BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data sosial dan data medis pasien, serta dapat dilengkapi dengan sistem pendukung keputusan. Rekam medis elektronik (RME) merupakan suatu sistem informasi kesehatan terkomputerisasi yang berisi data demografi, data medis, dan dapat dilengkapi dengan sistem pendukung Keputusan. Fasilitas pelayanan kesehatan mengimplementasikan RME sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, meningkatkan akurasi pendokumentasian, mengurangi clinical errors, dan mempercepat akses data pasien implementasi *Electronic Medical Record (*E-RM) di ranah medis menghadirkan peluang signifikan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, di balik potensi tersebut, terdapat pula berbagai tantangan dan fenomena kompleks yang mendasari munculnya permasalahan dalam penerapan E-RM.dan lamanya penyediaan rekam medis, borosnya penggunaan kertas formulir rekam medis, kurangnya ruang penyimpanan rekam medis merupakan permasalahan yang timbul terkait rekam medis sebagai contoh di RSUD dr. Soeratno Gemolong.RSUD dr. Soeratno Gemolong kemudian berkomitmen menerapkan ERM (Elektronik Rekam Medis) guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. RSUD dr. Soeratno Gemolong telah

menyiapkan sistem yang digunakan untuk mendukung berjalannya ERM tersebut, Elektronik Rekam Medis merupakan teknologi pendukung yang memungkinkan memberikan pelayanan yang berkualitas dan cepat dibandingkan dengan rekam medis berbasis kertas, terlebih saat ini sudah masuk era industri 4.0 sehingga kegiatan konvensional sudah saatnya digantikan dengan proses digital yang membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat dan efektif. (Setiawan Agus, 2020)

Pada akhirnya peneliti menginisiatif mengambil judul hubungan penggunanaan ERM dan kepuasan pasien di rumah sakit umum Aisyiah dr Soetomo di Ponorogo. Khusunya diruang multazam dikarenakan diruang tersebut BOR pasien hamper selalu diatas 80% setiap bulannya. Dan setiap layanan kesehatan, terutama Rumah Sakit, mengalami tantangan dengan penggunaan rekam medis manual (berbasis kertas). Untuk mengatasi masalah ini, penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit dapat menjadi solusi untuk meminimalkan kendala yang terjadi pada rekam medis. Faida (2020) menyatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem arsip manual (berbasis kertas) meliputi waktu yang diperlukan untuk mencari data pasien yang panjang dan kesulitan dalam mengumpulkan informasi catatan kesehatan pasien yang tersebar.

Rekam medis elektronik merupakan suatu sistem yang memungkinkan penyimpanan data pasien secara digital, menggantikan metode tradisional berbasis kertas (Dwijosusilo & Sarni, 2018). Sistem ini mencakup informasi medis penting seperti riwayat kesehatan, diagnosis, perawatan, resep obat,

dan hasil tes (Ridwan & Sari, 2021). Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) sangat vital bagi manajemen dalam mengatasi tantangan rekam medis karena dapat memastikan integritas dan ketepatan data, serta menjadi langkah solutif dalam meningkatkan efisiensi finansial, akses, dan mutu pelayanan di rumah sakit. Keberadaannya memungkinkan akses yang lebih cepat dan mudah bagi tenaga medis untuk mengambil informasi yang diperlukan, mengurangi risiko kehilangan atau duplikasi data, serta meningkatkan koordinasi perawatan antarprofesional. Meskipun belum ada peraturan yang secara spesifik mengatur tentang Rekam Medis Elektronik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis, memberikan dasar hukum yang kuat dan memberi harapan bagi implementasi Rekam Medis Elektronik di Indonesia (Faida, 2020).

Berdasarkan data yang kami peroleh dari Rekam Medis jumlah pasien di RSUA di trimester pertama (januari-maret) tahun ini adalah di rawat jalan 57.906 pasien dan di rawat inap 5.575 pasien.dan untuk angka rata rata kepuasan pasien di rumah sakit umum aisyiah dr soetomo ponorogo.Di mulai dari dokter prosentase memuaskan kriteria pelayanan dokter rata-rata 84,17 %. Lalu Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan dokter rata-rata 15,83 %. Kecepatan memberi tanggapan terhadap keluhan pasien merupakan prosentase tertinggi yaitu 28,00 %.sedangkan di perawat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan perawat rata-rata 79,33 %.

