# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## 1.1 Landasan Teori

### 2.1.1 Konsep Rekam Medis Elektronik

A) Pengertian Rekam Medis Elektronik

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang digunakan untuk penyelenggaraan rekam medis (Permenkes No 24, 2022). Sementara Menurut (Handiwidjojo, 2009), yang dimaksud rekam medis elektronik adalah penggunaan seperangkat teknologi informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan mengakses data yang tersimpan dalam rekam medis pasien di Rumah Sakit yang berada pada sistem manajemen basis data dari berbagai sumber medis.

B) Tantangan Rekam Medis Elektronik

Proses transformasi rekam medis manual menuju rekam medis elektronik (RME) memiliki tantangan tersendiri yang harus dihadapi oleh manajemen fasyankes dalam mengimplementasikan sistem tersebut. Menurut (Aviat, 2022), tantangan utama pelaksanaan RME di fasyankes adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia)

   Dalam pengelolaan rekam medis elektronik, SDM yang terampil dalam bidang teknologi informasi sangat dibutuhkan. Namun, saat ini masih banyak fasilitas kesehatan yang belum mendapat dukungan tenaga profesional IT dan tenaga khusus di bidang pengarsipan rekam medis. Tanpa dukungan SDM dengan kompetensi di bidang teknologi informasi, menjadikan implementasi rekam medis elektronik tidak akan berjalan

dengan fungsional. Selain itu, jika terdapat kendala teknik yang membutuhkan *problem solving*, tidak dapat segera terselesaikan karena keterbatasan pengetahuan.

2. Anggaran Implementasi

   Guna beralih menuju sistem rekam medis elektronik, rumah sakit harus siap melakukan pengadaan infrastruktur, instalasi, dan pengelolaan operasionalisasinya. Pengadaan infrastruktur pendukung sistem rekam medis elektronik membutuhkan anggaran yang cukup besar, sehingga tidak semua fasilitas kesehatan siap untuk mengatasi kebutuhan tersebut. Untuk menghindari berbagai permasalahan yang dapat menghambat implementasi rekam medis elektronik, perencanaan anggaran implementasi yang matang wajib dilakukan. Dengan melakukan perhitungan dan kalkulasi secara cermat, manajemen rumah sakit dapat menyesuaikan sistem elektronik yang digunakan dengan kondisi keuangan di masing-masing rumah sakit.

3. Adaptasi Teknologi

   Pengelolaan rekam medis elektronik berbeda dengan pengelolaan secara manual. Dengan RME staf rumah sakit harus memahami aplikasi dan sistem informasi yang digunakan. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi digital, memunculkan tantangan tersendiri bagi setiap staf rumah sakit untuk menyesuaikan diri dalam upaya mengoptimalkan fungsinya.

4. Penerapan SIMRS

   Untuk mendukung optimalisasi operasional rekam medis elektronik terintegrasi, idealnya rumah sakit telah menerapkan SIMRS terlebih dulu sebagai sistem dasar. Namun, berdasarkan laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) tahun 2020 yang diunggah pada situs e-renggar.kemkes.go.id, hanya 20% rumah sakit yang telah menerapkan rekam medis

elektronik terintegrasi seperti SIMRS. Implementasi SIMRS menjadi tantangan tersendiri dalam upaya untuk mewujudkan optimalisasi sistem rekam medis elektronik rumah sakit yang terintegrasi.

C) Manfaat Rekam Medis Elektronik

Menurut (Handiwidjojo, 2009) terdapat 3 manfaat utama yang diperoleh dari penerapan rekam medis elektronik di pusat pelayanan kesehatan, yaitu:

1. Manfaat Umum

   Rekam medis elektronik dapat meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen. Para konsumen seperti pasien akan menikmati kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan kesehatan. Bagi para dokter, rekam medis elektronik memungkinkan diberlakukannya standar praktik kedokteran yang baik dan benar. Untuk pengelola atau manajemen rumah sakit, rekam medis elektronik membantu menghasilkan pendokumentasian catatan medis yang *auditable* dan *accountable* sehingga koordinasi antar bagian di rumah sakit semakin baik.

