

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan sistem informasi di bidang kesehatan saat ini sangat pesat. Perkembangan teknologi dan sistem informasi dinilai memudahkan pekerjaan manusia dibanding dengan proses manual yang seluruhnya dilakukan oleh manusia. Perkembangan pada sistem informasi banyak dibutuhkan oleh perusahaan bahkan rumah sakit. Rumah sakit berlomba-lomba menggunakan sistem informasi dalam membantu melakukan tugasnya. Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi bagi rumah sakit dirasa lebih menguntungkan dan memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan.(1)

Adanya perkembangan teknologi dan sistem informasi sangat bermanfaat bagi rumah sakit. Salah satu penggunaan teknologi sistem informasi di rumah sakit yang menjadi *trend* dalam pelayanan kesehatan secara global adalah penggunaan rekam medik secara elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit untuk mengelola rekam medis dikenal dengan istilah Rekam Medik Elektronik (RME). RME sudah banyak digunakan di berbagai rumah sakit di dunia sebagai pengganti atau pelengkap rekam medik kesehatan yang berbentuk kertas.(2)

Rekam medis elektronik (RME) digunakan sebagai tempat penyimpanan informasi secara elektronik mengenai status kesehatan dan layanan kesehatan yang diberikan pada pasien. Penggunaan RME memudahkan tenaga kesehatan dalam mengakses informasi tentang pasien yang pada akhirnya dapat membantu dalam pengambilan keputusan klinis. RME merupakan teknologi pendukung yang memungkinkan memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat dibandingkan dengan rekam medis berbasis konvensional/ kertas.(2)

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 377 tahun 2007, Rekam medik elektronik (RME) adalah kegiatan mengkomputerisasi isi rekam kesehatan dan proses berhubungan dengannya (3). Pada dasarnya RME adalah penggunaan perangkat teknologi informasi untuk pengumpulan, penyimpanan, pengolahan serta pengakses-an data yang tersimpan pada rekam medis pasien di rumah sakit dalam suatu sistem manajemen basis data yang menghimpun berbagai sumber data medis. Bahkan beberapa rumah sakit modern telah menggabungkan RME dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang merupakan aplikasi induk yang tidak hanya berisi RME tetapi sudah ditambah dengan fitur-fitur seperti administrasi, billing, dokumentasi keperawatan, pelaporan dan dashboard score card (4). Sudah semakin banyak pelayanan kesehatan yang beralih menggunakan RME dikarenakan masalah terkait rekam medis berbentuk kertas seperti tempat penyimpanan yang besar, hilangnya rekam medis, pengeluaran data dan pelaporan yang dibutuhkan secara cepat, dan lain-lain.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165 tahun 2007 tentang Pola Tarif Rumah Sakit dijelaskan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (5). Banyak faktor yang berperan sebagai penyebab makin berkembangnya pelayanan rawat jalan salah satunya dengan menerapkan rekam medis elektronik (RME). Beberapa keuntungan dan manfaat dari penerapan RME di pelayanan rawat jalan, seperti pasien akan menikmati kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan. Sementara bagi pengelola rumah sakit RME menolong menghasilkan dokumentasi yang *auditable dan accountable* sehingga mendukung koordinasi antar bagian dalam rumah sakit. Disamping itu RME membuat setiap unit akan bekerja sesuai fungsi, tanggung jawab dan wewenangnya. (4)

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, maka diperlukan evaluasi dalam penerapan suatu sistem teknologi informasi untuk mengetahui kelemahan, kekurangan dan kepuasan pengguna RME. Evaluasi dilakukan untuk memberikan penguatan dan menjaga sistem pelayanan yang diberikan agar optimal. Evaluasi suatu sistem informasi merupakan usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi (6).

Salah satu metode evaluasi yaitu metode Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model memberikan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut HOT Fit Model. Model HOT Fit menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (Human), Organisasi (Organization) dan Teknologi (Technology) dan kesesuaian hubungan di antaranya. Komponen Manusia (Human) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (sistem use) pada frekwensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. Komponen Organisasi menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Sedangkan komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (sistem quality), kualitas informasi (information quality) dan kualitas layanan (service quality). (10)

Evaluasi RME bertujuan untuk mengetahui kekurangan ataupun hambatan dari sistem setelah diimplementasikan. Evaluasi juga dapat bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya saat informasi dibutuhkan atau diperlukan, dan juga dapat mengetahui informasi yang tersaji dalam sistem apakah sudah akurat, handal dan tepat waktu, sehingga para pengguna RME merasakan kepuasan sistem yang telah mereka gunakan. Dari beberapa penelitian terdahulu seperti di RSUD Dr. H. Koesadi Bondowoso, menilai tingkat kepuasan pengguna RME terhadap kualitas sistem dan informasi hanya sebesar 50%, selain itu terdapat juga penelitian yang meniai tentang kepuasan pengguna pada aplikasi P-Care di wilayah Kota Semarang sebesar 9,8% pengguna belum merasa puas dengan aplikasi *P-Care*, kemudian diperkuat dengan hasil penelitian di RSUD Dr. Soedirman Kebumen yang menilai tingkat kepuasan pengguna RME yang dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi hanya sebesar 65,8%. (7) (8) (9)

