

## **BAB 6**

### **PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan pembahasan hasil penelitian dikaitkan dengan sumber Pustaka kemudian diuraikan dalam bentuk opini. Pembahasan dibagi sub bab sesuai dengan tujuan khusus penelitian.

#### **6.1 Interpretasi Hasil Penelitian dan Diskusi Hasil**

Pembahasan hasil penelitian diuraikan pada analisis sub variabel independen (kinerja pendokumentasian EMR) dengan variabel dependen (kepuasan perawat dan kepuasan pasien).

##### **6.1.1 Identifikasi Kinerja Pendokumentasian EMR di RSUD Dr. Soetomo Surabaya**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada kinerja pendokumentasian EMR diketahui bahwa sebagian besar hasil kinerja pendokumentasian EMR baik. Didukung dari penelitian Rahmatin et al., (2024) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi manajemen dan pendokumentasian asuhan keperawatan, khususnya melalui Electronic Health Records (HER), Electronic Medical Record (EMR), Sistem Informasi Manajemen Keperawatan (SIMKEP), dan SIDAK memberikan sejumlah manfaat signifikan dalam bidang kesehatan. Selain itu penelitian dari Salim et al., (2022) yang menyatakan bahwa pelaksanaan *electornic medical record* rawat jalan RSUD Queen Latifa Yogyakarta dalam kategori baik untuk seluruh variabel (kepuasan pengguna, kemanfaatan, kemudahan pengguna, kualitas informasi, harapan kinerja, sikap petugas). Dokumentasi *electornic medical record* menjadi Solusi yang tepat untuk proses pendokumentasian.

Pendokumentasian yang terkomputerisasi menjadi alternatif solusi untuk menghemat waktu dalam pelayanan kesehatan (Agarta & Febriani, 2019). Selain itu penggunaan EMR memberikan manfaat secara administrative, kemudahan mengakses dan transfer informasi pasien, efisien waktu, menghemat biaya dan keselamatan pasien yang menjadi indicator penilaian SNARS tahun 2018 dalam hubungan ini terkait standar manajemen informasi dan rekam medis (Koten et al., 2020).

Dengan demikian dengan adanya penerapan *electronic medical record* ini merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, efisiensi, dan koordinasi lintas sektor dalam rangka mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik.

#### 6.1.2 Identifikasi Kepuasan Perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian tabel diketahui bahwa jumlah paling banyak kepuasan perawat di RSUD dr. Soetomo adalah sangat puas. Didukung dari hasil penelitian (Syafitri et al., 2020) dimana kepuasan perawat memiliki hubungan yang bermakna dengan kinerja perawat pelaksana dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Sejalan dengan penelitian (Astari et al., 2023) yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara tanggung jawab, gaji, kondisi kerja dengan kepuasan perawat. Kepuasan kerja penting untuk ditekankan kepada suatu rumah sakit, karena kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan terutama perawat. Dimana perawat merupakan sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi langsung dengan pasien, kualitas yang dilakukan oleh perawat bisa

menjadi salah satu penilaian kualitas pelayanan di rumah sakit (Pangulimang et al., 2019).

Dengan demikian perawat yang memiliki kepuasan yang baik dalam bekerja, ditambah dukungan dari lingkungan dan manajemen yang baik maka mampu meningkatkan kualitas kinerja perawat sehingga dapat meningkatkan angka kepuasan pasien yang merupakan indikator pelayanan bermutu di rumah sakit.

### 6.1.3 Identifikasi Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan hasil uji distribusi frekuensi didapatkan bahwa jumlah paling banyak kepuasan pasien di RSUD dr. Soetomo merasa puas. Sejalan dengan penelitian (Rohmatul Ula et al., 2021) yang menunjukkan bahwa baik pelayanan prima maupun kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien Klinik Muhammadiyah Lamongan. Selain itu, penelitian dari (Soumokil et al., 2021) juga menyatakan bahwa ada hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standart suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan, dimana apabila kepuasan pasien yang baik maka kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Widiastuti et al., 2023).

