

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit berperan penting dalam pelayanan kesehatan untuk masyarakat, dimana rumah sakit dituntut untuk melayani pasien dengan baik sehingga menghasilkan mutu pelayanan yang tinggi. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2010).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2016: 72).

Rumah Sakit Siloam atau dikenal juga dengan Siloam Hospitals merupakan jaringan rumah sakit terluas di Indonesia yang terus berkembang secara pesat sejak awal tahun 1990 hingga saat ini, di bawah jaringan bisnis Lippo Group. Siloam Hospitals hingga saat ini telah memiliki 38 cabang rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah Siloam Hospitals Lippo Cikarang (SHLC) yang merupakan unit rumah sakit yang bernaung di bawah PT Siloam International Hospitals Tbk. Siloam Hospitals Lippo Cikarang (SHLC) mulai beroperasi sejak tahun 2002 dengan mengantongi standar akreditasi KARS versi tahun 2012, dan mulai melayani pasien BPJS kesehatan sejak November 2014.

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Sutabri, 2014: 3). Sedangkan menurut (Kadir dan Triwahyuni, 2013: 10) teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.

Menurut Harlod Laswell yang dikutip oleh (Mulyana, 2014) cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: *who, says, what, in which channel, to whom, with what effect* atau siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan pengaruh bagaimana. Sedangkan menurut (Devito, 2011) Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih yang mengirim dan menerima pesan yang terdistrosi oleh

gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.

Komunikasi adalah transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasa disebut komunikasi. Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima (Mulyana, 2014).

Pada era digital saat ini, penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan telah menjadi tuntutan organisasi/institusi kesehatan tidak saja di sektor pemerintah tetapi juga di sektor swasta dalam menjalankan operasional pelayanannya agar lebih efisien. Beberapa inisiatif implementasi e-kesehatan, yaitu (a) untuk mendukung layanan kesehatan individu (sistem elektronik untuk pencatatan dan pelaporan rumah sakit, puskesmas, dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya), (b) layanan kesehatan masyarakat (sistem elektronik untuk surveilans penyakit, penanggulangan krisis kesehatan), dan (c) layanan dukungan administrasi kesehatan (sistem elektronik untuk manajemen sumber daya manusia, logistik obat dan perbekalan kesehatan dan jaminan kesehatan). Di Indonesia pelaksanaan e-kesehatan masih terbatas pada cakupan wilayah dan sub sistem kesehatan tertentu.

Implementasi e-kesehatan telah menjadi komitmen global, di mana dalam sidang *World Health Assembly* (WHA) pada tahun 2010 dikeluarkan resolusi yang terkait percepatan implementasi e-kesehatan. Dalam rangka percepatan implementasi e-kesehatan tersebut, WHO bersama ITU (*International Telecommunication Union*) telah menyusun *National eHealth Strategic Toolkit* sebagai alat bantu menyusun strategi e-kesehatan nasional bagi suatu negara.

Siloam Hospitals Lippo Cikarang merupakan suatu sistem organisasi dalam wujud Rumah Sakit Swasta yang bergerak di bidang komersil dan jasa pelayanan kesehatan. Proses pengorganisasian struktur dan wewenang jabatan di unit perlu dan telah dilakukan, hal ini bertujuan untuk memudahkan di dalam pendelegasian tugas, wewenang dan pengontrolan kinerja di masing-masing unit dan selain itu juga akan menggambarkan identitas unit tersebut. Namun, selain proses pengorganisasian struktur dan wewenang jabatan maka uraian tugas, tata hubungan kerja, dan metode pelaporan juga merupakan hal yang harus dilakukan. Karena dengan uraian tugas, tata hubungan kerja dan metode pelaporan yang jelas sehingga akan dihasilkan suatu sistem pelayanan yang sistematis. Informasi diperlukan untuk memberikan, mengordinasikan, dan juga mengintegrasikan pelayanan rumah sakit. Hal ini meliputi ilmu pengasuhan pasien secara individual, asuhan yang diberikan. Setiap rumah sakit berupaya mendapatkan, mengelola dan menggunakan informasi untuk

meningkatkan atau memperbaiki hasil asuhan pasien, kinerja individual, serta kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Informasi rumah sakit terkait asuhan pasien sangat penting komunikasi antar staf klinis yang didokumentasikan dalam rekam medis. Setiap rumah sakit sudah menetapkan isi dan format rekam medis pasien dan mempunyai proses untuk melakukan asesmen terhadap isi dan kelengkapan berkas rekam medis. Proses tersebut merupakan bagian dari kegiatan peningkatan kinerja rumah sakit yang dilaksanakan secara berkala. Siloam Hospitals Lippo Cikarang perlu untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan kesinambungan pelayanan kesehatan, serta meningkatkan ketersediaan dan kualitas data dan informasi kesehatan, melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan yang disebut EMR (*Electronic Medical Record*) atau Rekam Medis Elektronik.