Dampak dari sistem dan keseluruhan pengalaman pengguna RME dalam menggunakan sistem dan sistem tersebut dapat bermanfaat bagi pengguna RME, maka dapat didefinisikan sebagai kepuasan pengguna RME. Begitupun sebaliknya jika kualitas sistem dan informasi kurang baik seperti adanya kesulitan teknis yang mengganggu, infrastruktur sistem kurang memadai, sistem mudah error, serta informasi tidak dapat disajikan dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna.(10)

RSUD Kota Tangerang sudah menggunakan RME sejak tahun 2014, dalam perjalanannya penggunaan RME di Instalasi Rawat Jalan telah membantu peningkatan pelayanan. Petugas tidak lagi disibukkan menyiapkan dan mencari berbagai berkas catatan medik pasien yang berkunjung ke rawat jalan. Komunikasi antar professional pemberi asuhan menjadi lebih mudah yang pada akhirnya waktu pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif. Hal ini terutama dirasakan pada pasien dengan kebutuhan berbagai disiplin ilmu. Berbagai kemudahan telah dirasakan oleh pengguna RME di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Tangerang.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Adanya masalah jaringan dan kebutuhan perangkat pendukung menjadi kendala tersendiri. Masalah lain yaitu adanya penolakan dari user karena merasa sulit beradaptasi, masih nyaman dengan metode tulis kertas, serta informasi terkait laporan yang diambil melalui RME belum sama antara instalasi satu dengan yang lainnya, kemudian pengolahan data dan pelaporan yang masih manual, serta seringnya sistem mengalami error dan loading terlalu lama, sehingga mengakibatkan pengguna RME kurang merasa puas dengan sistem yang sudah ada. Hal ini terutama dirasakan pada awal penerapan aplikasi RME di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Tangerang. Dari masalah RME yang sudah disebutkan di atas maka perlu dilakukan evaluasi dan monitoring penggunaan RME.

Telah banyak penelitian terhadap evaluasi sistem informasi yang menggunakan metode HOT Fit (Human-Organization-Technology). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Erlirianto & Herdiyanti (2015) menunjukkan

bahwa (a) dimensi lingkungan hanya dalam aspek organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat nyata; (b) dimensi kualitas dan kualitas informasi dalam aspek teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi kepuasan pengguna dalam aspek manusia; dan (c) dua dimensi dalam aspek organisasi; yaitu struktur dan lingkungan, memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap satu sama lain. Hasil penelitian Erlirianto & Herdiyanti (2015) menunjukkan 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.(11)

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 kesehatan.(12)

Peneliti Annisa (2018) mengemukakan bahwa pengguna RME merasa puas pada penerapan RME dan mengharapkan dilakukannya pengembangan dan perbaikan RME agar penerapannya lebih baik dan bermanfaat bagi pengguna. (13)

Dalam penelitian ini, dipilih metode HOT-Fit yang menempatkan komponen penting untuk mengevaluasi sistem salah satunya adalah komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (sistem quality), dan kualitas informasi (information quality dan kepuasan pengguna RME. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Tangerang yang sudah menerapkan RME sejak tahun 2014 pada instalasi rawat jalan. RSUD Kota Tangerang sudah pernah melakukan evaluasi perkembangan RME, namun evaluasi tersebut hanya

sebatas permasalahan sistem RME. Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Kota Tangerang”.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Kota Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di RSUD Kota Tangerang.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas sistem (*system quality*) RME di RSUD Kota Tangerang.
- b. Mendeskripsikan kualitas informasi (*information quality*) RME di RSUD Kota Tangerang.
- c. Mendeskripsikan kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Tangerang.
- d. Menganalisis pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna RME di RSUD Kota Tangerang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya rekam medis yang berkaitan dengan penerapan rekam medis elektronik (RME).

1.4.2 Bagi Pelayanan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kualitas penerapan rekam medis elektronik khususnya di rawat jalan yang berdampak pada semakin baik dan efektif pelayanan kesehatan yang diberikan.

1.4.3 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.

1.4.4 Bagi Institusi 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 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dengan pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RSUD Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan karena dalam penggunaan RME masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, adanya masalah jaringan, kemudian pengolahan data dan pelaporan yang masih manual, serta seringnya sistem mengalami error dan loading terlalu lama, sehingga mengakibatkan pengguna RME kurang merasa puas dengan sistem yang sudah ada. Tempat penelitian di RSUD Kota Tangerang. Waktu penelitian Bulan Januari s/d Agustus tahun 2021. Subjek penelitian ini adalah pengguna RME. Metode Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan menggunakan desain penelitian cross sectional.