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus menggunakan jasa pilihannya dan akan memberitahukan pengalamannya yang baik kepada orang lain sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas dan mutu dari Rumah Sakit.

#### 6.1.4 Analisis Hubungan Kinerja Pendokumentasian EMR dengan Kepuasan Perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan hasil uji *spearman rho* mendapatkan nilai *Sig. p*=0,031, yang artinya ada korelasi antara kinerja pendokumentasian EMR dengan kepuasan perawat. Nilai *Correlation Coefficient* 0,279 yang artinya adanya hubungan searah yang cukup antara kinerja pendokumentasian EMR dengan kepuasan perawat di RSUD dr. Soetomo Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pendokumentasian EMR yang dilakukan dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan perawat, dimana ditunjukkan bahwa sebagian besar responden pada kinerja pendokumentasian EMR yang baik memiliki tingkat kepuasan perawat yang puas. Sejalan dengan hasil penelitian dari Agarta & Febriani (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara dampak dokumentasi *Electronic Health Record* dengan kepuasan kerja perawat. Didukung juga penelitian dari Sari (2022) yang membuktikan bahwa ada hubungan pendokumentasian asuhan keperawatan secara Rekam Medis Elektro dengan kepuasan kinerja perawat di RSUD Islam Klaten dengan nilai *P*=0,008. Penelitian lain juga menyatakan bahwa perawat rawat inap sebagian besar merasa sangat puas dengan penggunaan EMR di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta (Widiastuti et al., 2023).

*Electronic Medical Record* merupakan sistem dokumentasi dengan menggunakan computer sebagai catatan keperawatan, dengan memanfaatkan data base (A. A. Hidayat, 2021). Kegiatan pendokumentasian keperawatan, meskipun memerlukan waktu, namun memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu

pelayanan. Pendokumentasian yang sesuai dengan standar dan format yang berlaku memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja perawat, kualitas asuhan keperawatan, serta memberikan pertanggungjawaban moral dan hukum (Rahmatin et al., 2024). Kepuasan kerja pada perawat menggambarkan perasaan positif atau negatif perawat terhadap pelaksanaan kerjanya. Apabila perawat yang tidak puas dalam bekerja akan menimbulkan masalah seperti turnover, meningkatkan tingkat absensis dan perilaku kerja yang pasif. Perawat dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap kerjanya (Agarta & Febriani, 2019). Kepuasan perawat merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi produktivitas kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien (Febrianita & Yunus, 2017). Faktor kepuasan kerja perawat antara lain; organisasi, kompensasi, kinerja, minat, ketentraman kerja, interaksi, waktu kerja, perlengkapan kerja, keadaan kerja, jaminan sosial, promosi, lingkungan, gaji, motivasi dan supervisor (Rohani et al., 2020).

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa kinerja pendokumentasian EMR yang baik akan meningkatkan kepuasan perawat dalam proses pendokumentasian asuhan keperawatan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya pendokumentasian EMR lebih memudahkan perawat dalam bekerja khususnya dalam hal pendokumentasian yang membuat perawat lebih produktif dalam bekerja dan hal itu dampak berdampak baik bagi mutu pelayanan Rumah Sakit.

### 6.1.5 Analisis Hubungan Kinerja Pendokumentasian EMR dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan hasil uji *Spearman rho* diperoleh hasil *Sig. p*=0,009, yang artinya ada korelasi antara kepuasan pasien dengan kinerja pendokumentasian EMR. Nilai *Correlation Coefficient* 0,334 yang artinya adanya hubungan searah yang cukup antara kepuasan pasien dengan kinerja pendokumentasian EMR di RSUD dr. Soetomo Surabaya. Hasil penelitian diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja pendokumentasian EMR yang baik memiliki tingkat kepuasan yang puas pada pasien. Sejalan dengan penelitian Wali et al (2020b) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien selama konsultasi klinis dan kepuasan keseluruhan terhadap berbagai layanan puskesmas meningkat dengan penerapan EMR. Penelitian lain menyatakan bahwa dengan penggunaan EMR secara signifikan meningkatkan efisiensi proses pelayanan rumah sakit yang menyebabkan waktu tunggu pasien menurun sehingga meningkatkan kepuasan pasien (Rismawan & Renaningtyas, 2024).

