

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pelayanan rawat jalan di Indonesia sebagian besar telah berproses menyesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini untuk terus meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien untuk berbagai layanan medis, menurut data dari Kemenkes ada sekitar 233,1 juta total kunjungan pasien ke fasyenkes selama 2021 atau meningkat sekitar 152% selama periode 2014 - 2021 oleh karena itu dibutuhkan tata kelola data secara digital untuk efisiensi pelayanan kesehatan, menurut riset kemenkes total ada 2 miliar rupiah biaya kertas per tahun yang dikeluarkan rumah sakit di Indonesia hal ini mendorong pemerintah untuk segera menerapkan rekam medis elektronik di Indonesia, namun dalam kebijakan pemerintah ini rekam medis elektronik masih terus dikembangkan terlepas dari kelemahan dan kelebihan dari sistem ini diantaranya kelemahan sistem ini membutuhkan investasi awal yang lebih besar untuk adanya perangkat keras, lunak dan biaya penunjang, sistem ini juga memerlukan waktu yang lama bagi petugas untuk mempelajari dan beradaptasi dari sistem terdahulu namun, jika sistem ini sudah di terapkan akan banyak manfaat yang di rasakan baik terhadap petugas maupun pasien sebagai individu yang dilayani disuatu instansi kesehatan (Kemenkes,2023).

Rekam medis memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang mana harus mampu menyediakan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Rekam medis berfungsi untuk menyediakan informasi kesehatan bagi semua tenaga kesehatan yang terlibat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seorang pasien. Indikator pelayanan rekam medis yang bermutu meliputi kelengkapan, kecepatan dan ketepatan, dalam memberikan informasi untuk kebutuhan pelayanan kesehatan (Purnama, 2021).

Perkembangan informasi kesehatan yang digunakan oleh tenaga kesehatan telah berkembang pesat, salah satunya rekam medis elektronik. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Dengan adanya rekam medis elektronik ini tenaga kesehatan yang bertugas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang tepat kepada pasien serta mengurangi adanya resiko *medical error*. Hal penting lainnya adalah dapat membantu manajemen rumah sakit dalam mendokumentasikan beberapa informasi penting seperti kunjungan dokter dan keakuratan pemberian perawatan, sehingga diharapkan dapat menghemat waktu, biaya, dan menghindari adanya duplikasi data (Permenkes, 2022).

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2022 mewajibkan setiap fasilitas kesehatan menerapkan RME selambat-lambatnya hingga akhir tahun 2023, selain merupakan bagian dari strategi transformasi digital kesehatan hal ini juga bertujuan untuk menghadirkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, efektif dan aman sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengacu kepada kendali mutu dan kendali biaya. Dengan di terapkannya RME di suatu fasilitas pelayanan kesehatan pasien pasti akan merasakan dampak perubahan tersebut salah satunya RME akan memudahkan proses pendaftaran pasien dengan fitur pendaftaran online yang praktis. Pasien dapat mendaftar tanpa harus datang ke suatu Fasyenkes secara fisik yang akan menghemat waktu dan tenaga. Penggunaan RME menawarkan kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dalam pengelolaan di Fasyenkes untuk memaksimalkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Banyak rumah sakit telah menerapkan rekam medis elektronik dalam proses pelayanannya, meski belum semua menerapkan secara komprehensif namun paling tidak bagi sebagian besar rumah sakit di Indonesia baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta RME bukanlah hal yang baru. RME bermanfaat dari segi ekonomi, segi klinis dan akses informasi Penerapan rekam medis elektronik dimaksudkan guna meningkatkan mutu pelayanan, kepuasan pasien kelengkapan dan ketepatan

data. meminimalisir kesalahan medis serta meningkatkan kecepatan akses data pasien (Burhan dkk , 2023).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yaitu suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Yunike, 2023).

