

BAB 1

PENDAHULULAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi berdampak pada pelayanan kesehatan di rumah sakit (Sopiah and KS, 2023). Implementasi sistem informasi berbasis digital dalam dokumentasi asuhan keperawatan telah banyak diterapkan di rumah sakit (Wiwin Rusdiyanti, Ruliani and Herliani, 2022). Sistem informasi keperawatan dengan komputer memberikan kemudahan perawat dalam menjalankan kinerjanya (Mulyono and Sugiyanto, 2021). Pembaruan kesempurnaan system informasi keperawatan di RSUD Dr. Soetomo setiap tahun memberikan dampak pada pengisian dokumentasian asuhan keperawatan oleh perawat. Selain itu, perawat masih ada yang kurang puas karena merasa terbebani dengan adanya sistem informasi keperawatan dalam bentuk digital (Febrianita and Yunus, 2017). Hal tersebut berdampak pada mutu pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan (Lestari, Rizany and Setiawan, 2021). Oleh karena itu, diperlukan analisis mengenai hubungan implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital dengan kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Penerapan sistem informasi pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis digital saat ini sudah berkembang di dunia pelayanan keperawatan, penerapannya banyak berdampak positif pada antusiasme perawat (Ferdousi *et al.*, 2021). Penerapan sistem informasi pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis digital, selain akan disikapi setiap perawat tentunya akan menghasilkan

kepuasan perawat sebagai pengguna. Kepuasan pengguna merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan yang dapat lebih mendeskripsikan berbagai informasi produk dalam sentuhan-sentuhan yang lebih profesional dan manusiawi (Kotler and Keller, 2009). Menurut (Tjiptono and Chandra, 2016), mengemukakan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna dari pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan, maka mengindikasikan produk atau layanan tersebut semakin baik dan layak kegunaannya.

Penggunaan sistem informasi di era industri Healthcare 4.0 memungkinkan upaya lebih tegas untuk perbaikan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan biaya rendah (Tortorella *et al.*, 2022). Dengan hadirnya beragam aplikasi untuk menunjang layanan asuhan keperawatan membuat para perawat harus mampu beradaptasi dalam masa perkembangan teknologi di era 4.0. Selain memainkan peran penting pada penyedia layanan kesehatan khususnya dalam memberikan asuhan keperawatan, dokumentasi asuhan keperawatan merupakan bukti tertulis yang menunjukkan otoritas dan kompetensi perawat (De Groot *et al.*, 2022)d. Dalam literatur ilmiah dan praktik keperawatan, tingkat kedalaman dimana laporan perawat dijelaskan bervariasi, dan terorganisir sesuai standar yang ditawarkan untuk memberikan pelaporan yang konsisten dan terpadu (Shafiee *et al.*, 2022).

Di Eropa dilaporkan penggunaan dokumentasi EHR waktu yang dibutuhkan untuk dokumentasi telah berkurang secara substansial dari rata-rata 31 menit menjadi 27 menit (1,7 menit menjadi 1,5 menit per pasien) sehingga bisa menghemat 4 menit per shift (Agarta and Febriani, 2019). Di Amerika Serikat

telah menunjukkan, dimana 71% perawat telah dapat melengkapi dokumentasi keperawatan dengan menggunakan teknologi informasi dan 71,98% perawat setuju dan telah memahami penggunaan dokumentasi berbasis elektronik (Chand and Sarin, 2019). Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan, bahwa penerapan sistem informasi pendokumentasian asuhan keperawatan diterapkan secara optimal (68%) dan kurang optimal (32%) oleh perawat (Sege, Dedi and Tukayo, 2022).. Hal ini membuktikan bahwa penerapan sistem informasi dalam asuhan keperawatan di rumah sakit sebagian besar berjalan baik karena sudah menjadi issue harapan setiap perawat untuk transformasi pendokumentasian asuhan keperawatan yang awalnya berbasis kertas menjadi digital.

