

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berdampak pada perkembangan di dunia kesehatan, khususnya teknologi informasi digital Rumah Sakit (RS) terkait dengan rekam medis. Informasi di Rumah Sakit menjadi hal penting untuk memberikan, mengkoordinasikan, dan juga mengintegrasikan pelayanan RS (Delgado et al., 2018). Manfaat pengelolaan EMR adalah membuat rekam media menjadi lebih tertib dan meningkatkan pelayanan kesehatan dengan pengelolaan rekam medis yang cepat, tepat, bernilai, dan dapat dipertanggungjawabkan (Atwa & Wahed, 2019). System pendokumentasian keperawatan di RSUD Dr. Soetomo Surabaya telah menggunakan system Rekam Medis Elektronik. Namun, kelengkapan pendokumentasian di system rekam medis elektronik di bagian keperawatan masih ditemukan tidak lengkap. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan data ketidaklengkapan informasi pada EMR yang disebabkan tidak adanya kebijakan mengenai ketidaklengkapan pengisian EMR karena sumber daya manusia seperti akibat dari kesibukan dan beban kerja yang berat yang berdampak pada kepuasan tenaga kesehatan sebagai pengguna aplikasi EMR (Huang et al., 2021).

Kemajuan teknologi harus diimbangi dengan sumber daya manusia sebagai penggunaanya agar dapat mendapatkan manfaat semaksimal mungkin, seperti pada beberapa penelitian menjelaskan ada pengaruh sumber daya manusia dan teknologi terhadap kepuasan pengguna (Tajirian et al., 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan EMR memiliki pengaruh pada penggunaanya yaitu tenaga

kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa Electronic Medical Record (EMR) meningkatkan beban kerja bagi perawat. Mereka mengalami tuntutan mental dan fisik yang lebih tinggi dengan adanya EMR (Yen et al., 2019). Selain itu, kelelahan dilaporkan sebagai faktor utama bagi tenaga kesehatan untuk meninggalkan pekerjaannya, dan mengurangi tingkat produktivitasnya sehingga menyebabkan gangguan pada layanan kesehatan yang diberikan (Almulhem et al., 2021). Tingkat kelelahan perawat yang tinggi juga berkorelasi dengan penurunan keselamatan dan kepuasan pasien (Khairat et al., 2020).

Berdasarkan data hasil laporan evaluasi RSUD Dr. Soetomo di ruang seruni A diketahui bahwa kelengkapan pengisian pendokumentasian EMR memiliki kelengkapan sebesar 90,4% selama bulan Mei-Oktober 2022. Faktor yang mempengaruhi tentang aspek-aspek kualitas aplikasi EMR berdasarkan penelitian, diketahui bahwa sebesar 40% responden menyatakan kemudahan akses EMR kurang baik, 50% responden menyatakan aspek keamanan EMR kurang baik, 60% responden menyatakan bahwa aspek fleksibilitas EMR cukup baik, 40% responden menyatakan bahwa koneksi EMR baik, dan 50% responden menyatakan bahwa aspek keandalan EMR kurang baik (van der Vaart et al., 2014). Penelitian juga dilakukan terkait dengan kepuasan pasien terhadap penerapan EMR oleh tenaga kesehatan pemberi layanan di Rumah Sakit Amerika Serikat mendapatkan hasil bahwa penerapan EMR di Rumah Sakit tidak berdampak negatif pada kepuasan pasien (Wali et al., 2020b). Penelitian di Malaysia pada 321 pasien didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit yang telah menerapkan EMR lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit dengan PMR

(*Papaer Medical Record*) (A. A. Ibrahim et al., 2022). Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai system informasi EMR. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa 97,5 % merasa puas dengan penggunaan EMR pada pasien rawat jalan (Kutney-Lee et al., 2019).

Black Book Market Research Organization di rumah sakit US menyebutkan bahwa gangguan produktivitas dari penggunaan EMR disebutkan oleh 69% perawat pada tahun 2018 dan persentase perawat yang melaporkan bahwa EMR mengganggu alur kerja sebanyak 44% (Johnson et al., 2021). Penelitian di Rumah sakit Saudi Arabia pada 182 tenaga kesehatan didapatkan hasil sebanyak 92 (50,5%) responden melaporkan adanya stres. Ketika peserta diminta untuk menentukan tindakan mana yang secara khusus berkontribusi pada stres, sebanyak 62 (34,1%) responden setuju atau sangat setuju bahwa menggunakan EHR menambah frustrasi kerja mereka dan sebanyak 73 (40,1) responden melaporkan adanya kelelahan (Almulhem et al., 2021). Penelitian yang dilakukan di Saudi Arabia terhadap tenaga kesehatan, menyebutkan bahwa sebanyak 75% penyedia layanan kesehatan merasa kelelahan akibat penggunaan EMR yang ditunjukkan dengan peningkatan rasa frustasi dan penurunan kepuasan mereka dalam bekerja (Abed et al., 2022).