2. Manfaat Operasional

   Ada empat faktor operasional yang akan dirasakan jika rekam medis elektronik diimplementasikan, yaitu:

   a. Kecepatan penyelesaian pekerjaan administrasi yang membuat efektivitas kerja lebih meningkat.
   b. Akurasi data, ketelitian dibutuhkan terkait catatan informasi medis pasien. Dengan diimplementasikannya rekam medis elektronik, keakuratan data lebih terjamin dan duplikasi data untuk pasien menjadi minim karena campur tangan manusia lebih sedikit.

c. Efisiensi, dikarenakan kecepatan dan akurasi data meningkat maka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan berkurang jauh sehingga pegawai dapat lebih fokus pada pekerjaan utamanya.

3. Manfaat Organisasi

Rekam medis elektronik dibutuhkan di unit-unit rumah sakit. Jika terdapat lebih dari satu unit yang membutuhkan rekam medis dalam waktu yang bersamaan, maka akan terjadi masalah. Namun dengan adanya rekam medis elektronik, dapat menciptakan koordinasi yang baik antar unit demi kemudahan pengelolaan data pasien.

### 2.1.2 Definisi Efektivitas

Menurut Ikbal (2014) pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Sementara pengertian efektivitas menurut Astuti (2019), yaitu tercapainya tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan personil yang ditentukan. Efektivitas dikatakan berhasil dilihat dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Adapun pendapat lain, mengatakan bahwa efektivitas berasal dari kata efektif, dimana kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yang artinya berhasil. Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020).

### 2.1.3 Pendaftaran Rawat Jalan

Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran yang meliputi pencatatan nama, alamat, dan sebagiannya untuk memenuhi syarat dalam mendaftar

(Depdikbud, 2012:01). Pendaftaran merupakan tata cara penerimaan pasien yang 9 akan berobat ke poliklinik ataupun yang akan dirawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit (Dirjen Yanmed, 2006:22). Pendaftaran rawat jalan di rumah sakit terdapat dua pendaftaran rawat jalan antara lain sebagai berikut:

1) Pendaftaran manual atau secara langsung

   Pendaftaran pada pasien atau keluarga pasien dengan cara datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

2) Pendaftaran *online* atau secara tidak langsung

   Pendaftaran pasien atau keluarga pasien melakukan pendaftaran untuk memanfaatkan fasilitas teknologi jarak jauh atau dengan cara mendaftar dari rumah. Misalnya pasien mendaftar dengan fasilitas telepon, SMS, *WhatsApp*, dan web (Faizah, 2021).

### 2.1.4 Aplikasi WhatsApp

WhatsApp merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunanya dapat saling berbagi berbagai macam konten sesuai dengan fitur pendukungnya. Aplikasi ini begitu populer karena untuk menggunakannya tidak menghabiskan banyak biaya, karena *WhatsApp* tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, pelaku usaha dituntut untuk melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Berikut hal-hal yang perlu pelaku usaha lakukan dengan aplikasi WhatsApp menurut pernyataan Muhammad (2019) yang dikutip dari jurnal (Astria & Santi, 2021):

1) *Greeting Message*

Fitur yang dimiliki *WhatsApp Business* ini berfungsi untuk mengatur pesan sapaan otomatis. Menyapa calon konsumen tentu diperlukan, terutama ketika admin sedang tidak *standby*, dan juga dapat dijadikan media promosi dengan menyisipkan akun media sosial atau website perusahaan.

2) *Setting Away Message*

Fitur ini sangat penting dimanfaatkan untuk memberitahu konsumen jika admin sedang sibuk dan belum bisa membalas pesan saat itu juga. Dengan tambahan informasi kapan pesan mereka akan dibalas, membuat konsumen merasa tetap diutamakan.

3) Membangun kedekatan dengan konsumen

Karena *WhatsApp* adalah media sosial *chatting*, selain mengirimkan pesan berisi informasi produk, menjalin kedekatan dengan konsumen sebaiknya juga dilakukan, agar konsumen merasa diperhatikan.

