

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2018). Pelayanan yang diberikan harus berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah data atau informasi dari rekam medis yang baik dan lengkap. Salah satu indikator mutu yang ada dalam penyelenggaraan rumah sakit yakni adanya penyelenggaraan rekam medis.

Pengertian rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022). Pengertian rekam medis tersebut masih mengacu dalam penyelenggaraan rekam medis secara manual, kemudian mendapat penambahan pengertian terkait rekam medis elektronik disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan sistem informasi elektronik di Indonesia. Rekam medis elektronik merupakan (Kemenkes RI, 2022). Dalam peraturan terbaru tersebut juga sudah dijelaskan terkait penyelenggaraan rekam medis elektronik secara umum. Hal tersebut tentunya mendukung era transformasi digital dalam pelayanan fasilitas kesehatan di Indonesia.

Berkembangnya transformasi digital dalam era ini mengharuskan seluruh aspek mulai bertransformasi dari manual menjadi elektronik, begitu pula dengan penyelenggaraan rekam medis. Sebagaimana telah diatur dalam Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis Elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes RI, 2022). Berdasarkan peraturan tersebut juga telah ditetapkan bahwasannya penyelenggaraan rekam medis elektronik harus sudah diterapkan maksimal akhir tahun 2023 oleh seluruh fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia (Kemenkes RI, 2022).

Rumah Sakit Pusat Nasional Umum Dr. Cipto Mangunkusumo merupakan salah satu rumah sakit pendidikan di Kota Jakarta Pusat. Sebagai rumah sakit pendidikan, Rumah Sakit Pusat Nasional Umum Dr. Cipto Mangunkusumo merupakan pusat penelitian tenaga kesehatan sehingga penyelenggaraan sistem informasinya sangat kompleks baik secara pelayanan maupun untuk pendidikan. Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo sudah menyanggah akreditasi paripurna (rumah sakit tipe A) dan sudah menerapkan rekam medis elektronik dalam melakukan pelayanan. Rekam medis elektronik yang digunakan di Rumah Sakit Pusat Nasional Umum Dr. Cipto Mangunkusumo bernama *Hospital Information System* (HIS) yang telah dioperasikan mulai tahun 2020 dimulai pada unit kencana. Pada awalnya SIMRS yang digunakan di RSCM yakni *Electronic Health Record* (EHR), tetapi aplikasi tersebut tidak dapat dikembangkan lagi karena keterbatasan *tools* yang sudah tidak *up to date* dengan perkembangan sistem informasi. Nantinya aplikasi EHR akan dimigrasi ke aplikasi HIS secara bertahap. Untuk saat ini HIS difokuskan pada pengembangan fitur yang baru dan sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit Pusat Nasional Umum Dr. Cipto Mangunkusumo.

Penyelenggaraan rekam medis elektronik di Rumah Sakit Pusat Nasional Umum Dr. Cipto Mangunkusumo tentunya tetap disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku. Salah satu hal yang harus dijaga adalah kerahasiaan isi rekam medis elektronik (Kemenkes RI, 2022). Terlebih sebagai rumah sakit pendidikan tentunya akan sangat banyak permintaan peminjaman rekam medis baik untuk kepentingan pelayanan atau untuk kepentingan penelitian. Salah satu fitur yang mendukung permintaan pembukaan rekam medis elektronik dalam aplikasi HIS yakni manajemen akses RME. Berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 dijelaskan bahwasannya pembukaan isi rekam medis tidak atas persetujuan pasien hanya untuk kepentingan salah satunya pendidikan dan penelitian.

Fitur Manajemen Akses RME memiliki 2 menu yakni non penelitian dan penelitian. Non penelitian digunakan untuk pembukaan akses rekam medis elektronik bagi pelayanan sedangkan penelitian digunakan untuk *user* yang akan

melakukan permintaan pembukaan rekam medis elektronik dengan kepentingan penelitian. Namun, berdasarkan observasi yang telah dilakukan fitur ini masih memiliki kekurangan. Salah satu kekurangannya terlihat pada bagian pembukaan rekam medis elektronik untuk kepentingan penelitian. Saat hak akses rekam medik yang akan melakukan *approve* permintaan pembukaan RME masih tercampur antara permintaan non penelitian dan penelitian, padahal seharusnya permintaan penelitian ada dalam menu penelitian tersendiri.