Pengenalan EMR memulai perubahan yang signifikan dalam perawatan kesehatan dibandingkan dengan PMR. Manfaatnya termasuk menghemat waktu, mencegah dokumen hilang, dan meningkatkan partisipasi pasien dalam perawatan mereka. EMR dianggap sebagai sistem yang efisien untuk meningkatkan

keterlibatan pasien dan komunikasi dengan tenaga kesehatan. Khususnya, EMR meningkatkan kepatuhan dan kepuasan pasien dengan sistem perawatan kesehatan (Wali et al., 2020a). Penggunaan EMR dapat meningkatkan kelengkapan dan kesiapan aplikasi dalam proses pengisian rekam medis pada pasien. Penggunaan EMR dapat meminimalisir faktor ketidaklengkapan dan ketidakakuratan serta ketidakterbacaan tulisan tangan dokter (Kutney-Lee et al., 2021). Selain memiliki dampak positif, penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kelelahan pemberi pelayanan kesehatan salah satunya adalah profesi perawat meningkat dengan adanya penggunaan EMR yang ditunjukkan dengan menurunnya tingkat kepuasan kerja mereka (Boonstra et al., 2021). Faktor-faktor seperti tuntutan pasien atau unit yang tinggi, tingkat kepegawaian yang tidak memadai, dan konflik dengan administrasi atau kebijakan baru diidentifikasi sebagai kontributor utama berkembangnya kejenuhan dan akhirnya tingkat kelelahan perawat yang tinggi berkorelasi dengan penurunan keselamatan dan kepuasan pasien (Khairat et al., 2020).

Suatu kepuasan pengguna dapat disebabkan karena kepuasan kualitas informasi, sumber daya manusia, teknologi, kemanfaatan, kemudahan akses, fleksibel, besarnya penggunaan. Seperti pada beberapa penelitian menjelaskan ada pengaruh sumber daya manusia dan teknologi terhadap kepuasan pengguna (Tajirian et al., 2020). Kepuasan merupakan faktor determinan terhadap manfaat yang dirasakan pengguna dan berpengaruh positif terhadap manfaat keseluruhan (Linn et al., 2018). Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi rekam medis, akurat, dan penyajian informasi pada aplikasi EMR (Kutney-Lee et al.,

2021). Penggunaan dan kepuasan pengguna akan mempengaruhi dampak individual dan dampak organisasional.

Kualitas EMR dilihat dari seberapa besar sistem tersebut dapat mendukung tugas atau keputusan yang diambil penggunanya dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Kualitas EMR juga mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap keberhasilan penerapan dan berjalannya sistem program EMR (Kaipio et al., 2020). Penggunaan aplikasi EMR yang efektif dan efisien akan meningkatkan kepuasan pengguna yaitu tenaga kesehatan dan juga pasien terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Kutney-Lee et al., 2021). Penggunaan EMR merupakan aspek penting untuk diterapkan dalam sistem pelayanan rumah sakit. Meski terdapat banyak manfaat dari aplikasi EMR, namun masih terdapat beberapa evaluasi penggunaan EMR seperti ketidaklengkapan data dan sulitnya mengakses aplikasi EMR. Kualitas dari aplikasi EMR tersebut dapat berdampak pada kepuasan pengguna yaitu tenaga kesehatan dan juga pasien. Hal tersebut yang menyebabkan penulis tertarik untuk menganalisis tentang hubungan pendokumentasian EMR terhadap kepuasan perawat dan pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan kerja perawat yang merupakan aplikasi teori kebutuhan oleh Maslow dan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan serta analisa data menggunakan *Uji Spearmen Rho*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan kinerja pendokumentasian EMR dengan kepuasan perawat dan pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kinerja pendokumentasian EMR dengan kepuasan perawat dan pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kinerja pendokumentasian EMR perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Mengidentifikasi kepuasan perawat terkait pendokumentasian EMR di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien terkait pendokumentasian EMR di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
4. Menganalisis hubungan kinerja pendokumentasian EMR dengan kepuasan perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
5. Menganalisis hubungan kinerja pendokumentasian EMR dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai landasan pengembangan ilmu keperawatan khususnya bidang ilmu manajemen keperawatan dalam pengembangan ilmu tentang kinerja dan kepuasan perawat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberi masukan pada Rumah sakit sebagai bahan masukan dan rekomendasi bagi pimpinan rumah sakit untuk meningkatkan kelengkapan dokumentasi keperawatan dalam sistem EMR.
2. Penelitian ini dapat membantu meningkatkan kepuasan perawat dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit berkaitan dengan penerapan sistem pendokumentasian EMR.