Kriteria ketrampilan dan kecekatan dalam menangani pasien serta kerapian penampilan dalam berpakaian merupakan prosentase tertinggi yaitu masing-masing 100,00 %. Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan perawat rata-rata 20,67%. Kriteria keramahan dan kesopanan merupakan prosentase tertinggi yaitu 50,00 %. lalu di bagian informasi pasien Memuaskan dari semua kriteria pelayanan tempat informasi pasien rata-rata 90,00 %. Kriteria kecepatan memberi informasi dan ketepatan informasi yang diberikan merupakan prosentase tertinggi yaitu 97,00 %.dan Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan tempat informasi pasien rata-rata 10,00 %. Keramahan dan kesopanan merupakan prosentase tertinggi yaitu 25,00 %.sedangkan di tempat pendaftaran Memuaskan dari semua kriteria pelayanan tempat pendaftaran pasien rata-rata 90,80 %. Kriteria kecepatan memberi informasi dan ketepatan informasi yang diberikan merupakan prosentase tertinggi yaitu 95,00 %.Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan tempat pendaftaran pasien rata-rata 9,20 %. Kriteria kerapian penampilan dalam berpakaian merupakan prosentase tertinggi yaitu 21,00 %.lalu di bagian apotik/farmasi di dapatkan data Memuaskan dari semua kriteria pelayanan apotik / farmasi rata-rata 89,00 %. Kriteria keramahan dan kesopanan serta kemampuan member penjelasan / innformasi kepada pasien merupakan prosentase tertinggi yaitu masing-masing 100,00 %.Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan apotik / farmasi rata-rata 11,00 %. Kriteria ketepatan dan ketelitian dalam melayani pasien merupakan prosentase tertinggi yaitu 38,00 %.lanjut di bagian pelayanan

radiologi Memuaskan dari semua kriteria pelayanan radiologi rata-rata 89,71 %. Kriteria Kerapian penampilan dalam berpakaian dan serta kenyamanan ruang tunggu merupakan prosentase tertinggi yaitu masing-masing 100,00 %.Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan radiologi rata-rata 10,29 %. Kriteria kelengkapan peralatan / fasilitas merupakan prosentase tertinggi yaitu 33,00 %.yang terakhir di bagian pelayanan Gizi Memuaskan dari semua kriteria pelayanan gizi rata-rata 90,67 %. Kriteria rasa dan selera makanan merupakan prosentase tertinggi yaitu masing-masing 100,00 %.Sangat Memuaskan dari semua kriteria pelayanan gizi rata-rata 9,33 %. Kriteria keramahan dan kesopanan merupakan prosentase tertinggi yaitu 34,00 %.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa aspek – aspek lain sudah bisa di katakan sangat baik / memuaskan pada semua kriteria pelayanan. Pada perusahaan jasa, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tercapainya tujuan perusahaan diantaranya pelayanan dan kepercayaan (trust). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh seorang pelayan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Apabila pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan menjamin proses pelayanan tersebut berjalan secara efisien dan pelanggan akan merasa puas.

Pengaruh E-RM (*Electronic Record Medical*) terhadap Kepuasan Pasien dan Dampaknya Rekam Medis Elektronik membawa potensi

signifikan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Berikut adalah beberapa poin penting yang menjelaskan bagaimana E-RM dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien: adalah Meningkatkan Akurasi dan Efisiensi Pelayanan: yang mana E-RM memungkinkan akses data pasien yang lebih cepat dan mudah bagi tenaga medis, sehingga diagnosis dan pengobatan yang diberikan menjadi lebih akurat dan tepat waktu. Dan Hal ini dapat membantu mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan hasil perawatan pasien.sedangkan dalam Proses pelayanan yang lebih efisien, seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan, dan pengeluaran obat, dapat meminimalisir waktu tunggu pasien, meningkatkan kenyamanan, dan mengurangi stres. lalu juga dapat meningkatkan Komunikasi yang Lebih Baik antara Pasien dan Tenaga Medis**,**E-RM memfasilitasi komunikasi yang lebih terbuka dan transparan antara pasien dan tenaga medis dan pasien dapat mengakses data medis mereka sendiri secara online, mengajukan pertanyaan, dan mendapatkan informasi yang lebih lengkap tentang perawatan mereka. Tenaga medis dapat dengan mudah berbagi informasi tentang pasien dengan tim medis lainnya, meningkatkan koordinasi perawatan dan menghindari duplikasi tes. Komunikasi yang lebih baik dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa hormat antara pasien dan tenaga medis, menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien.lalu Peningkatan Keterlibatan dan Kontrol Pasien**.**E-RM memberdayakan pasien dengan memberikan mereka akses yang lebih mudah ke informasi kesehatan

mereka.dan Pasien dapat terlibat lebih aktif dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka, meningkatkan rasa kontrol dan otonomi.

