

DAMPAK PENGGUNAAN *ELECTRONIC HEALTH RECORD* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN: SEBUAH TINJAUAN LITERATUR

Yesi Juniarta Simatupang^{1*}, Rr. Tutik Sri Hariyati²

¹Magister Ilmu Keperawatan Peminatan Kepemimpinan dan

Manajemen Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia, Depok

²Departemen Dasar Keperawatan dan Keperawatan Dasar, Fakultas Ilmu Keperawatan,
Universitas Indonesia, Depok

*) E-mail: yesi.juniarta21@ui.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan informasi dan teknologi dalam layanan kesehatan menjadi salah satu inovasi yang signifikan. Perkembangan ini membuat layanan kesehatan dapat diakses dengan mudah dan cepat. *Electronic health record* (EHR) menjadi bagian integral dari perkembangan sistem informasi dan teknologi di lingkup kesehatan. Ketersediaan EHR memungkinkan penyedia dan pengguna layanan kesehatan mengakses informasi kapan pun dan di mana pun berada. Pelayanan yang responsif akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan. **Tujuan penelitian:** Memberikan gambaran dan kesimpulan dari hasil tinjauan literatur tentang dampak penggunaan EHR terhadap tingkat kepuasan pasien. **Metode:** Telaah literatur ini mengambil sepuluh artikel terpilih dari basis data daring EBSCOhost, PubMed, dan Google Scholar dari tahun 2018–2023 dengan kata kunci EHR dan kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan metode naratif-deskriptif. **Hasil:** Terdapat dampak positif dan hubungan signifikan antara penggunaan EHR terhadap tingkat kepuasan pasien. Penggunaan EHR meningkatkan efisiensi pelayanan, mempersingkat waktu tunggu pasien, meningkatkan akurasi dokumentasi pasien, meningkatkan kualitas pelayanan dan keamanan data pasien, serta mempermudah komunikasi antar-profesi kesehatan. **Kesimpulan:** Integrasi EHR dalam layanan kesehatan memberikan manfaat yang besar bagi pasien dan penyedia layanan kesehatan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk melakukan penelitian tentang penggunaan EHR di negara berkembang dan di *setting* rawat inap.

Kata Kunci: dokumentasi, *electronic health record*, kepuasan pasien, layanan kesehatan

Impact of Electronic Health Record Utilization on Patient Satisfaction: A Literature Review

ABSTRACT

Advancements in information and technology within healthcare services represent a significant innovation, facilitating easier and faster access to care. The Electronic Health Record (EHR) has become an integral component of healthcare information and technology systems, enabling healthcare providers and users to access information anytime and anywhere. Responsive service delivery through EHRs is anticipated to enhance patient satisfaction. **Objective:** To provide an overview and conclusions from a literature review on the impact of EHR utilization on patient satisfaction. **Methods:** This literature review analyzed 10 selected articles from online databases including EBSCOhost, PubMed, and Google Scholar, covering publications from 2018 to 2023 with keywords “EHR” and “patient satisfaction.” Data were analyzed using a narrative-descriptive approach. **Results:** The findings indicate a positive impact and significant correlation between EHR use and patient satisfaction levels. EHR implementation enhances service efficiency, reduces patient wait times, improves the accuracy of patient documentation, elevates the quality of service and patient data security, and facilitates communication among healthcare professionals. **Conclusion:** Integrating EHRs into healthcare services provides substantial benefits for both patients and healthcare providers. Further research is recommended to explore EHR utilization in developing countries and inpatient settings.

Keywords: Documentation, Electronic Health Record, patient satisfaction, healthcare services

LATAR BELAKANG

Penggunaan electronic health record (EHR) telah menjadi suatu keharusan dalam industri pelayanan kesehatan. EHR adalah suatu sistem informasi digital yang digunakan untuk menyimpan, mengakses, dan mengelola catatan medis pasien (Sahney dan Sharma, 2018). Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan akan efisiensi serta akurasi informasi medis, EHR menjadi pondasi yang vital bagi penyedia layanan kesehatan untuk menyediakan perawatan yang berkualitas.

Transisi pencatatan riwayat kesehatan pasien dari cara catatan medis berbasis kertas ke rekam medis elektronik terjadi dalam beberapa tahun terakhir (Alfiyyah, Ayuningtyas, dan Rahmanto, 2022). Penggunaan rekam medis elektronik menjadikan pelayanan kesehatan lebih praktis dan cepat (Armagnague, Esteban, dan Baum, 2020). Catatan medis kertas ke EHR juga dapat memberikan akses kepada pasien untuk melihat riwayat pengobatan mereka dari rumah. Kemudahan akses ini menjadikan pasien terlibat dalam proses perawatan secara aktif sehingga meningkatkan kepatuhan dalam pengobatan (Varadaraj, Friedman, dan Boland, 2019).