Pada dasarnya rekam medis elektronik adalah penggunaan metode elektronik untuk pengumpulan, penyimpanan, pengolahan serta pengaksesan rekam medis pasien di rumah sakit yang telah tersimpan dalam suatu sistem manajemen basis data multimedia yang menghimpun berbagai sumber data medis. Rekam medis elektronik merupakan catatan rekam medis pasien seumur hidup pasien dalam format elektronik tentang informasi kesehatan seseorang yang dituliskan oleh satu atau lebih peugas kesehatan secara terpadu dalam tiap kali pertemuan antara petugas kesehatan dengan pasien. Rekam medis elektronik bisa diakses dengan komputer dari suatu jaringan dengan tujuan utama menyediakan atau meningkatkan perawatan serta pelayanan kesehatan yang efisien dan terpadu.

Penggunaan rekam medis elektronik berpotensi memberikan manfaat besar bagi pelayanan kesehatan seperti fasilitas pelayanan dasar maupun rujukan (rumah sakit). Salah satu manfaat yang dirasakan setelah penggunaan rekam medis elektronik adalah meningkatkan ketersediaan catatan elektronik pasien di rumah sakit. Hal ini juga bermanfaat bagi pasien karena meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan kesehatan (Feby, Eko, Guardian, & Sunandar, 2013). Penggunaan EMR (*Electronic Medical Record*) di Rumah Sakit Siloam Hospitals Lippo Cikarang baru dimulai secara bertahap pada bulan Mei 2021 dan digunakan serentak pada bulan Juni 2021. *Electronic Medical Record* digunakan oleh seluruh bagian divisi rumah sakit, terutama para dokter. Rekam medis adalah rekaman atau catatan yang berisi data pasien dan riwayat penyakit selama masa perawatan. Rekam medis yang biasanya berupa berkas dimana berisi data pasien yang bersifat rahasia. Rekam medis ini dikelola oleh divisi rekam medis rumah sakit, dimana pada divisi ini harus mencari data pasien terlebih dahulu sebelum diserahkan kepada dokter untuk diberitahukan kepada pasien pada saat berobat.

Namun, di era digital saat ini yang semakin canggih, Rumah Sakit Siloam Hospitals Lippo Cikarang mulai memutar otak untuk melakukan perubahan, salah satunya pada media EMR (*Electronic Medical Record*) atau yang dikenal Rekam Medis Elektronik. Dengan adanya EMR ini sangat memudahkan seluruh bagian divisi rumah sakit, terutama para dokter. Para dokter yang biasanya menjelaskan riwayat penyakit pasien dengan menggunakan berkas rekam medis, namun dengan adanya EMR ini dapat memudahkan karena hanya dengan menggunakan komputer yang telah terpasang media EMR, sehingga lebih efisiensi waktu dan tidak membuat pasien menunggu lama.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai suatu fenomena. Peneliti memilih menggunakan penelitian kualitatif karena sifatnya dapat mengolah data lebih secara mendetail dan mendalam.

Metode studi kasus tipe 1 (kasus tunggal) adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini. Strategi penelitian ini dipilih karena paling cocok untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kegunaan media EMR (*Electronic Medical Record*) sebagai media komunikasi. Sumber data primer didapatkan dari metode wawancara dan observasi, dan untuk data sekunder diambil dari internal data seperti dokumen rumah sakit dan eksternal data dari jurnal yang telah dipublikasi.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan, peneliti tertarik dengan melakukan sebuah penelitian untuk kegunaan media EMR (*Electronic Medical Record*) sebagai media komunikasi antar divisi di salah satu Rumah Sakit Kawasan Lippo Cikarang. Alasan peneliti memilih media EMR (*Electronic Medical Record*) karena pada Rumah Sakit Siloam Hospitals Lippo Cikarang baru menerapkan media EMR tersebut, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap media EMR sebagai media komunikasi antar divisi di salah satu Rumah Sakit Kawasan Lippo Cikarang.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka fokus penelitian ini adalah: “Bagaimana kegunaan Media EMR (*Electronic Medical Record*) sebagai media komunikasi antar divisi dalam Siloam Hospitals Lippo Cikarang?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui kegunaan media EMR (*Electronic Medical Record*) sebagai media komunikasi antar divisi dalam Siloam Hospitals Lippo Cikarang”.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan masukan dan melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam kajian bidang humas, serta dapat menjadi bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam masalah yang diteliti.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Manfaat praktis diadakannya penelitian ini adalah untuk menerapkan pemahaman teori yang diperoleh peneliti dengan praktik yang ada di lapangan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan masukan dan pemikiran dalam menambah wawasan dan informasi organisasi, khususnya Siloam Hospitals Lippo Cikarang.
3. Diharapkan mampu membuka wawasan intelektual peneliti dan masyarakat pembaca mengenai media EMR (*Electronic Medical Record*) sebagai media komunikasi yang efisien dan efektif.