

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No. 3 tahun 2020). Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan lainnya tanpa menginap di rumah sakit (Yantika et al., 2024). Kewajiban Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan (Mende et al., 2023). Kewajiban tersebut perlu adanya dukungan agar dapat terwujud, salah satunya yaitu teknologi informasi. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan saat ini, terutama dibagian pengelolaan sistem informasi. Sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis sehingga mendapatkan informasi yang berkualitas. Kualitas pengolahan informasi merupakan faktor penting bagi keberhasilan institusi pelayanan kesehatan (Kristanti, 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menyatakan bahwa seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia wajib mengimplementasikan Rekam Medis Elektronik paling lambat tanggal 31 Desember 2023 (Kemenkes RI, 2022). Implementasi Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dari pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, mempersingkat lama tunggu rawat jalan serta IGD, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Rosenberg, 2019). Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan

bagi penyelenggaraan rekam medis (Kemenkes, 2022). Penyelenggaraan RME minimal mencakup pendaftaran pasien, distribusi data RME, pengisian informasi klinis, pemrosesan data RME, penginputan klaim pembiayaan, penyimpanan RME, penjaminan mutu RME, dan transfer isi RME (Permenkes RI No 24, 2022).

Analisis keberhasilan dari Rekam Medis Elektronik (RME) salah satunya dapat diukur dari penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan RME. Keberhasilan yang dimaksud yaitu merujuk kepada penilaian pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang tercermin dalam tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakai. Keberhasilan implementasi RME dapat memuaskan pengguna jika diterima dengan baik oleh pengguna yang ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pengguna yang tinggi (Annisa et al., 2022). Hal ini terlihat dari kemudahan penggunaan yang mudah dipahami, efisiensi waktu dalam pengolahan data, dan minimnya kesalahan karena sistem dapat mendeteksi input yang tidak valid. Salah satu penilaian keberhasilan penerapan RME yang dapat digunakan yaitu dengan pendekatan DeLone and McLean.

Metode Delon and McLean adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Warianti, 2024). Model pengukuran keberhasilan sistem informasi DeLone and McLean mencerminkan ketergantungan pada enam aspek yaitu: kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality) memiliki pengaruh pada tingkat penggunaan (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) yang selanjutnya mempengaruhi manfaat bersih (net benefit) yang diterima (Grandiflora, 2023). Dalam penelitian, metode Delone and McLean dapat diterapkan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian digunakan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas

informasi dan sebagainya. Dilakukan analisis keberhasilan dengan metode DeLone and McLean bertujuan untuk menilai apakah RME dapat dianggap berhasil atau sukses dan apakah memiliki dampak positif terhadap kinerja individu serta organisasi (Alferi et. al, 2020).

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kesia Rani, 2023). Penilaian akan kualitas suatu pelayanan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan yang diterima telah terpenuhi. Konsep penelitian mengenai penilaian kualitas pelayanan terdiri dari 5 ukuran yang dibagi menjadi dimensi untuk menyatakan mutu pelayanan (*Service Quality*) atau disingkat SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa et al. (2022) di RS Aisyiyah Bojonegoro menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi (akurasi, ketepatan waktu, dan pemahaman informasi) serta kepuasan pengguna (kepuasan pengambilan keputusan, keseluruhan, dan kesenangan), yang keduanya dinilai sangat baik. Penelitian dengan metode DeLone & McLean lebih fokus pada pengukuran kuantitatif kualitas RME untuk meningkatkan pelayanan rawat jalan di rumah sakit, dengan menggunakan kuesioner untuk menilai keberhasilan RME. Penelitian lain dilakukan oleh Rosalinda et al., (2021) yang juga mengevaluasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di rumah sakit umum daerah X Bandung, dengan hasil menunjukkan penerapan RME dapat mempermudah dan mempercepat dalam pekerjaan hanya saja belum optimal dilakukan. Penelitian

Data yang dihasilkan pun masih belum sepenuhnya lengkap dan akurat, data yang dimaksud meliputi identitas pasien, riwayat penyakit, hasil pemeriksaan, diagnosa, tindakan medis, hingga catatan kunjungan. Ketidaklengkapan atau kesalahan data dapat berdampak pada pelayanan kesehatan, karena informasi tersebut sangat penting dalam pengambilan keputusan medis. Hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terkait penggunaan rekam medis elektronik oleh pihak manajemen, sebagai upaya penilaian dari perspektif pengguna dan pentingnya untuk dapat mempertahankan kualitas informasi serta kenyamanan pengguna terhadap rekam medis elektronik yang telah digunakan sebagai sarana pencatatan digital di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Waluya Malang, untuk menganalisis keberhasilan implementasi RME. Fokus pada pelayanan rawat jalan karena proses pelayanannya berlangsung cepat dan berurutan, mulai dari pendaftaran hingga pengambilan obat. Agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, dibutuhkan sistem yang mendukung kecepatan dan ketepatan. Oleh karena itu, penerapan RME menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit rawat jalan. Berdasarkan latar belakang di atas Peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah Analisis Keberhasilan Implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap aspek Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis keberhasilan implementasi rekam medis elektronik terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik rawat jalan ditinjau dari (kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, manfaat bersih) di Rumah Sakit Panti Waluya Malang
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan Rawat jalan ditinjau dari (*Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Dan Empathy*) di Rumah Sakit Panti Waluya Malang
3. Menganalisis pengaruh keberhasilan implementasi Rekam Medis Elektronik terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan bahan pembelajaran serta evaluasi bagi mahasiswa manajemen informasi kesehatan tentang keberhasilan implementasi rekam medis elektronik dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan rawat jalan

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan, pengalaman dan ilmu yang sudah didapatkan selama mengikuti pembelajaran dan perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang, serta menambah wawasan dan pengalaman peneliti terkait keberhasilan implementasi rekam medis elektronik.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan rawat jalan mengenai keberhasilan implementasi rekam medis elektronik sehingga dapat meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan, pengembangan dan literatur bagi pembaca dalam proses pendidikan ataupun penelitian dengan topik yang serupa di masa yang akan datang.

