

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

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 untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Perkembangan ilmu dan teknologi kesehatan yang semakin maju dengan pesat telah membawa manfaat yang besar untuk terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal, perkembangan ini diikuti dengan perkembangan hukum di bidang kesehatan sehingga secara bersamaan para pelaku kesehatan, terutama PPA, menghadapi masalah hukum yang timbul dari kegiatan, perilaku, sikap dan kemampuan menjalankan profesi kesehatan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan kebijakan yang menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta dalam rangka guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 yang menyebutkan bahwa setiap rumah sakit harus melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS guna meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan (Bondy *et al.*, 1994).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dapat berupa pelayanan medis maupun pelayanan non medis. Salah satu pelayanan non medis yang tidak dapat terlepas di rumah sakit yaitu

pelayanan rekam medis. Rumah sakit dalam menjalankan pelayanan kesehatan yang optimal didukung oleh unit-unit dengan tugas yang spesifik, salah satunya yaitu pada unit rekam medis (Permenkes, 2020).

Rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes, 2008). Rekam medis mempunyai tujuan yakni dan mempunyai banyak aspek didalamnya aspek administrasi, hukum, keuangan, Pengabdian Kepada Masyarakat, pendidikan serta dokumentasi. Dengan banyak aspek yang dimiliki maka pengelolaan manajemen rekam medis yang baik adalah hal sudah seharusnya dilakukan oleh rumah sakit (Nurchahyo, 2013) *dalam* (Hakam, 2018).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah dengan pengelolaan data pasien yang baik, yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi (Erawantini and Wibowo, 2019). Permenkes (2008) menyebutkan bahwa rekam medis harus dibuat secara tertulis, lengkap dan jelas atau elektronik. Pengelolaan dokumen dengan menggunakan sistem yang berbasis komputer/elektronik di sektor kesehatan yang sedang menjadi trend global adalah rekam medis elektronik atau disebut juga dengan electronic medical record (EMR). Rekam medis elektronik (RME) itu sendiri merupakan suatu sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data demografi, data medis, dan dapat dilengkapi dengan sistem pendukung keputusan. Rekam medis elektronik sangatlah penting bagi manajemen dalam mengelola masalah bidang kesehatan, karena rekam medis elektronik menyediakan integritas serta akurasi pada data. Penerapan rekam medis elektronik dapat membantu manajemen pelayanan kesehatan pasien dengan lebih baik serta dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisien biaya dan peningkatan akses (Sudirahayu dan Harjoko, 2017).

Rumah Sakit PT Pelindo Husada Citra Surabaya adalah salah satu rumah sakit tipe B di kota Surabaya yang telah menerapkan rekam medis elektronik (RME) pada tahun 2018. Proses penerapan rekam medis elektronik tersebut dilakukan secara bertahap, salah satu unit yang telah melakukan sistem komputerisasi ini yaitu

rawat jalan, penggunaan rekam medis elektronik (RME) pada unit rawat jalan dapat mempermudah petugas dalam mengolah data, menyimpan, dan mengakses data.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, dengan adanya sistem rekam medis elektronik tentunya bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, akan tetapi dalam pelaksanaannya perlu dilaksanakan evaluasi, dengan bertujuan menemukan permasalahan serta solusi, sehingga mutu pelayanan dapat dipertahankan. Pemasalah yaitu tidak terecord data rekam medis pada formulir Resume medis pada saat sinyal lemah data rekam medis pasien . hal tersebut termasuk faktor permasalahan *accuracy* dalam metode EUCS serta tidak dilakukannya evaluasi secara rutin. Dampak dari permasalahan tersebut yaitu akan mempengaruhi pengobatan pasien yang selanjutnya karena data tidak berkesinambungan , serta dengan tidak adanya evaluasi akan berdampak kepada perkembangan sistem selanjutnya. Dengan evaluasi terhadap sistem RME yang sudah berjalan tersebut, diharapkan agar RS PHC dapat mengetahui serta lebih memahami hambatan maupun keuntungan dari penggunaan sistem rekam medis elektronik yang selama ini sudah dijalankan. salah satu metode yang baik digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan sebuah sistem sistem informasi adalah dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzades (1988) (Jati, 2015).

Pada metode EUCS terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi (Jati, 2015). Faktor-faktor tersebut adalah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). EUCS sebagai model yang paling berguna untuk mengukur kepuasan pengguna akhir (*end user satisfaction*) dan kesuksesan penerapan sistem informasi. metode EUCS telah digunakan secara luas dan divalidasi berbagai studi penelitian (Jati, 2015).

Berdasarkan latar belakang peneliti tertarik menyusun Laporan Praktik Kerja Lapang dengan judul “Evaluasi Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rs Phc Surabaya Ditinjau Dari Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Eucs (*End-User Computing Satisfaction*)”

## 1.2 Tujuan dan manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum

Mengevaluasi rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan di RS PHC Kota Surabaya menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*).

### 1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi penggunaan rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan di RS PHC Kota Surabaya berdasarkan faktor isi (*content*)
- b. Mengevaluasi penggunaan rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan di RS PHC Kota Surabaya berdasarkan faktor ketepatan (*accuracy*).
- c. Mengevaluasi penggunaan rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan di RS PHC Kota Surabaya berdasarkan faktor bentuk (*format*).
- d. Mengevaluasi penggunaan rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan di RS PHC Kota Surabaya berdasarkan faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*).
- e. Mengevaluasi penggunaan rekam medis elektronik (RME) unit rawat jalan di RS PHC Kota Surabaya berdasarkan faktor ketepatan waktu (*timeliness*).

### 1.2.3 Manfaat PKL

Setiap hasil penelitian pada prinsipnya harus berguna sebagai petunjuk pengambilan keputusan dalam artian yang cukup jelas. Adapun manfaat penelitian tugas akhir adalah sebagai berikut :

#### a. Manfaat teoritis

Memperluas materi pembelajaran mengenai strategi kebijakan unit kerja rekam medis dan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang lebih lanjut.

#### b. Manfaat Praktisi

Mengetahui posisi strategis unit kerja rekam medis sehingga mendapat arahan untuk bertahan dalam persaingan di masa depan, menambah wawasan dan pengalaman menggunakan metode analisa masalah yang tepat terhadap pemecahan permasalahan pada sistem pengelolaan unit kerja rekam medis serta

mempelajari kondisi yang sesungguhnya dan pengalaman di instansi kesehatan khususnya mengenai sistem pengelolaan unit kerja rekam medis.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

#### 1.3.1 Lokasi

Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (PHC) Surabaya.

#### 1.3.2 Jadwal Kerja

Jadwal kerja diberlakukan shift yaitu pagi mulai jam 08.00 WIB sampai 12.00 WIB dan siang mulai dari 14.00 WIB sampai jam 18.00 WIB dengan 6 hari kerja yaitu mulai hari Senin sampai hari Sabtu.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan evaluasi rekam mediselektronik yang akan dilakukan ini menggunakan metode EUCS yaitu berdasarkan faktor isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Untuk mendukung penelitian ini digunakan skala Likert untuk mengetahui nilai masing-masing variabel.



Keterangan :

Angka 0% - 20% = Sangat Buruk  
Angka 21% - 40% = Buruk  
Angka 41% - 60% = Sedang  
Angka 61% - 80% = Baik  
Angka 81% - 100% = Sangat Baik

Sangat Tidak Setuju	=	1
Tidak setuju	=	2
Setuju	=	3
Setuju	=	4