EHR sangat bermanfaat bagi pasien karena proses pelayanan kesehatan menjadi lebih efisien. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan di RS Yekatit di Addis Ababa tentang pencatatan berbasis elektronik, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien pada layanan kesehatan meningkat karena waktu tunggu yang singkat dibanding dengan RS Menelik yang belum menggunakan EHR (Kitesa dkk., 2021). Selain itu, penelitian yang dilakukan di RS di daerah Saudi Arabia juga menunjukkan bahwa pasien merasa puas secara menyeluruh terhadap implementasi EHR (Wali dkk., 2020). EHR memfasilitasi penyedia layanan kesehatan untuk mengakses dan memperbarui informasi pasien secara *real time*, cepat, dan akurat.

Menurut Setyadi dan Nadjib (2023), EHR akan mengurangi waktu tunggu pasien sehingga meningkatkan kenyamanan pasien dan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh emosi yang diukur dengan penilaian subjektif yang terkait dengan pengalaman sebelumnya. Penelitian Jin dkk. (2022) menunjukkan hasil bahwa penerapan EHR di rumah sakit umum khusus mata di Cina memiliki dampak pada kepuasan di unit rawat jalan. Temuan ini didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara penerapan EHR dan kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa penggunaan EHR di rumah sakit tersebut telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam pengalaman mereka dengan layanan kesehatan. Selain itu, penerapan EHR juga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara penerapan EHR dan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit khusus mata tersebut. Namun, pada penelitian tersebut tidak menunjukkan kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi kesehatan seluler. Hal ini karena adanya perbedaan dalam hal penggunaan dan penerimaan teknologi antara EHR dan aplikasi kesehatan seluler.

Penelitian lain tentang penggunaan EHR di Irlandia (McKernan, Corcoran, dan Greene, 2022) menyebutkan bahwa 70% sampel penelitian menilai bahwa konsultasi menggunakan EHR secara keseluruhan sangat baik dan 73% sampel penelitian mengatakan bahwa sistem komputerisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan. Sampel merasa puas dengan manfaat penggunaan sistem EHR. Namun, ada kesenjangan yang muncul dalam penelitian ini, yaitu pasien membutuhkan akses terhadap catatan medis mereka. Menurut pasien, akses ini akan memberikan hak kepemilikan atas kesehatan mereka. Jika pasien memiliki akses

ke catatan medis mereka, kemampuan untuk melengkapi data sebelum kunjungan dan kunjungan berikutnya akan menghemat waktu.

Oleh karena itu, telaah literatur ini dilakukan dengan tujuan memberikan gambaran dan kesimpulan mengenai penggunaan *electronic health record* terhadap tingkat kepuasan pasien. Meskipun Setyadi dan Nadjib telah melakukan *systematic review* pada tahun 2023, ada beberapa kelemahan sehingga peneliti perlu melakukan tinjauan literatur kembali. Tinjauan tersebut hanya mencakup sejumlah kecil studi, yaitu lima artikel, yang mungkin tidak mewakili literatur lebih luas tentang topik tersebut. Lingkup terbatas ini dapat menyebabkan kesimpulan yang bias dan mungkin tidak menangkap seluruh rentang perspektif dan temuan dalam bidang tersebut. Bias ini juga dapat menyebabkan pelaporan yang berlebihan tentang manfaat EHR.

METODE

Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah telaah literatur. Prosedur telaah literatur mencakup tiga tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan peninjauan dokumen (Kitchenham, 2004). Pada penulisan telaah literatur ini, penulis tidak menggunakan PICO/PICOT, tetapi hanya menganalisis literatur yang ditemukan dari berbagai basis data daring dan manual.

Pencarian jurnal dilakukan dengan menggunakan kata kunci "*electronic health record* (EHR)" dan "kepuasan pasien" sebagai bagian dari strategi pencarian. Namun, penulis juga mempertimbangkan kata kunci lain yang terkait dengan topik penelitian seperti *Electronic Medical Record* (EMR), *patient satisfaction*, *patient experience*. Penulis juga mengombinasikan kata kunci dengan menggunakan operator boolean seperti "*AND*", "*OR*", dan "*NOT*" untuk menyusun pencarian yang lebih efektif.