Dokumen yang tidak lengkap, tidak akurat, tidak relevan, akan menyulitkan perawat dalam memberikan intervensi yang tepat. Kelemahan dalam sistem pendokumentasian asuhan keperawatan merupakan suatu kelalaian perawat. Untuk mengantisipasi timbulnya masalah tersebut, maka diperlukan sistem informasi yang dapat mengakomodasi data yang dibutuhkan secara sistematis, efektif dan efisien. Hasil penerapan sistem informasi pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis digital yang kurang optimal, disebabkan oleh perawat-perawat yang belum mahir bekerja dengan sistem informasi dan teknologi dan memerlukan rutinitas atau adaptasi pendokumentasian asuhan keperawatan berbasis digital (Sege, Dedi and Tukayo, 2022). Perawat harus memiliki dokumentasi yang baik tentang asuhan keperawatan, agar dapat digunakan sebagai bukti otentik ketika terjadi masalah antara perawat dan pasien. Mengingat tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, harus diikuti dengan perbaikan sistem dokumentasi keperawatan yang relevan, akurat, lengkap, tepat

waktu supaya tercipta kesinambungan perawatan dan keselamatan pasien. Dokumentasi keperawatan yang terkomputerisasi menjadi alternatif solusi untuk menghemat waktu dan keakuratan data dalam pelayanan keperawatan. Perkembangan teknologi kesehatan secara global tidak terlepas dari kemajuan teknologi digital dan internet, yang juga berdampak pada bidang kesehatan

Pemanfaatan teknologi akan membantu perawat dalam merangkul kemajuan teknologi di mana perawat dapat merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan mengumpulkan data untuk mendukung praktik berbasis bukti dalam meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas perawatan (Cassona, 2018). Telah dibuktikan bahwa kemajuan teknologi memainkan peran penting dalam membantu meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas, akan memberikan kepuasan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien (Sutoto and Utarini, 2019).

Peningkatan kualitas layanan kesehatan dan keperawatan secara langsung juga berdampak pada kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dalam industri jasa pelayanan kesehatan merupakan respon terhadap penilaian pasien atas jasa pelayanan yang diterimanya. Respon pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima sangat menentukan kelangsungan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti institusi rumah sakit. Secara keseluruhan, sebagian besar pasien (85,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan (Noras and Sartika, 2012). Kepuasan pasien didapat dari harapan terhadap mutu pelayanan yang diterima pasien. Harapan pasien tersebut terdiri dari beberapa aspek meliputi kemudahan dalam mengakses, mendapatkan perawatan yang kompeten dan terampil, sikap perawat yang menghargai pasien,

penuh perhatian, profesional, serta kondisi pasien menjadi lebih baik setelah mendapatkan perawatan (Joiner, 2007). Kepuasan pasien tidak terlepas dari kinerja yang diberikan perawat dalam melakukan pelayanan asuhan keperawatan. Heskett dalam Tjiptono(2016) mengemukakan kepuasan perawat didapatkan dari desain pekerjaan dan tempat kerja yang memfasilitasi kualitas layanan internal. Perawat yang puas berpeluang untuk loyal dan meningkatkan produktivitas kerja. Peningkatan produktivitas yang diikuti dengan ketulusan dalam membantu pasien akan menghasilkan nilai layanan eksternal. Dampak yang terjadi apabila pasien tidak puas, diantaranya pasien tidak memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien akan menjadi pelanggan pihak pesaing yang mengakibatkan jasa pelayanan akan berkurang serta laba rumah sakit akan menurun.

Untuk itu pentingnya peningkatan pemahaman, pengetahuan dan kemampuan yang berkaitan dengan pelaksanaan dokumentasi keperawatan berbasis teknologi. Terbukti dari penelitian sebelumnya bahwa, kinerja perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali semakin efektif dalam memberikan asuhan keperawatan, akibat pengaruh dari perumusan diagnosa keperawatan secara tepat dan akurat. Oleh karena itu sangat penting inovasi baru dibuat agar perawat mendapat manfaat darinya (Swedarma, Sudiani and Yundarini, 2023).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di RSUD Dr Soetomo, terkait proses pelaksanaan dokumentasi asuhan keperawatan berbasis digital yang dimulai dari tahap pengkajian, diagnosa keperawatan, intervensi, implementasi sampai evaluasi. Didapatkan proses pelaksanaan dokumentasi masih kurang optimal sebesar 46%. Dari awal proses pengkajian, didapatkan perawat tidak

fokus sehingga data tidak relevan, kemudian pada bagian intervensi perawat langsung *copy paste* dari *template* yang disiapkan pada sistem, tanpa dipilah dan disesuaikan terlebih dulu dengan kondisi pasien saat itu. Masih ditemukan pula data yang dikumpulkan tidak dilakukan analisis, misalnya mengapa masalah yang muncul masih tetap ada, sehingga tidak ada modifikasi pada tahap intervensinya.