Electronic Medical Record merupakan sebuah sistem yang berisi Riwayat kesehatan dan penyakit pasien, hasil tes diagnostic, data-data medis yang lain dan informasi biaya perawatan yang terintegrasi (Astika, 2020). Pendokumentasian terintegrasi dalam sistem informasi memiliki peran sentral dalam meningkatkan mutu pelayanan berbasis bukti dan keselamatan pasien. Manajemen dokumentasi dan sistem informasi memainkan peran penting dalam mendukung administrasi yang teratur dan meningkatkan layanan kesehatan berfokus kepada pasien (Rahmatin et al., 2024). Selain dari waktu terdapat beberapa manfaat dari

penggunaan EMR bagi pasien meliputi : pasien mendapatkan perawatan lebih baik (penggunaan sistem *electronic medical record* dapat meningkatkan kualitas perawatan dan keamanan pasien), data EMR mudah dipahami oleh pasien (data EMR yang mudah dipahami memungkinkan pasien dapat membuat keputusan berdasarkan informasi tentang operasi yang akan datang, prosedur, dan hal lain), dan data pasien jauh lebih aman apabila disimpan dalam sistem digital hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pada pasien (A. A. Hidayat, 2021). Kepuasan pasien merupakan salah satu penilaian paling pokok dari sebuah keefektifan dan kualitas pelayanan, hal ini di definisikan pada opini pasien berdasarkan pelayanan keperawatan dari staf perawat yang bekerja di rumah sakit (Maria et al., 2019). Kepuasan pasien sendiri disebabkan dengan adanya kualitas informasi, sumber daya manusia, teknologi, kemanfaatan, kemudahan akses, fleksibel dan besarnya penggunaan (Salim et al., 2022). Kepuasan pasien akan berdampak pada penggunaan berulang fasilitas rumah sakit atau menjadi pilihan utama pasien untuk meminta bantuan medis (Dora et al., 2019).

Peneliti berasumsi dengan penggunaan *electronic medical record* yang memudahkan kinerja tenaga kesehatan menjadikan proses pelayanan efisien dan waktu tunggu pasien semakin cepat sehingga pasien merasa puas. Asumsi ini juga didukung dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa sebagian besar kinerja pendokumentasian EMR baik memiliki kepuasan pasien yang puas.

## 6.2 Implikasi Terhadap Pelayanan dan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat berimplikasi terhadap :

### 6.2.1 Pelayanan

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) terbesar adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan kesehatan salah satu faktornya ditentukan dengan kinerja pendokumentasian *electronic medical record*.

Pendokumentasian *electronic medical record* yang baik, menjamin adanya kepuasan yang baik bagi perawat sehingga akan berdampak langsung terhadap kinerja perawat dalam kualitas pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dan memberikan dampak yang positif serta menjadi masukan yang berarti bagi pimpinan rumah sakit dan khususnya bagi pimpinan keperawatan dalam adanya upaya mengoptimalkan kinerja pendokumentasian *electronic medical record* yang memperhatikan kepuasan perawat serta kepuasan pasien di rumah sakit.

### 6.2.2 Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pimpinan rumah sakit, khususnya pimpinan keperawatan dalam memahami dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pendokumentasian asuhan keperawatan dengan *electronic medical record*. Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengembangkan serta menggali lebih mendalam variabel-variabel determinan mengenai kinerja pendokumentasian *electronic medical record* dengan menggunakan metode kuantitatif ataupun kualitatif serta dengan menggunakan instrument yang lebih objektif.