Basis data daring yang digunakan untuk mencari artikel adalah EBSCOhost, PubMed, dan Google Scholar. Penulis memilih basis data tersebut karena menyediakan akses ke jutaan artikel ilmiah yang mencakup berbagai bidang pengetahuan. Penggunaan *basis data* membuka peluang untuk menemukan artikel yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Selain itu basis data tersebut juga menyediakan fitur pencarian lanjutan yang memungkinkan peneliti untuk menyaring hasil pencarian berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, seperti tanggal publikasi, jenis artikel, dan bahasa. Hal ini membantu mempersempit ruang lingkup pencarian dan meningkatkan relevansi hasil.

Proses pencarian artikel dimulai dengan menelaah beberapa artikel yang relevan dengan tujuan telaah literatur. Pada awal pencarian ditemukan sebanyak 892 artikel (EBSCOhost 418 artikel, PubMed 219 artikel, dan Google Scholar 225 artikel). Setelah itu, penulis melakukan filter berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditentukan, menghasilkan 186 artikel (EBSCOhost 28 artikel, PubMed 70 artikel, dan Google Scholar 88 artikel). Setelah memfilter artikel-artikel tersebut, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi terhadap kualitas dan relevansi masing-masing artikel dengan tujuan akhir untuk memperoleh artikel terbaik.

Penulis membaca inti sari untuk menentukan apakah artikel relevan dengan tujuan penulisan dan mengeliminasi artikel duplikasi. Langkah selanjutnya, penulis membaca artikel secara keseluruhan memastikan bahwa artikel memenuhi kriteria inklusi dan berkualitas. Ada pun kriteria inklusi dalam pencarian artikel adalah artikel harus relevan dengan topik telaah literatur, artikel diterbitkan dalam lima tahun terakhir (2018–2023), artikel menggunakan bahasa Indonesia dan/atau bahasa Inggris, dapat berupa artikel asli atau ulasan sistematis, serta harus tersedia dalam bentuk teks lengkap. Artikel tersebut kemudian dianalisis secara menyeluruh dan

dipilah berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

Tahap akhir, penulis mengorganisasi artikel yang sesuai dan didapatkan sepuluh artikel yang relevan dengan tujuan penulisan. Proses seleksi dilakukan dengan membaca setiap judul dan inti sari artikel yang terdapat dalam sumber yang relevan. Artikel yang tidak relevan dengan topik penulisan atau tidak dapat menjawab pertanyaan penulisan dieliminasi dan tidak digunakan sebagai sumber data dalam penulisan ini. Total 176 artikel telah dieliminasi. Informasi lebih detail mengenai strategi hasil pencarian serta hasilnya dapat dilihat di Gambar 1.

HASIL

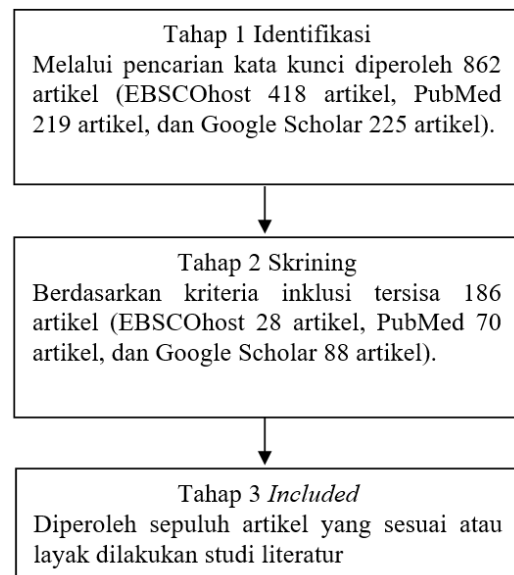
Tabel 1 menampilkan rincian hasil artikel pilihan utama telaah literatur. Dari sepuluh artikel yang ditelaah tersebut tidak ditemukan data tentang jenis atau sistem EHR yang digunakan di setiap rumah sakit. Penelitian dilakukan di *setting* rawat jalan, tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai penggunaan EHR di *setting* rawat inap. Dari tabel tersebut ditemukan data bahwa penelitian mengenai EHR banyak dilakukan di Afrika, Amerika Serikat, dan Arab Saudi. Penelitian dilakukan di *setting* rumah sakit, yaitu lima penelitian di rumah sakit umum dan lima penelitian di rumah sakit swasta. Dari sepuluh artikel tersebut terdapat 205.227 responden yang dilibatkan dalam penelitian, mayoritas responden adalah perempuan. Usia responden paling muda adalah 18 tahun dan paling tua adalah 65 tahun. Secara umum, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap penggunaan EHR. Seluruh penelitian yang ditelaah tersebut, menggunakan kuesioner yang dikembangkan sendiri oleh peneliti. Peneliti kemudian melakukan uji validitas dan reliabilitas kepada beberapa

partisipan.