Approval Manajemen Akses RME

MENUNGGU PERSETUJUAN RIWAYAT PENGESAJUAN

RIWAYAT PENGESAJUAN

Tanggal Permintaan: 17 March 2023 s/d 17 March 2023 PROSES

NON-PENELITIAN PENELITIAN

Ekspor Excel

WAKTU PERMINTAAN	PERMINTAAN OLEH	PASIHEN	TANGGAL AKSES	INSTITUSIKSM	STATUS	WAKTU APPROVED/REJECTED	KETERANGAN
17 March 2023 14:41	Haryo Prakoso, dr.		17 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Urutlog	APPROVED	17 March 2023 14:41	approved oleh: Aen Andriawan alasan permohonan: PENGADWALAN OR
17 March 2023 14:41	Saut Horas Hutaguan Nababan, dr., SpPD, PhD, K-GEH		17 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Penyakit Dalam	APPROVED	17 March 2023 14:41	approved oleh: Aen Andriawan alasan permohonan: pasien penelitian
17 March 2023 14:40	Saut Horas Hutaguan Nababan, dr., SpPD, PhD, K-GEH		17 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Penyakit Dalam	APPROVED	17 March 2023 14:40	approved oleh: Aen Andriawan alasan permohonan: pasien penelitian
17 March 2023 14:39	Boyle Triana Praboso, dr.		17 Mar 2023		APPROVED	17 March 2023 14:41	approved oleh: Aen Andriawan alasan permohonan: Permintaan operasi
17 March 2023 14:38	Haryo Prakoso, dr.		17 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Urutlog	APPROVED	17 March 2023 14:41	approved oleh: Aen Andriawan

© 2023 Dr. Cipto Mangunkusumo Hosptal Publik 14 | 44 | 52

Gambar 1. 1 Approve Rekam Medis Elektronik Penelitian

Sumber: Data Sekunder RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo

Approval Manajemen Akses RME

MENUNGGU PERSETUJUAN RIWAYAT PENGESAJUAN

MENUNGGU PERSETUJUAN

NON-PENELITIAN PENELITIAN

Ekspor Excel

TANGGAL PERMINTAAN	PERMINTAAN OLEH	PASIHEN	TANGGAL AKSES	INSTITUSIKSM	ALASAN	AKSI
20 March 2023 14:39	Iwan Ramli, Dr.dr-Sp.Rad(S)Onk.Rad		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Onkologi Radasi	SOAP	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:38	Deitta Safra Dania, dr.		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Patologi Klinik	Info klinis	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:38	Conditiana Ribuan, dr.		20 Mar 2023	Departemen GIGI	melihat riwayat penyakit pasien	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:36	Eric Daniel Tenda, Dr. DIC, PhD, SpPD, RINA&M		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Penyakit Dalam	Penelitian	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:36	Elma Andyan Wikasana, dr.		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Bedah Spora	cek data pasien	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:35	Iwan Ramli, Dr.dr-Sp.Rad(S)Onk.Rad		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Onkologi Radasi	Pengajian awal medis	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:35	Raul Herman Amaya, dr.		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Bedah Spora	Rencana operasi	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:35	Alma Primediana Supriadi, dr.		20 Mar 2023	Departemen Penyakit Dalam	pasien meeting	TERIMA TOLAK
20 March 2023 14:35	Iwan Ramli, Dr.dr-Sp.Rad(S)Onk.Rad		20 Mar 2023	Kelompok Staf Medis Onkologi Radasi	Pengajian awal medis	TERIMA TOLAK

Showing 1 to 9 of 9 entries

Gambar 1. 2 Approve Rekam Medis Elektronik Non-Penelitian

Sumber: Data Sekunder RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo

Uraian masalah tersebut menunjukkan bahwa pada fitur manajemen akses RME masih memiliki beberapa kekurangan dan perlu dilakukan sebuah evaluasi. Selama ini fitur manajemen akses RME dalam aplikasi HIS belum pernah dilakukan evaluasi terkait kesesuaian alur dengan proses bisnis dalam sistem yang digunakan. Menurut Permenkes No. 82 tahun 2013 evaluasi sistem informasi mengandung maksud untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari suatu aplikasi yang sedang digunakan, mengetahui tersedia atau tidaknya suatu informasi saat diperlukan dan mengetahui bahwa informasi yang diberikan dalam aplikasi disajikan secara akurat, handal, dan tepat serta untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap penggunaan. (Khoirun Nissa dkk., 2020). Terdapat beberapa metode dalam menganalisis sistem RME salah satunya adalah metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

Metode EUCS dipilih untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (Alfiansyah dkk., 2020). Berkaitan dengan hal tersebut metode EUCS tepat untuk dipilih karena perlunya penulis dalam mengevaluasi fitur manajemen akses RME berkaitan dengan kepuasan pengguna dalam hal ini yakni petugas rekam medis karena belum terintegrasinya seluruh proses bisnis terkait peminjaman berkas rekam medis elektronik dalam fitur tersebut sehingga kurang efektif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien. Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis tertarik mengambil judul terkait “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS (*Hospital Information System*) Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS (*Hospital Information System*) Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.2.2 Tujuan Khusus PKL

