

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik membutuhkan beberapa persyaratan. Salah satu syaratnya yaitu tersedia data yang lengkap tentang keadaan kesehatan pasien dan lingkungan, baik fisik maupun non fisik. Semua data harus dicatat dan disimpan sebaik-baiknya, sehingga dapat dengan mudah diambil jika diperlukan di kemudian hari. Berkas atau catatan berisikan data yang dimaksud adalah rekam medis (Profil Kesehatan, 2022). Permasalahan yang sering terjadi dalam pengelolaan rekam medis secara manual menggunakan kertas, seperti membutuhkan waktu yang lama dalam pengisiannya, tulisan tidak jelas terbaca, rekam medis yang tidak lengkap, dan membutuhkan ruangan yang besar untuk penyimpanan dokumen (Khasanah, 2020).

Permasalahan seperti pengisian rekam medis yang membutuhkan waktu lama akan memperpanjang waktu tunggu pasien. Jika terjadi secara konsisten akan menyebabkan ketidakpuasan dari pasien (Maulana *et al.*, 2019). Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterima langsung oleh pasien setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Soumokil *et al.*, 2021). Lamanya waktu tunggu menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan (Prisusanti *et al.*, 2024).

Pelayanan kesehatan berkualitas tidak hanya mengedepankan *business oriented* tetapi juga memperhatikan aspek sosial atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) yaitu pelayanan kesehatan berkomitmen memajukan dan mengembangkan

Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi pelayanan, sarana, dan prasarana dengan teknologi yang canggih untuk bisa memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat (Yuliaridha *et al.*, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dengan metode yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1988 yaitu Metode *Servqual* yang didasarkan atas lima dimensi kualitas. Dimensi tersebut, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Ivana *et al.*, 2020). Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien dan menimbulkan persepsi apakah fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang baik atau tidak (Destiani & Rejeki, 2023).

Seiring dengan kebutuhan akan informasi digital dalam fasilitas kesehatan dan perkembangan teknologi yang berkembang pesat, Rekam Medis Elektronik (RME) berfungsi sebagai landasan mendasar teknologi informasi kesehatan dalam rangkaian pelayanan kesehatan (Siswati *et al.*, 2024). RME merupakan bagian dari sistem informasi kesehatan yang digunakan oleh fasilitas kesehatan mencakup semua catatan keadaan dan kondisi pasien yang tercatat dalam bentuk elektronik atau digital (Wardani *et al.*, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan informasi (Permenkes, 2022). Kementerian Kesehatan dalam aturan tersebut juga menargetkan semua fasilitas pelayanan kesehatan sudah menerapkan RME selambat-lambatnya pada 31 Desember 2023 (Neng Sari Rubiyanti, 2023). Penerapan RME dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan karena penggunaan yang mudah dan cepat untuk diakses,

mengurangi waktu pengambilan data, dan meminimalkan kesalahan pengarsipan sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan (Pratama *et al.*, 2023).

Rekam Medis Elektronik (RME) memiliki dampak positif dalam meningkatkan produktivitas unit rekam medis, mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan, membantu manajemen kasus pasien, memudahkan kolaborasi antar profesional kesehatan, dan menghindari duplikasi pemeriksaan (Ariani, 2023). Manfaat nyata RME yang dirasakan pengguna antara lain membantu pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi kerja, dan memperlancar komunikasi antar tenaga medis. Dengan RME, tulisan menjadi lebih jelas sehingga meminimalisir kesalahan, membantu fasilitas pelayanan kesehatan dalam menjalankan visi dan misinya (Afriansyah & Ulfah, 2024). Pemanfaatan RME yang tepat akan memberikan manfaat maksimal bagi pasien dan penyedia layanan sehingga membantu mewujudkan pelayanan kesehatan berkualitas (Wati *et al.*, 2024).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Santriawati & Ulfah tahun 2024 tentang analisis implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) terhadap mutu pelayanan rawat jalan menunjukkan bahwa perubahan rekam medis manual ke elektronik berdampak cukup signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, akurasi pendokumentasian, mengurangi *clinical errors*, mempermudah akses data pasien, dan efisien dalam proses pelayanan rekam medis sehingga mempercepat pelayanan kepada pasien dengan waktu tunggu idealnya ≤ 60 menit (Santriawati & Ulfah, 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Ariani *et al* tahun 2023 tentang analisis keberhasilan implementasi RME dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan juga menunjukkan bahwa penerapan RME memberikan manfaat

signifikan dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, berkualitas, dan terkoordinasi (Ariani *et al*, 2023).

Pada tahun 2023 puskesmas di Kota Payakumbuh berjumlah 8 puskesmas dan 23 puskesmas pembantu. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Payakumbuh tahun 2023 penduduk Kota Payakumbuh berjumlah 146.722 jiwa dengan jumlah laki-laki 73.834 jiwa dan perempuan 72.938 jiwa. Berdasarkan jumlah penduduk tersebut berarti 1 puskesmas di Kota Payakumbuh rata-rata melayani sebanyak 18.340 jiwa (Dinkes Kota Payakumbuh, 2024). Puskesmas Lampasi merupakan 1 dari 8 puskesmas di Payakumbuh yang sudah terakreditasi paripurna hingga tahun 2027 dan telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME). Puskesmas Lampasi terletak di Kelurahan Sungai Durian Kecamatan Lamposi Tigo Nagori dimana wilayah kerjanya terdiri dari 8 kelurahan dan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Payakumbuh Utara dan Kecamatan Lamposi Tigo Nagori dengan jumlah penduduk sebanyak 18.874 jiwa pada tahun 2023 (Puskesmas Lampasi, 2023).

Berdasarkan observasi awal oleh peneliti, Puskesmas Lampasi telah menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak 6 Februari 2024 dan telah diterapkan pada semua poli di Puskesmas Lampasi. Dalam penerapannya terdapat beberapa tantangan dan permasalahan, seperti kurangnya pengetahuan dan pengalaman petugas, kekhawatiran petugas terkait gangguan sistem dan penyelesaiannya, gangguan jaringan internet, dan perlunya pengisian ulang data pasien lama yang datang setelah RME diterapkan di Puskesmas Lampasi. Permasalahan dalam penerapan RME dapat menurunkan kualitas kerja petugas sehingga menyebabkan pelayanan kesehatan akan menjadi terganggu (Oktamifany *et al.*, 2024). Pelayanan kesehatan yang tidak efisien dapat memperpanjang waktu tunggu pasien

jika terjadi secara konsisten menyebabkan ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan (Maulana *et al.*, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan kualitas penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan dimensi bukti fisik (*tangibles*) penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui hubungan dimensi keandalan (*reliability*) penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.

3. Untuk mengetahui hubungan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.
4. Untuk mengetahui hubungan dimensi jaminan (*assurance*) penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.
5. Untuk mengetahui hubungan dimensi empati (*empathy*) penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Lampasi Kota Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Meningkatkan pemahaman dan kemampuan untuk melakukan penelitian serta menambah pengetahuan tentang hubungan kualitas penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

1.4.2 Bagi Kedokteran Gigi

Tenaga kesehatan termasuk dokter gigi mendapatkan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi pada bidang kesehatan khususnya yang berkaitan dengan RME.

1.4.3 Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat membantu Puskesmas Lampasi, khususnya bagian rekam medis dalam merencanakan dan menyempurnakan proses pelayanan kesehatan.

1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai data pendukung bagi peneliti lain untuk mempelajari lebih lanjut bagaimana hubungan kualitas penggunaan RME dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