Meningkatkan kepuasan pasien adalah tujuan utama bagi semua penyedia layanan kesehatan. Hal ini tidak hanya penting untuk memberikan pengalaman positif bagi pasien, tetapi juga berdampak pada loyalitas, reputasi, dan profitabilitas organisasi. Solusi untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien dengan Program Berikut beberapa solusi yang dapat diimplementasikan: 1). Pemanfaatan Rekam Medis Elektronik (EMR) yang Komprehensif. 2). Sistem Antrian Online dan Pembayaran (Pengurangan Waktu Tunggu). 3). Aplikasi Mobile. 4). Program Loyalitas Pasien. 5). Survei Kepuasan Pasien. 6). Pelatihan Tenaga Kesehatan. 7). Fokus pada Pengalaman Pasien. 8). Kolaborasi dengan Mitra. 9). Sosialisasi Program.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian masalah dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Hubungan Penggunnaan E-RM dan Kepuasaan Pasien Di Ruang Multazam Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo Ponorogo

1.3 Tujuan Penulisan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Hubungan Penggunaan E-RM dengan Kepuasaan Pasien Di Ruang Multazam Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo Ponorogo

1.3.2 Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi penggunaan E-RM di ruang multazam rumah sakit umum aisyiah dr sutomo Ponorogo
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di ruang multazam rumah sakit umum aisyiah dr sutomo ponorogo
3. Menganalisis Hubungan Penggunnaan E-RM dengan Kepuasaan Pasien Di Ruang Multazam Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo Ponorogo

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dibidang ilmu pengetahuan dan kesehatan, sehingga dapat digunakan dalam mengetahui bagaimana Hubungan Penggunnaan E-RM dan Kepuasaan Pasien Di Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo Ponorogo. Selain itu diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Institusi

   Mengidentifikasi dan mengelola risiko terkait keamanan dan privasi data pasien. Mematuhi peraturan dan standar industri terkait E-RM. Mengembangkan dan menerapkan praktik terbaik dalam penggunaan E-RM. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf tentang E-RM.

Secara keseluruhan, penelitian tentang E-RM dapat memberikan banyak manfaat bagi institusi, termasuk peningkatan kualitas perawatan pasien, efisiensi operasional, penelitian dan pengembangan, kepuasan pasien, dan keuntungan finansial.

2. Peneliti

Informatika Kesehatan: Peneliti informatika kesehatan dapat menggunakan data E-RM untuk mengembangkan algoritma dan sistem untuk mendukung diagnosis penyakit, memprediksi hasil pasien, dan meningkatkan kualitas perawatan.

Kebijakan Kesehatan: Peneliti kebijakan kesehatan dapat menggunakan data E-RM untuk mengevaluasi efektivitas program dan kebijakan perawatan kesehatan, dan untuk mengidentifikasi area di mana sistem perawatan kesehatan dapat ditingkatkan.

Epidemiologi: Peneliti epidemiologi dapat menggunakan data E-RM untuk melacak pola penyakit dan faktor risiko, dan untuk mengembangkan intervensi kesehatan masyarakat yang lebih efektif.

Psikologi Kesehatan: Peneliti psikologi kesehatan dapat menggunakan data E-RM untuk memahami bagaimana faktor psikologis memengaruhi kesehatan dan hasil perawatan, dan untuk mengembangkan intervensi psikososial yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, penelitian E-RM memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi peneliti di berbagai bidang, dan untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien, efisiensi sistem perawatan kesehatan, dan hasil kesehatan secara keseluruhan.

3. Peneliti selanjutnya
    a. Memajukan Pemahaman tentang Manfaat dan Tantangan EMR:
    b. Penelitian baru dapat mengungkap manfaat baru dari EMR, seperti peningkatan kualitas perawatan, efisiensi yang lebih tinggi, dan pengurangan biaya.
    c. Penelitian juga dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi tantangan yang terkait dengan EMR, seperti masalah privasi, keamanan data, dan adopsi pengguna.
    d. Mendukung Pengembangan Teknologi EMR yang Lebih Baik:
    e. Temuan penelitian dapat menginformasikan desain dan pengembangan sistem EMR baru, memastikan bahwa sistem ini memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat yang maksimal.
    f. Penelitian dapat membantu meningkatkan interoperabilitas sistem EMR, memungkinkan pertukaran data yang lebih mudah antara sistem yang berbeda.

g. Meningkatkan Adopsi dan Penggunaan EMR yang Efektif:

h. penelitian dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada adopsi dan penggunaan EMR yang sukses, sehingga memudahkan organisasi lain untuk menerapkan sistem EMR.

i. Penelitian dapat mengembangkan pedoman dan intervensi untuk membantu organisasi mengatasi hambatan dalam adopsi dan penggunaan EMR.

j. Mendorong Inovasi dalam Penelitian Kesehatan:

k. EMR menyediakan sumber data yang kaya untuk penelitian kesehatan, yang dapat digunakan untuk meneliti berbagai topik seperti efektivitas pengobatan, hasil pasien, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kesehatan.

l. penelitian EMR dapat membantu mengembangkan metode penelitian baru dan meningkatkan pemahaman kita tentang berbagai kondisi kesehatan.