- a. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Berdasarkan Dimensi *Content* (Isi) Di Bagian Penelitian Instalansi Rekam Medik Dan Admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- b. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Berdasarkan Dimensi *Accuracy* (Keakuratan) Di Bagian Penelitian Instalansi Rekam Medik Dan Admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- c. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Berdasarkan Dimensi *Format* (Tampilan) Di Bagian Penelitian Instalansi Rekam Medik Dan Admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- d. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Berdasarkan Dimensi *Ease Of Use* (Kemudahan Pengguna) Di Bagian Penelitian Instalansi Rekam Medik Dan Admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- e. Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Berdasarkan Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Di Bagian Penelitian Instalansi Rekam Medik Dan Admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
- f. Menyusun Upaya Rekomendasi Penyelesaian Masalah Kepuasan Pengguna Aplikasi HIS Pada Fitur Manajemen Akses RME Penelitian Berdasarkan Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu) Di Bagian Penelitian Instalansi Rekam Medik Dan Admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Peneliti

1. Mengimplementasikan ilmu dan wawasan yang telah dipelajari selama masa perkuliahan. Dan dapat melakukan studi banding antara teori dengan kajian tentang penyelenggaraan rekam medis elektronik di rumah sakit.
2. Menambah pengetahuan peneliti dengan mengevaluasi salah satu fitur dalam aplikasi HIS (*Hospital Information System*).

b. Bagi Jurusan Kesehatan Politeknik Negeri Jember

1. Sebagai tambahan studi literatur dan bahan kajian dalam pengembangan program studi Manajemen Informasi Kesehatan.
2. Sebagai referensi penelitian lebih lanjut mengenai analisis kepuasan sistem HIS fitur lain untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Rumah Sakit

1. Dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi terhadap RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo dalam penerapan aplikasi HIS (*Hospital Information System*) sebagai penyokong terselenggaranya rekam medis elektronik.
2. Dapat memperoleh suatu gambaran tentang kepuasan pengguna melalui salah satu fitur dalam aplikasi HIS (*Hospital Information System*).

d. Bagi Pembaca

1. Sebagai tambahan referensi atau informasi ilmiah bagi peneliti lainnya kedepan yang ingin meneliti terkait evaluasi sistem dengan metode EUCS pada fitur lain dalam aplikasi HIS RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo.
2. Dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan merupakan bahan bacaan bagi peneliti berikutnya.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Praktik Kerja Lapangan

Praktik kerja lapangan dilaksanakan di RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo yang berlokasi di Jalan Pangeran Diponegoro No. 71, Kecamatan

Senen, Kota Madya, Provinsi DKI Jakarta, Nomor Telepon (021) 1500135, Fak (021) 3148991.

1.3.2 Waktu Kegiatan Praktik Kerja Lapang

Praktik kerja lapang dilakukan dalam waktu 12 minggu diluar pembekalan PKL, mulai dari tanggal 02 Februari 2023 sampai dengan 20 April 2023.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada fitur manajemen akses RME penelitian dalam aplikasi HIS (*Hospital Information System*) yakni penelitian kualitatif dengan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Metode EUCS merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu implementasi sistem informasi ((Doll dan Torkzadeh,1988). Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna dalam metode EUCS diantaranya isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kemudahan penggunaan sistem (*ease of use*) (Alfiansyah dkk., 2020).

1.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya ((Notoatmodjo, 2018). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan observasi kepuasan pengguna dalam fitur manajemen akses RME dalam aplikasi HIS (*Hospital Information System*) di instalansi rekam medik dan admisi RSUP Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo menggunakan metode EUCS.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi pendukung berupa *screenshot* atau data lain terkait kepuasan pengguna pada fitur manajemen akses RME dalam aplikasi HIS (*Hospital Information System*).

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dimana peneliti mendapatkan keterangan atau informasi dari sasaran penelitian (informan) secara lisan, atau dengan bercakap-cakap dan berhadapan dengan langsung dengan responden (*face to face*) ((Notoatmodjo, 2018). Wawancara dilakukan secara mendalam (*indepth interview*) kepada 4 informan yang merupakan pengguna yang memiliki hak akses pada fitur manajemen akses RME penelitian dalam aplikasi HIS (*Helath Information System*) dan mengetahui alur dan ikut andil dalam proses permintaan rekam medis untuk kepentingan penelitian.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu prosedur yang terencana meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti ((Notoatmodjo, 2018). Observasi penelitian ini diperoleh dengan mengamati secara langsung terhadap objek penelitian yaitu mengamati proses bisnis dan kegiatan dalam alur peminjaman berkas rekam medis elektronik dalam fitur manajemen akses RME dalam aplikasi HIS (*Hospital Informatin System*).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Data dapat diperoleh dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya nonumental dari seseorang ((Notoatmodjo, 2018). Dokumentasi didapat untuk menambah penunjang data dalam menganalisis kepuasan pengguna dalam fitur manajemen akses RME dalam aplikasi HIS (*Hospital Information System*).