Tabel 2 menampilkan indikator kepuasan pasien dari sepuluh artikel terpilih. Indikator kepuasan pasien adalah variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur seberapa puas pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Indikator tersebut dapat mencakup berbagai aspek pengalaman pasien, mulai dari aksesibilitas pelayanan hingga interaksi dengan staf medis.

DISKUSI

Studi telaah literatur ini memberikan gambaran dan kesimpulan dari hasil tinjauan literatur tentang dampak penggunaan EHR terhadap tingkat kepuasan pasien. Studi penelitian di tingkat internasional menunjukkan bahwa implementasi penggunaan EHR dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Namun, dari sepuluh artikel yang ditelaah tersebut tidak ditemukan data tentang jenis atau sistem EHR yang digunakan di setiap rumah sakit. Penelitian dilakukan di *setting* rawat jalan, tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai penggunaan EHR di *setting* rawat inap.



Gambar 1. Bagan pencarian literatur

Tabel 1. Karakteristik artikel pilihan untuk telaah literatur

Nomor Artikel	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian/ Negara	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian/ Analisis Data	Rata-rata Usia dan Total Responden Penelitian	Instrumen yang Digunakan dan Hasil Penelitian
1.	Legler dkk. (2019)	<i>Effect on VA Patient Satisfaction of Provider's Use of an Integrated Viewer of Multiple Electronic Health Records</i>	Amerika Serikat	Menilai kepuasan pasien terhadap pengetahuan penyedia pelayanan tentang riwayat medis mereka.	<i>Cross-sectional.</i> Analisis retrospektif menggunakan <i>log audit</i> penyedia dari Veterans Health Administration Joint Legacy Viewer (JLV) dan tanggapan pasien terhadap survei kepuasan pasien (<i>Survey of Patient Healthcare Experiences Patient-Centered Medical Home</i>) (SHEP/PCMH) (FY2016)	Total responden 203.903 pasien yang merespons survei kepuasan pasien <i>Survey of Patient Healthcare Experiences Patient-Centered Medical Home</i> (SHEP/PCMH) pada tahun fiskal 2016	Instrumen: Data <i>log audit</i> penyedia dari Veterans Health Administration Joint Legacy Viewer (JLV) dan respons pasien terhadap survei kepuasan pasien SHEP/PCMH. Hasil penelitian: pasien di Amerika Serikat memiliki tingkat kepuasan yang tinggi kepada penyedia pelayanan yang memiliki pandangan terintegrasi mengenai catatan kesehatan elektronik mereka.
2.	Varadaraj, Friedman, dan Boland (2019)	<i>Association of an Electronic Health Record-Linked Glaucoma Medical Reminder with Patient Satisfaction</i>	Baltimore, Maryland	Untuk mengevaluasi kelayakan dari sistem pengingat otomatis yang terhubung dengan EHR untuk obat glaukoma dan menilai kepuasan pasien terhadap sistem tersebut.	<i>Cross-sectional</i>	Total respons 100 orang, laki-laki 54 orang. Rata-rata usia 65 tahun.	Instrumen: kuesioner yang dikembangkan oleh penulis. Hasil penelitian: Penggunaan teknologi digital atau pengingat yang terhubung dengan EHR dapat meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat glaukoma. Dalam studi yang dilakukan pada 100 pasien di klinik glaukoma, sebagian besar pasien (74%) mengatakan bahwa pengingat tersebut berguna. Pasien puas dengan sistem tersebut, 15% netral, dan 11% mengatakan tidak