4) Promosi produk di tempat lain dan arahkan ke *WhatsApp*

Sebagai pelaku usaha, memiliki beberapa media sosial bahkan website sangat disarankan untuk menarik kepercayaan konsumen. Pelaku usaha dapat membuat promosi di media sosial lainnya, lalu arahkan konsumen menuju *WhatsApp*.

5) Menjadikan *WhatsApp* sebagai *FeedbackTool*

Selain sebagai media promosi, *WhatsApp* dijadikan sebagai media untuk mengetahui masukan maupun keluhan dari konsumen. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan testimoni produk yang dipasarkan dan juga meningkatkan pelayanan.

### 2.1.5 Metode PIECES

Analisis PIECES adalah metode yang digunakan untuk menganalisis sistem kerja pada suatu perusahaan atau organisasi sehingga memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Indikator yang digunakan dalam metode ini berupa aspek kinerja (Performance), informasi (Information), ekonomi (Economic), kontrol (Control), efisiensi (Efficiency), dan pelayanan (Services) (Ardayanti & Krisnanik, 2021). Analisis PIECES menurut Al Fatta, H. (2007) yang dikutip dalam jurnal c, adalah sebagai berikut :

1) *Performance* (kinerja)

Analisis kinerja adalah analisis yang menilai kemampuan menyelesaikan tugas pelayanan dengan cepat sehingga sasaran atau tujuan segera tercapai. Kinerja merupakan variabel pertama dalam metode analisis PIECES, dimana memiliki peran penting untuk menilai apakah proses atau prosedur yang ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya, dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah suatu sistem informasi dalam berproses untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan.

2) *Information* (informasi)

Menilai apakah evaluasi kemampuan sistem informasi dalam menghasilkan nilai atau produk yang bermanfaat untuk menyikapi peluang dalam menangani masalah yang muncul.

3) *Economic* (ekonomi)

Penilaian atas biaya operasional dan keuntungan yang mungkin bisa didapatkan oleh instansi atau perusahaan dalam menerapkan sistem tersebut.

4) *Control* (pengendalian)

Menilai apakah sistem yang digunakan dapat mengamankan data dari kerusakan, mampu membuat salinan data, serta mengamankan data dari akses yang tidak diizinkan.

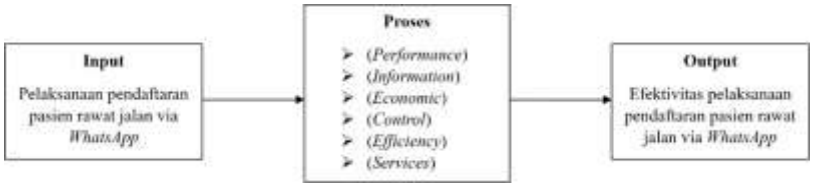
5) *Efficiency* (efisiensi)

Menilai apakah sistem yang dikembangkan telah digunakan secara maksimal terhadap sumberdaya infrastruktur dan sumber daya manusia. Serta menganalisis keterlambatan pengolahan data yang terjadi.

6) *Service* (layanan)

Menilai apakah sistem yang telah terlaksana masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas layanan sehingga pengguna mendapatkan kualitas layanan terbaik.

**a. Kerangka Konsep**




Gambar 1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep diatas menjelaskan tentang alur penelitian, yang berawal dari input yaitu pelaksanaan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp*. Adapun proses dalam penelitian ini adalah analisis menggunakan metode *PIECES* yang terdiri atas unsur *Performance* yang menilai kemampuan sistem dalam menyelesaikan tugas pelayanan dengan cepat sehingga sasaran atau tujuan segera tercapai, unsur *Information* yaitu menganalisis tentang apakah informasi yang disajikan benar-benar mempunyai nilai yang berguna, unsur *Economic* yaitu penilaian terhadap penerapan sistem atas biaya

dan keuntungan yang mungkin didapat instansi, unsur *Control* yaitu menganalisis keamanan yang digunakan pada sistem, unsur *Efficiency* menilai keunggulan sistem dan menganalisis keterlambatan pengolahan data yang terjadi, unsur *Service* menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. Hasil dari penelitian ini berupa analisis efektivitas pelaksanaan pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *WhatsApp* dengan unsur *(Performance, Information, Economic, Control, Efficiency,* dan *Services).*