1.4.2 Manfaat profesi

1. Bagi Rumah Sakit

a. Meningkatkan Kualitas Layanan Pasien

b. Peningkatan Efisiensi Operasional Rumah Sakit

c. Mendukung Penelitian dan Pengembangan

d. Meningkatkan Keamanan dan Kerahasiaan Data Pasien

e. Manfaat Lain:

f. Mempermudah Audit dan Akreditasi: EMR dapat memudahkan proses audit dan akreditasi rumah sakit dengan menyediakan data yang terorganisir dan mudah diakses.

2. Rekam medis

Mengembangkan standar dan pedoman untuk E-RM yang memastikan rekam medis yang lebih berkualitas, lengkap, dan konsisten. Mengidentifikasi dan mengatasi potensi risiko keamanan dan privasi yang terkait dengan E-RM.

Menganalisis data pasien dan menghasilkan wawasan yang dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas perawatan. Mengembangkan teknologi dan solusi baru untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi rekam medis.

Penelitian E-RM adalah bidang yang dinamis dan berkembang pesat dengan potensi untuk memberikan dampak positif yang signifikan pada sistem perawatan kesehatan.

3. Bagi perawat

1. Penelitian tentang bagaimana EMR dapat digunakan untuk meningkatkan komunikasi antara perawat dan dokter dapat membantu dalam mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien.
2. Penelitian tentang bagaimana EMR dapat digunakan untuk mendokumentasikan asuhan keperawatan dengan lebih efisien

dapat membantu perawat untuk menghabiskan lebih banyak waktu dengan pasien dan memberikan perawatan langsung.

3. Penelitian tentang bagaimana EMR dapat digunakan untuk mengelola obat-obatan dengan lebih aman dapat membantu dalam mengurangi risiko efek samping obat dan meningkatkan hasil pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Aplikasi E-Rm terhadap Kinerja Petugas Poli Rawat Jalan di Rumah Sakit

   Perbedaan : variable yang digunakan adalah kualitas aplikasi ERM sedangkan penilitian Hubungan Antara Pengaruh Penggunnaan E-RM dan Kepuasaan Pasien Di Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo Ponorogo

   Persamaan : Pada sebagian variabel ERM , Metode penelitian ini menggunakan penelitian non eksperimental. Pada penelitian sebelumnya Tujuan yang dicapai melalui penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas aplikasi E-RM terhadap kinerja petugas poli rawat jalan dengan mengidentifikasi pengaruh antar variabel sedangkan pada penelitian yang saya lakukan lebih mengarah kepada mencari hubungan pengunaan aplikasi ERM dan kepuasaan pasien di rumah sakit rsua Perbedaan :

variable yang digunakan adalah kualitas layanan sedangkan pada penelitian ini yang digunakan Hubungan Penggunnaan E-RM dan Kepuasaan Pasien Di Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo

Persamaan : variable yang digunakan tentang kepuasan pasien

2. ANALISIS PERTANGGUNGJAWABAN RUMAH SAKIT TERKAIT POTENSI KEBOCORAN DATA REKAM MEDIS ELEKTRONIK AKIBAT CYBER CRIME

Perbedaan : vaariabel yang digunakan tentang pertanggungjawaban RS terkait potensi kebocoran data RM.sedangkan penelitian Hubungan Antara Pengaruh Penggunnaan E-RM dan Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Aisyiah Dr Sutomo adalah Pengaruh Penggunnaan E-RM Terhadap Kepuasaan Pasien

Persamaan : variable yang digunakan Tentang RM. Pada penelitian sebelumnnya Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tanggung jawab rumah sakit dapat melindungi hak pasien yang dirugikan atas kebocoran data rekam medis elektronik dan akibat hukum yang terjadi sedangkan pada penilitaian ini.

3. HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN UMUM DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS TAHUN 2023

   Perbedaan : variable yang digunakan kualitas layanan rekam medis Sedangkan penelitian hubungan penggunaan ERM dan kepuasan pasien dirumah sakit umum aisyiah dr Sutomo adalah hubungan penggunaan ERM

   Persamaan : variable yang digunakan sama sama membahas tentang Elekronic rekam medis.