EMR) dengan Metode HOT-Fit di Instalasi Rawat Jalan RS RK Charitas. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan EMR, kepuasan pengguna, struktur organisasi, kondisi fasilitas terhadap manfaat nyata di instalasi rawat jalan RS RK Charitas. Penelitian dilaksanakan dari bulan Juni sampai Desember 2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan model HOT-Fit dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Jenis penelitian menggunakan deskriptif analitik, analisis multivariat dan teknik analisis model SEM dengan program Smart PLS. Populasi penelitian adalah pengguna EMR dengan sampel sebanyak 67 responden dari total populasi 197 Profesional Pemberi Asuhan (PPA).