

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam praktek pelayanan keperawatan, kinerja seorang perawat akan dipengaruhi oleh kepuasan perawat dalam melakukan pekerjaannya. Pengalaman yang menyenangkan atau rasa puas dengan pengalaman yang tidak menyenangkan atau rasa tidak puas tercermin pada sikap seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Kepuasan merupakan suatu nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu proses membandingkan keberadaan atau penampilan suatu produk diminati dengan nilai-nilai yang diharapkan. Dengan demikian kepuasan kerja dapat diartikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Tingkat kepuasan kerja dapat terukur berdasarkan beberapa indikator yaitu dari pekerjaan itu sendiri, penghasilan, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja atau atasan (Robbins S.P, 2007).

Robbins (1996) menyatakan tentang kepuasan kerja sebagai sikap yang umum dari seseorang pada suatu pekerjaan yang dilakukan. Robbins (1996) juga mengatakan yang perlu diingat bahwa suatu pekerjaan itu lebih dari sekedar menghadapi kertas, menunggu pelanggan, namun termasuk didalamnya bagaimana berhubungan dengan rekan kerja, atasan, mengikuti aturan dan

kebijakan organisasi, menaati standar kinerja, dan tinggal didalam kondisi kerja yang sering kali tidak ideal (Nursalam, 2015).

Perkembangan ilmu dan teknologi terutama dibidang komputer dan bidang komunikasi sangat berpengaruh dengan kemajuan perusahaan atau organisasi. Banyaknya data maupun informasi yang harus diolah tidak memungkinkan dilakukan dengan menggunakan cara-cara manual. Maka diperlukan suatu alat bantu yang memiliki tingkat kecepatan perhitungan dan penyampaian data yang tinggi. Alat bantu tersebut merupakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) (Sarif, Kurniawan, & Inayatullah, 2013).

Dengan kemajuan teknologi informasi, sebagian besar institusi medis telah mengadopsi teknologi informasi (IT) untuk meningkatkan efesiensi dan kualitasnya. Perawat dan dokter adalah pekerja yang sangat *mobile* karena sering berpindah-pindah antar bangsal ke bangsal, kantor, ruang konferensi, dan klinik rawat jalan. Pada dekade ini, sistem komputerisasi di bidang keperawatan telah berkembang dan sistem catatan keperawatan elektronik telah diperkenalkan secara bertahap di institusi medis Jepang. Sistem perekaman keperawatan secara elektronik ini dapat mengurangi beban pekerjaan keperawatan, namun juga menjadi kendala atau masalah mengenai waktu dan kemampuan pengoperasian perawat yang masih umum (Su & Liu, 2012).

Penerapan sistem informasi didalam sebuah pelayanan selain bertujuan untuk meningkatkan akurasi data yang akan meningkatkan kualitas layanan, juga berusaha meningkatkan kepuasan tenaga keperawatan karena aksesibilitas dengan data yang mudah. Sistem informasi mampu menyimpan data dalam jumlah besar, mampu memunculkan data-data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan,

serta kemudahan penggunaan perangkat komputer adalah beberapa hal yang diharapkan oleh perawat dalam penerapan sistem ini di ruang rawat (Lin, Chiou, Chen, & Yang, 2016).

Akses data yang mudah merupakan tantangan dalam lingkungan pelayanan kesehatan terutama jika informasi direkam secara manual pada formulir cetak. Perawat terpaksa melakukan tinjauan halaman demi halaman untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh pada suatu kejadian. Rekaman yang dibuat secara manual dengan tulisan tangan akan menemukan kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama untuk pencarian, peringkasan dan perbandingan informasi sehingga akan menemui kesulitan untuk mendapatkan informasi yang tepat waktu (Triwibowo, 2013).

Rumah sakit memberikan pelayanan bagi masyarakat terutama pelayanan keperawatan. Dari berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pasien terkait dengan pelayanan kesehatan, yang paling mudah diingat oleh masyarakat adalah pelayanannya yang tidak memuaskan mulai dari pelayanan administrasi atau waktu yang terbuang karena perawat mencari data-data medik pasien. Banyak faktor penyebab yang sering dialami oleh pihak rumah sakit karena sistem informasi yang belum terkelola dengan baik yaitu pencatatan yang berulang-ulang sehingga banyak yang menyebabkan duplikasi data, data yang belum terintegrasi atau masih tersebar, pencatatan data yang masih manual sehingga banyak juga terdapat kesalahan dan informasi terlambat disebarkan (Olsen, 2013).

