

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja (Kemenkes, 2019). Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, Puskesmas harus memiliki komponen pelayanan kesehatan yang menyediakan data atau informasi rekam medis yang akurat, dimana terdapat aspek administratif, dokumentasi, edukasi, riset, serta aspek hukum.

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2008). Oleh karena itu, dalam pengelolaan rekam medis harus dilakukan dengan baik agar dapat menghasilkan informasi yang bermutu, sehingga pelayanan kesehatan menjadi lebih baik dan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan manajemen dalam pengambilan keputusan.

Rekam medis pasien mulai beralih menjadi berbasis elektronik dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. Melalui kebijakan ini, Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) diwajibkan menjalankan sistem pencatatan riwayat medis secara elektronik (Kemenkes RI, 2022). Peraturan Menteri Kesehatan yang dimaksud merupakan kerangka regulasi pendukung dari implementasi transformasi teknologi kesehatan yang menjadi bagian dari pilar ke-6 Transformasi Kesehatan. Kebijakan ini hadir sebagai pembaharuan dari aturan sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 yang dimutakhirkan menyesuaikan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan pelayanan, kebijakan dan hukum di masyarakat. Pada Permenkes Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 pasal 5 disebutkan bahwa rekam medis elektronik merupakan salah satu subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang terhubung dengan subsistem informasi lainnya di fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia rekam medis terus mengalami perkembangan, yang mulanya rekam medis manual berbasis kertas bertransformasi menjadi

rekam medis berbasis sistem elektronik. Implementasi rekam medis elektronik dipergunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan seperti perbaikan alur kerja, mengatasi kendala dokumentasi klinis berbasis rekam medis manual yang mengalami banyak masalah dalam tuntutan pertukaran informasi antar penyedia layanan kesehatan (Handiwijoyo, 2009). Menurut Virgy, Arief (2022) dari sebanyak 9.831 puskesmas di Indonesia, masih terdapat 48,9 persen atau 4.807 puskesmas yang belum menggunakan rekam medis elektronik. Artinya mereka masih memasukan data secara manual.

Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Kesehatan Kota Tangerang memiliki 32 UPT Puskesmas yang tersebar diseluruh wilayah Kota Tangerang, pada tahun 2016 kota Tangerang mulai menerapkan penggunaan rekam medis elektronik dengan diluncurkannya elektronik Puskesmas (e-Puskesmas) yang sekarang bertransformasi menjadi e-Puskesmas *New Generation* (NG). Perubahan ini dilakukan secara bertahap dimulai dengan migrasi data dasar dan pada akhirnya migrasi data keseluruhan. Pada 2018 melalui surat keputusan yang dikeluarkan oleh kepala Dinas Kesehatan Kota Tangerang kepada seluruh UPT Puskesmas agar menerapkan sistem e-Puskesmas NG untuk digunakan pada keseluruhan pelayanan mulai dari pendaftaran, rekam medis, pemeriksaan, apotik dan laboratorium.

Puskesmas Neglasari memiliki pegawai berjumlah 44 orang yang diantaranya terdapat tenaga medis dan tenaga non medis. Penggunaan rekam medis elektronik di Puskesmas Neglasari ini melibatkan tenaga medis yang ada di pelayanan. Evaluasi rekam medis elektronik sudah dilakukan setiap harinya oleh pihak Puskesmas Neglasari, namun evaluasi tersebut hanya sebatas evaluasi kelengkapan pengisian rekam medis dan prosentase kunjungan pasien yang diselesaikan di sistem pada hari itu. Evaluasi rekam medis elektronik adalah suatu usaha nyata untuk mengetahui kondisi sebenarnya suatu penyelenggaraan sistem informasi. Dengan evaluasi tersebut, capaian kegiatan penyelenggaraan rekam medis elektronik dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja dan penerapannya. (Yusof et al., 2006) dalam penelitiannya mengatakan penerapan sistem informasi membutuhkan evaluasi yang membahas aspek teknologi, manusia dan organisasi. Untuk itu dibuat suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut Human-Organization-Technology HOT-Fit Model.

HOT-Fit Model adalah kerangka kerja yang digunakan untuk mengalisis interaksi antar manusia, organisasi, dan teknologi dalam konteks sistem informasi. Fokus dari model ini adalah

untuk memastikan bahwa semua aspek ini saling berinteraksi secara harmonis untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penelitian ini akan merinci peran dan aspek manusia (pengguna) dalam HOT-Fit Model, khususnya dalam hal penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Aspek manusia dalam HOT-Fit Model mencakup beberapa elemen utama, Penggunaan Sistem (System Use) yaitu pemahaman pengguna, salah satu aspek penting dalam penggunaan sistem adalah sejauh mana pengguna memahami sistem yang digunakan. Ini mencakup tingkat pemahaman terhadap fitur-fitur, fungsional, dan cara kerja sistem. Pengguna yang terlatih dan paham tentang sistem cenderung menggunakannya lebih efektif. Adopsi teknologi, mengacu pada sejauh mana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi yang baru atau berubah. Adopsi teknologi adalah langkah penting dalam penggunaan sistem karena pengguna yang tidak menerima teknologi baru mungkin cenderung tidak menggunakan sistem atau menggunakan dengan kurang efektif. Efektivitas penggunaan, seberapa baik pengguna memanfaatkan sistem untuk mencapai tujuan mereka. Ini dapat diukur dalam hal produktivitas, efisiensi, dan kemampuan pengguna untuk mengekstraksi nilai dari sistem.