Rekam medis elektronik adalah sistem informasi yang mendukung kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan rekam medis elektronik juga memungkinkan pasien untuk menikmati kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan di suatu instansi kesehatan tanpa ragu akan keamanan dan kerahasiaan data serta informasi yang ada dalam rekam medis elektronik tersebut (Agustin, 2022). Dengan adanya rekam medis elektronik pemerintah ingin mewujudkan layanan kesehatan yang lebih baik dan cepat, dengan penanganan yang lebih efektif kualitas pelayanan pasien otomatis akan meningkat. Hal ini pada akhirnya akan memberikan kepuasan bagi pasien terhadap pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Upaya pemerintah ini diharapkan mampu menjawab persoalan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia dan menciptakan integrasi data rekam medis yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Cahyaharnita, 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 September 2023. Rumah Sakit Islam Banjarmasin telah menerapkan rekam medis elektronik semenjak tahun 2019 dan juga telah menyediakan laman

pendaftaran pasien rawat jalan melalui *website* yang bisa di akses melalui “daftar.rsislambanjarmasin.com” dan di dapatkan juga oleh peneliti melalui wawancara yang tidak terstruktur kepada 10 orang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin didapatkan bahwa 7 orang (70%) mengatakan masih kesulitan dan kebingungan dalam melakukan pendaftaran online yang dapat dilakukan di rumah pasien masing - masing sehingga pasien diharuskan datang kembali ke rumah sakit untuk men-*scan* nomor antrian, masalah lain yang terkadang masih terjadi dilapangan ialah tidak lepas dari terkendalanya jaringan yang tidak stabil dan terdapat *web error* sehingga menghambat proses pendaftaran rawat jalan pasien, dari beberapa pasien yang di temui oleh peneliti terdapat juga kendala pasien yang tidak mempunyai *smartphone* sehingga menghambat proses pendaftaran secara *online*, sedangkan 3 orang (30%) diantaranya mengatakan puas akan di jalankan nya rekam medis elektronik terhadap pendaftaran *online* karena merasa mudah akan proses pendaftaran rawat jalan. Dari data yang di dapatkan oleh peneliti bahwa pada tahun 2021 kunjungan pasien rawat jalan di Rumah sakit islam Banjarmasin mencapai 49.931 pasien dan meningkat di tahun 2022 mencapai 73.593 pasien serta didapatkan juga dari total 20 poliklinik rawat jalan yang ada di Rumah sakit Islam Banjarmasin poli kaki diabet adalah poli dengan kunjungan tersedikit sedang poli rehab medik adalah poli dengan kunjungan pasien terbanyak. Oleh sebab itu maka peneliti mengangkat judul “Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Islam Banjarmasin.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui penggunaan rekam medis elektronik di unit rawat jalan Rumah sakit Islam Banjarmasin.
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.
- c. Untuk menganalisis hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat membantu sebagai sumber wawasan referensi mengenai hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian yang dilaksanakan diharapkan dapat memberi masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk meningkatkan efektifitas dan kenyamanan pasien dalam proses pelayanan rawat jalan di Rumah sakit Islam Banjarmasin.

b. Bagi Intansi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat menjadi saran untuk menambah pengetahuan dan bisa menjadi bahan bacaan pengembangan kurikulum pendidikan serta bisa menjadi sumber informasi bagi mahasiswa.

c. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman tentang hubungan penggunaan rekam medis elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi baik peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarmasin” terdapat penelitian sejenis yang telah dilakukan

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Marta simanjuntak (2020)	Tinjauan Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Penelitian ini juga ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien di unit rawat jalan	Penelitian ini berfokus pada lama waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis untuk mengukur seberapa puas pasien akan lama waktu pelayanan rawat jalan di di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan.
2.	Sabriadi, Shinta polmidar romiani lase (2022)	Hubungan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2022	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional untuk mengetahui hubungan penggunaan rekam medis elektronik dengan kepuasan	Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna atau petugas rekam medis di unit rawat jalan dengan di implementasikan rekam medis elektronik.

3.	Firliana jimny sari (2021)	Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Pada mutu pelayanan kesehatan oleh Petugas Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2021	Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pasien yang ada di puskesmas. Penelitian ini berfokus pada indikator mutu layanan kesehatan rekam medis terhadap kepuasan pasien.
4.	Elisa ignatia (2022)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Guntung Manggis	Penelitian ini bertujuan mengetahui tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner	Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pasien yang ada di puskesmas.