

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Permenkes 43 tahun 2019 tentang puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan (Permenkes, 2019).

Puskesmas juga membangun sistem informasi yaitu sistem informasi puskesmas. Sistem informasi puskesmas adalah suatu tatanan yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam melaksanakan manajemen puskesmas untuk mencapai sasaran kegiatannya. Sehingga setiap fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas wajib menyelenggarakan rekam medis elektronik sesuai dengan permenkes yang berlaku. Puskesmas sebagai salah satu institusi layanan kesehatan masyarakat umum yang kebanyakan masih tertinggal fasilitasnya dibanding dengan rumah sakit pada umumnya membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan andal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Pengelolaan data di puskesmas merupakan salah satu komponen yang penting dalam mewujudkan suatu sistem informasi di puskesmas. Pengolahan data di puskesmas yang masih secara manual, mempunyai banyak kelemahan, selain membutuhkan waktu yang cukup lama, keakuratannya juga kurang dapat diterima, karena memungkinkan kesalahan sangat besar.

Pengelolaan data dengan cara manual dapat digantikan dengan suatu sistem informasi yang menggunakan komputer. Selain lebih cepat dan lebih memudahkan, pengelolaan data juga menjadi lebih akurat. Data yang akurat bila diproses akan menghasilkan informasi yang akurat. Informasi akurat sangat berguna untuk membuat keputusan, baik bagi manajemen maupun yang lainnya. Manajemen mutu pelayanan kesehatan merupakan proses rangkaian kegiatan yang dilaksanakan dengan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan. Mutu pelayanan kesehatan diantaranya kehandalan, tanggung jawab, efisiensi atau efektifitas (Naima, Sudirman, 2018). Bentuk rekam medis yang umum atau lebih sering kita temui berupa berkas kertas beserta lampiran-lampiran dokumen yang tidak sederhana. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang telah berpengaruh besar bagi perubahan pada semua bidang, termasuk bidang kesehatan khususnya pada proses rekam medis yang disebut dengan Rekam Medis Elektronik (Putra, 2021).

Rekam Medis Elektronik (RME) digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi berbagai tujuan. Pengguna RME merupakan aspek penting untuk mewujudkan RME yang lebih ideal. Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya dalam implementasi suatu sistem informasi karena sistem informasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan dari pengguna. Dengan memahami persepsi pengguna terkait manfaat yang dirasakan saat menggunakan RME dalam manajemen pelayanan pasien, maka dapat diketahui rekomendasi yang tepat untuk memaksimalkan adopsi RME. Rekomendasi tersebut dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan RME selanjutnya. Selain itu persepsi pengguna RME juga dibutuhkan untuk mengetahui gambaran manfaat RME dan kesesuaian terhadap tujuan organisasi (Rika Andriani, Wulandari, & Margianti, 2022).

Penelitian ini mengambil tempat di Puskesmas Sungai Panas yang sudah mengimplementasikan RME. RME digunakan mulai dari bagian

penerimaan pasien sampai dengan pada pelayanan kesehatan. Saat ini RME dimanfaatkan untuk pelaporan, administrasi, finansial, dan dokumentasi pelayanan pasien.

Hasil implementasi RME terbukti meningkatkan efektivitas kerja pada unit rekam medis. Penggunaan RME telah membawa manfaat signifikan bagi institusi pelayanan kesehatan lainnya. Dengan pemanfaatan RME yang terintegrasi, proses pendaftaran sampai pemberian obat dapat terhubung sehingga memangkas waktu tunggu pasien. Pencarian data pasien menjadi lebih mudah dan cepat. Proses dari mendaftar sampai pulang menjadi jauh lebih cepat.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala atau kelemahan dari RME yang sering dihadapi. Pertama adalah risiko error, seringkali sistem mengalami error dan loading terlalu lama. Kedua petugas terkadang melakukan kesalahan saat proses menginput data pasien. Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Rekam Medis Elektronik (RME) Sebagai Pendukung Manajemen Mutu Pelayanan Pasien di Puskesmas Sungai Panas Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu implementasi rekam medis elektronik, pengalaman dan manfaat yang dirasakan pengguna terhadap implementasi RME dalam manajemen pelayanan pasien.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Dari uraian yang tertera pada identifikasi masalah, maka perumusan masalah yakni Bagaimana pengalaman dan manfaat yang dirasakan pengguna terhadap implementasi RME dalam manajemen mutu pelayanan pasien.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi RME yang dilakukan oleh Puskesmas Sungai Panas Kota Batam.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengalaman dan manfaat yang dirasakan pengguna terhadap implementasi RME dalam manajemen mutu pelayanan pasien.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **a. Bagi Puskesmas**

Sebagai bahan evaluasi dalam penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) dapat mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan.

### **b. Bagi Institusi Pendidikan**

Dapat menjadi bahan masukan dalam pembelajaran dan meningkatkan pengetahuan seputar dunia rekam medis, khususnya bagi mahasiswa rekam medis.

### **c. Bagi Peneliti**

Dapat menambah pengetahuan sehingga peneliti dapat mengetahui apakah Rekam Medis Elektronik (RME) mendukung manajemen mutu dalam pelayanan pasien.