Dokumentasi keperawatan merupakan komponen yang integral dari asuhan keperawatan yang berkualitas. Ini merupakan alat komunikasi penting antara perawat dan tenaga profesional layanan kesehatan lainnya. Bukti dokumentasi

memungkinkan perawat manajer dapat menilai apakah perawatan yang diberikan oleh perawat secara perorangan bersifat profesional, aman dan kompeten, ini juga meningkatkan visibilitas aktivitas asuhan keperawatan. Manfaat lainnya menyediakan layanan perawatan secara substansial dari memiliki catatan keperawatan yang menyeluruh dan akurat. Selain itu, catatan keperawatan dapat dijadikan bukti hukum jika terjadi tuntutan hukum. Untuk alasan itu, dokumentasi keperawatan harus dilaksanakan secara sistematis dan terus dipertahankan (Munyisia, Yu, & Hailey, 2010).

Sistem informasi manajemen sebagai dasar dan alat bantu perputaran informasi serta pengambilan keputusan menjadi penting keberadaannya terutama terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam rumah sakit. Informasi yang terintegrasi dan termodifikasi sesuai kebutuhan rumah sakit tidak hanya berperan dalam penyederhanaan proses pelayanan serta prosedur operasional seluruh aktivitas rumah sakit melainkan juga dalam proses pengambilan keputusan untuk pengembangan dan kemajuan rumah sakit (Hsiao, Li, Chen, & Ko, 2009).

Dalam membangun sistem manajemen rumah sakit (SIMRS) perlu mempertimbangkan banyak faktor diantaranya adalah kebutuhan pasien, harapan pasien dari sebuah pelayanan kesehatan adalah diberikannya pelayanan layanan yang cepat, nyaman dan berkualitas. Tingkat mobilitas pasien yang tinggi menuntut adanya komunikasi dan pelayanan yang cepat antara pasien dan institusi kesehatan, yang selanjutnya antara pasien dan dokter. Pasien akan sangat tertolong bila sistem rumah sakit mampu menyediakan kemudahan mendaftar kedokter via sms, atau lewat *website* rumah sakit. Sesungguhnya bagi pasien alat komunikasi apa tidaklah penting karena faktor kecepatan, kenyamanan serta

kebenaran data yang didokumentasikan itulah yang terpenting (Handiwidjojo, 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Koeswandari (2011) menunjukkan penilaian kualitas informasi sesudah berbasis komputer jauh lebih akurat dibandingkan dengan penilaian kualitas informasi sebelum berbasis komputer sebesar 90%. Menurut Nursalam (2015) tujuan kualitas pelayanan dibidang keperawatan adalah untuk memastikan jasa pelayanan keperawatan yang dihasilkan sesuai dengan standar atau keinginan pasien, dalam memenuhi kebutuhan pasien yang paling bertanggung jawab adalah perawat. Pelayanan keperawatan dirumah sakit, menuntut adanya peningkatan kualitas.

Sistem informasi manajemen rumah sakit membuat fungsi dari bagian perawatan lebih dikonsentrasikan pada pelayanan perawatan/jasa medis secara profesional, fungsi penagihan dilakukan oleh bagian keuangan sedangkan pemberian potongan menjadi wewenang direksi. Para tenaga medis tidak perlu memikirkan kemampuan finansial pasien dan tidak membeda-bedakan pelayanan kepada pasien karena tenaga medis akan diberi insentif yang sama untuk tindakan yang sama, tidak tergantung kepada siapa pelayanan medis tersebut diberikan. Pola tersebut mempengaruhi secara positif kinerja para tenaga medis yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Handiwidjojo, 2009).

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, terlihat jelas bahwa kualitas penerapan sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam hal ini penerapan SIMRS akan memberikan kemudahan bagi para perawat. Namun, berdasarkan beberapa penelitian terkait dengan sikap perawat dengan

penerapan SIMRS didapatkan tidak semua setuju atau puas dalam melakukan dokumentasi asuhan keperawatan menggunakan SIMRS dikarenakan beban kerja yang menurut perawat berat secara langsung maupun tidak langsung dan minimnya tenaga keperawatan terutama dalam menggunakan SIMRS.

Berdasarkan analisis yang dilakukan Sarif et al., (2013), dengan permasalahan pada rumah sakit khusus paru-paru Palembang tentang sistem informasi manajemen rumah sakit bahwa dengan adanya sistem informasi manajemen rumah sakit mempermudah pihak rumah sakit dalam penyampaian informasi mengenai rekam medis, jenis penyakit paru-paru terbanyak dan data-data pasien yang meninggal secara cepat dan tepat. Efek dari penerapan dan kualitas SIMRS dalam hal pendokumentasian yang menimbulkan peningkatan beban kerja yang secara tidak langsung memerlukan peningkatan pengetahuan keperawatan yang lebih mendalam dan profesional dalam memasukkan informasi untuk penilaian dan rencana perawatan sehingga tidak semua perawat terlibat dalam tugas dokumentasi elektronik yang rumit ini (Munyisia et al., 2010).

Pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan dua orang perawat di ruangan dan kepala bidang keperawatan didapatkan bahwa jumlah perawat di Rumah Sakit Bunda Palembang berjumlah 89 orang perawat. Sejak tahun 2013 Rumah Sakit Bunda telah melaksanakan sistem informasi manajemen pada instalasi rawat jalan dan rawat inap tetapi pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi untuk informasi rawat inap RS Bunda untuk pendokumentasian asuhan keperawatan sudah dilaksanakan tetapi mutu dan kualitas dari pendokumentasian belum ada evaluasi secara terjadwal dan terdokumentasi, isi dalam sistem informasi berupa *entry*. Perawat mengatakan

beban kerja yang begitu banyak membuat perawat merasa terbebani dengan pelaksanaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), bila jumlah pasien dengan jumlah BOR > 85% perawat tidak sempat memasukkan data asuhan keperawatan kedalam sistem sehingga data di dalam sistem menjadi kosong. Rumah Sakit Bunda merupakan RS Type C dengan jumlah tempat tidur sebanyak 218 TT perbandingan perawat dengan jumlah TT tidak sebanding dengan jumlah perawat yang ada, menurut Permenkes No. 340, (2010) perbandingan tenaga perawat dan tempat tidur adalah 2:3 dengan kualifikasi tenaga keperawatan yang sesuai dengan pelayanan di Rumah Sakit. Perawat berharap ada seseorang yang khusus melakukan *entry* data asuhan keperawatan seperti tenaga administrasi yang secara berkelanjutan sehingga SIMRS dapat berjalan dengan baik (RS Umum Bunda Palembang, 2017).

Terkait dengan kualitas pelayanan dari RS ini, berdasarkan hasil akreditasi RS ini masih dalam level Utama (bintang satu) dan masih dalam proses pembimbingan untuk melakukan akreditasi yang paripurna, dan berdasarkan evaluasi tingkat kepuasan hasil penelitian oleh Anggraini, (2017) didapatkan bahwa berkisar sekitar 87,2% keluarga dan pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan selama ini sudah menggunakan SIMRS. Namun terkait dengan implementasi dari aplikasi berbasis komputer diharapkan dapat meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan secara efektif, sehingga kualitas pelayanan meningkat, untuk kepuasan perawat sebagai pengguna belum terekplor dengan baik.

Dari uraian latar belakang diatas, penelitian ini tentang “Hubungan antara Kepuasan Perawat dengan Kualitas Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Menggunakan SIMRS di Rumah Sakit Bunda Palembang”.

## **1.2. Perumusan Masalah/ Masalah Penelitian**

Tuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan kesehatan dapat lebih mudah, cepat dan tepat yang pada kenyataannya masih sering ditemui fenomena-fenomena pada data-data pasien yang sering hilang atau tidak ditemukan secara cepat. Berdasarkan latar belakang maka peneliti merumuskan masalah penelitian yaitu belum diketahuinya hubungan kepuasan perawat dengan kualitas pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS di Rumah Sakit Bunda Palembang.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan umum**

Diketahuinya hubungan antara kepuasan perawat dengan kualitas pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

### **1.3.2. Tujuan khusus**

1. Diketahuinya kualitas dokumentasi pada aspek relevansi dalam pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

2. Diketuainya kualitas dokumentasi pada aspek akurasi dalam pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
3. Diketuainya kualitas dokumentasi pada aspek ketepatan dalam pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
4. Diketuainya kualitas dokumentasi pada aspek kelengkapan dalam pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
5. Diketuainya kepuasan perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan menggunakan SIMRS Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
6. Diketuainya hubungan antara kepuasan perawat dengan kualitas dokumentasi pada aspek relevansi di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
7. Diketuainya hubungan antara kepuasan perawat dengan kualitas dokumentasi pada aspek akurasi di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
8. Diketuainya hubungan antara kepuasan perawat dengan kualitas dokumentasi pada aspek ketepatan di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.
9. Diketuainya hubungan antara kepuasan perawat dengan kualitas dokumentasi pada aspek kelengkapan di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

10. Diketuinya hubungan antara kepuasan perawat dengan kualitas di Rumah Sakit Umum Bunda Palembang.

#### **1.4. Kegunaan atau Manfaat Penelitian**

##### 1.4.1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat serta meningkatkan kualitas pendidikan khususnya keperawatan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi ilmiah dan acuan bagi penelitian selanjutnya.

##### 1.4.2. Bagi Rumah Sakit Umum Bunda

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan informasi yang berguna bagi pihak rumah sakit mengenai kualitas pendokumentasian asuhan keperawatan dengan penerapan sistem informasi manajemen Rumah Sakit dengan kepuasan perawat di Rumah Sakit Bunda Palembang.

##### 1.4.3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman yang berharga dalam melakukan penelitian khususnya mengenai kualitas pendokumentasian asuhan keperawatan pada penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit di rawat inap.