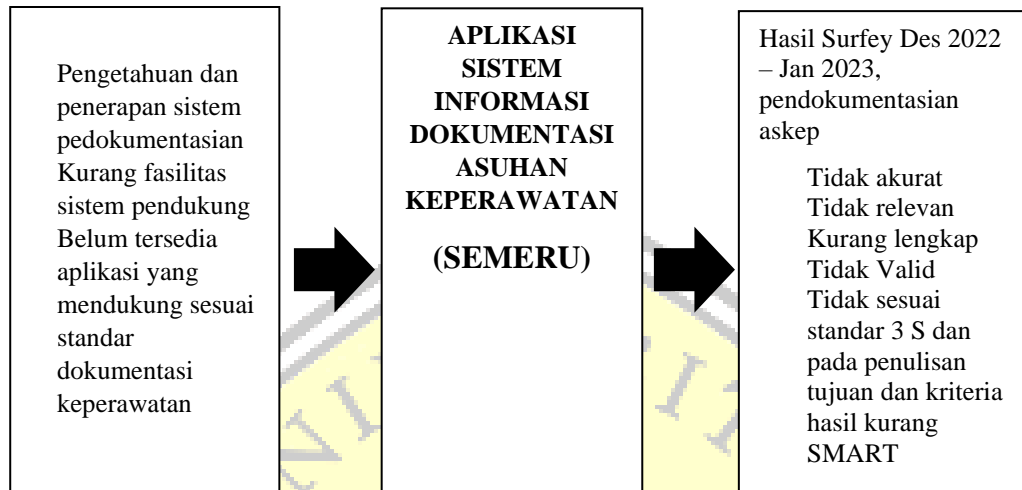
Hasil survei yang dilakukan di RS Anwar Medika dari 100 Responden secara manual durasi waktu yg dibutuhkan dalam penegakan diagnosa keperawatan rata-rata 4-5 menit dengan validitas diagnosa keperawatan yang valid 46 % yang tidak valid 54% sedangkan survey yang dilaksanakan secara *digital electronic* penegakan diagnosa keperawatan durasi waktu yg dibutuhkan rata-rata 1 menit dengan validitas diagnosa keperawatan yang valid 63% dan yang tidak valid 37%.

Hasil penelitian (Swedarma, Sudiani and Yundarini, 2023), menyatakan bahwa penggunaan digital dalam menegakkan diagnosis keperawatan berbasis android di rumah sakit dengan mudah dapat dipahami oleh mayoritas perawat (77,14%). Diperkuat oleh hasil uji validasi sistem dengan pendekatan *black box* dengan nilai akurasi (97,14%) sehingga rumah sakit jiwa Provinsi Bali menerapkan program aplikasi tersebut karena dianggap cukup layak.

Berdasarkan beberapa literatur terkait pentingnya peranan dokumentasi asuhan keperawatan berbasis teknologi informasi, mempunyai banyak keuntungan jika diterapkan di rumah sakit diantaranya adalah; menghemat biaya pembelian kertas, pekerjaan lebih cepat efektif dan efisien, memiliki data akurasi yang lebih tinggi, dan menciptakan produktivitas kerja. Dari uraian fenomena tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan implementasi

sistem informasi keperawatan berbasis digital dengan kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Dr Soetomo Surabaya.

1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Masalah

1.3 Rumusan Masalah

Apakah ada perbedaan rata-rata antara kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rawat inap dengan implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital di RSUD Dr Soetomo?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan rata-rata antara kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rawat inap dengan implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital di RSUD Dr Soetomo Surabaya.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Mengidentifikasi kepuasan kerja perawat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
3. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
4. Menganalisis perbedaan rata-rata antara kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan keperawatan di rawat inap dengan implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital di RSUD Dr Soetomo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan ilmu manajemen dan kepemimpinan khususnya mengenai penerapan aplikasi sistem informasi keperawatan berbasis digital dengan kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan serta dapat dijadikan bahan referensi ilmiah dan acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit mengenai penerapan aplikasi sistem keperawatan informasi berbasis digital dengan memperhatikan kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien, sehingga menjadi acuan untuk menentukan kebijakan dalam

penerapan sistem pendokumentasian asuhan keperawatan yang lebih efektif dan efisien.

2. Bagi perawat

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan masukan bagi perawat agar lebih meningkatkan kemampuannya dalam penerapan aplikasi sistem informasi keperawatan berbasis digital

3. Bagi pasien

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien terutama dalam menerima pelayanan keperawatan yang berkualitas, karena waktu perawat akan lebih banyak fokus pada asuhan pasien secara langsung.