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), yaitu pengalaman pengguna, kepuasan pengguna sering kali berkaitan erat dengan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ini mencakup antarmuka pengguna yang mudah digunakan, responsivitas sistem, dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan sistem. Pemenuhan kebutuhan, yaitu pengguna akan merasa puas jika sistem dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Ini mencakup sejauh mana sistem menyediakan informasi atau layanan yang sesuai dengan tujuan pengguna, kualitas layanan, yaitu tingkat kepuasan pengguna juga tergantung pada kualitas layanan yang disediakan oleh sistem dan dukungan yang diberikan kepada pengguna dalam hal pelatihan, pemecahan masalah, dan dukungan teknis. Analisis yang komprehensif dari aspek manusia dalam HOT-Fit Model membantu organisasi untuk merencanakan dan melaksanakan strategi yang tepat untuk meningkatkan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, sehingga mencapai keseimbangan yang diperlukan antara manusia, organisasi, dan teknologi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, didapatkan hasil yaitu 7 dari 10 orang pegawai Puskesmas Neglasari mengalami kurangnya pemahaman, penguasaan penggunaan sistem, dan literasi pemahaman yang rendah terhadap penggunaan sistem rekam medis elektronik. Studi pendahuluan ini melihat penggunaan sistem rekam medis elektronik yang ada

di Puskesmas Neglasari yang digunakan oleh pegawai pada pelayanan, pelatihan yang didapat pegawai, pengetahuan yang dimiliki, harapan, sikap menerima, persepsi manfaat dan kepuasan.

## 1.2. **Perumusan Masalah**

Puskesmas Neglasari merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Tangerang. Puskesmas Neglasari sudah menerapkan rekam medis elektronik dari tahun 2016 secara menyeluruh dipelayanan poli, apotik, laboratorium dan dipelayanan luar gedung seperti Posyandu dan Posbindu. Pemberian pelatihan kepada seluruh pegawai Puskesmas Neglasari sudah dilakukan oleh penanggung jawab rekam medis kepada seluruh pegawai yang melakukan pelayanan menggunakan rekam medis elektronik dengan tujuan untuk menyamakan pemahaman mengenai penggunaan rekam medis elektronik dan upaya lain yang dilakukan dengan dibuatkan SOP mengenai penggunaan rekam medis elektronik yang dapat menjadi acuan dalam bekerja. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, didapatkan hasil yaitu 7 dari 10 orang pegawai Puskesmas Neglasari mengalami kurangnya pemahaman, penguasaan penggunaan sistem, dan literasi pemahaman yang rendah terhadap penggunaan sistem rekam medis elektronik. Dengan adanya *gap* antara individu yang memahami sistem rekam medis elektronik dengan individu yang tidak memahami sistem rekam medis elektronik ini, maka perlu dilakukannya evaluasi terhadap penggunaan rekam medis elektronik menggunakan HOT-Fit Model berdasarkan aspek manusia.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Manusia Dalam Metode HOT-Fit Model di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang Tahun 2023”

## 1.3. **Pertanyaan Penelitian**

- a. Bagaimana gambaran Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang?
- b. Bagaimana gambaran Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

##### 1.4.1 Tujuan Umum

Menganalisis Penerapan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Manusia Dalam Metode HOT-Fit Model di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang Tahun 2023.

##### 1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran Penggunaan Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- b. Mengetahui gambaran Pelatihan Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- c. Mengetahui gambaran Pengetahuan Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- d. Mengetahui gambaran Harapan Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- e. Mengetahui gambaran Sikap pengguna terhadap Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- f. Mengetahui gambaran Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- g. Mengetahui gambaran Persepsi Manfaat Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.
- h. Mengetahui gambaran Kepuasan pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang tahun 2023.

### 1.5. Manfaat

Manfaat dalam laporan skripsi ini dibagi menjadi 3, yaitu:

- 1) Bagi Mahasiswa
  - a. Dengan adanya pelaksanaan penelitian skripsi ini maka mahasiswa mendapat kesempatan untuk mengetahui secara lebih dalam penggunaan rekam medis elektronik.
  - b. Mendapatkan pengetahuan baru mengenai rekam medis elektronik dan penggunaannya dalam memudahkan pelayanan pasien.
  - c. Mendapatkan bahasan untuk penulisan karya ilmiah
- 2) Bagi Puskesmas Neglasari Kota Tangerang.
  - a. Dapat menjadi bahan masukan apabila dalam hasil akhir laporan ditemukan saran yang membangun.
  - b. Mahasiswa yang meneliti dapat juga bertindak sebagai SDM yang diperbantukan.
- 3) Bagi Universitas khususnya jurusan Kesehatan Masyarakat
  - a. Menambah relasi atau rekanan dengan Puskesmas Neglasari Kota Tangerang.
  - b. Judul skripsi dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain di tahun mendatang.

### 1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Analisis Penerapan Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Aspek Manusia Dalam Metode HOT-Fit Model di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Neglasari Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Agustus 2023. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif. Variabel yang diteliti dari sisi Manusia (Human) adalah Penggunaan Sistem dan kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan juga telaah dokumen dengan 1 informan kunci yaitu kepala Tata Usaha, 1 informan utama yaitu penanggung jawab rekam medis dan 5 informan pendukung yaitu pendaftaran 1 orang, ketua mutu 1 orang, dokter 1 orang, perawat 1 orang, dan bidan 1. Penelitian ini dilakukan dengan dua jenis triangulasi yaitu triangulasi metode dan triangulasi sumber, Pengolahan data pada

penelitian ini dilakukan dengan transkrip data dan reduksi data, dan Analisis data dilakukan dengan content analysis, dengan penyajian data dan penarikan kesimpulan.