						berguna. Ini menunjukkan bahwa pengingat yang terhubung dengan catatan kesehatan elektronik memiliki penerimaan yang baik di antara pasien di klinik glaukoma.
3.	Jabour (2020)	<i>The Impact of Electronic Health Records on the Duration of Patients' Visits: Time and Motion Study</i>	Arab Saudi	Untuk mengevaluasi dampak sistem EHR pada waktu yang dihabiskan oleh pasien dalam berbagai pelayanan selama kunjungan ke pusat perawatan kesehatan primer.	Observasi dilakukan di empat pusat perawatan kesehatan primer.	Jumlah responden tidak disebutkan.
						Instrumen: Pedoman observasi
						Hasil penelitian: Tidak ada perbedaan yang signifikan dalam waktu yang dihabiskan oleh pasien di area pendaftaran ($p = 0,26$), di area tunggu ($p = 0,57$), waktu konsultasi ($p = 0,08$), dan di apotek ($p = 0,28$) antara kelompok EHR dan berbasis kertas. Namun, terdapat perbedaan yang signifikan ($p < 0,001$) dalam waktu yang dihabiskan pada semua pelayanan antara pusat perawatan kesehatan primer yang terletak di daerah metropolitan dan pedesaan.
4.	Armagnague, Esteban, dan Baum (2020)	<i>Patients' Experience and Assessment on the Transition from Paper to Electronic Medical Records</i>	Buenos Aires	Untuk mendapatkan informasi yang sistematis dan akurat tentang pengalaman pasien selama transisi dari catatan kesehatan kertas (PHR) ke EMR.	Studi kualitatif wawancara direkam dan dilakukan verbatim.	Total responden 29 orang. Sampel adalah pria dan wanita yang berusia di atas 18 tahun dan pernah dirawat di pusat layanan yang menggunakan EMR.
						Instrumen: pedoman wawancara semi-struktural yang direkam audio dan ditranskripsi secara verbatim.
						Hasil penelitian: Sebagian besar responden menganggap bahwa EHR sama atau lebih baik daripada rekam medis berbasis kertas

5.	North, dkk. (2020)	<i>Is A Switch to A Different Electronic Health Record Associated with A Change in Patient Satisfaction?</i>	Amerika Serikat	Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pergantian EHR.	Menggunakan data kepuasan pasien yang dikumpulkan oleh Press Ganey dari Juli 2016 hingga Desember 2019. Ukuran kepuasan pasien adalah persentase pasien yang menjawab “sangat baik” pada pertanyaan survei. Sebanyak 24 pertanyaan survei dirangkum oleh Press Ganey menjadi enam domain kepuasan pasien. Regresi linear berpotongan digunakan untuk memodelkan kepuasan pasien sebelum dan	Jumlah responden dalam penelitian ini tidak dijelaskan	karena praktis, komprehensif, dan cepat. Responden mengekspresikan persepsi positif terhadap EHR. Responden juga menganggap penerapan EHR akan membantu tenaga profesional dalam memberikan pandangan yang integral tentang status medis pasien. Instrumen: data kepuasan pasien yang dikumpulkan oleh Press Ganey dari Juli 2016 hingga Desember 2019. Hasil penelitian: Perubahan dalam sistem EHR berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien di berbagai domain. Kepuasan terhadap penyedia layanan kesehatan tidak menunjukkan penurunan atau penurunan yang lebih kecil dibandingkan dengan penurunan yang lebih besar dalam kepuasan terkait akses, waktu tunggu, dan informasi tentang keterlambatan. Namun, penurunan kepuasan pasien ini cenderung bersifat sementara dan dapat kembali ke tingkat sebelum pergantian EHR setelah beberapa bulan.
----	-----------------------	--	--------------------	--	---	--	---

6.	Walid kk. (2020)	<i>Patient Satisfaction with The Implementation of Electronic Medical Records in The Western Region, Saudi Arabia, 2018</i>	Arab Saudi	Untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan EMR dibandingkan dengan yang menggunakan PMR.	setelah tanggal pergantian EHR. <i>Cross-sectional.</i> Sampel merupakan pasien yang mengunjungi lima pusat perawatan kesehatan primer.	Total responden 377 orang, terdiri atas perempuan 243 orang, laki-laki 134 orang. Usia rata-rata 35,76 tahun	Instrumen: kuesioner yang dikembangkan oleh penulis, kemudian diuji coba kepada 23 orang partisipan. Hasilnya, Alpha Cronbach 0,8. Hasil penelitian: Kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 3,708. Kepuasan pasien dengan EMR secara statistik signifikan dibandingkan dengan PMR (3,7241 vs. 3,6919, $p < 0,001$). Beberapa faktor memberikan bukti kepuasan pasien dengan implementasi EMR, termasuk peningkatan perhatian dokter selama konsultasi klinis (82,3%), penjelasan yang lebih banyak tentang tes dan obat (85,8%), waktu yang lebih banyak dihabiskan dengan pasien selama konsultasi (80,4%) dan peningkatan pendengaran aktif oleh dokter (77,3%). Selain itu, pasien merasa percaya diri untuk bertanya kepada dokter tentang kesehatan selama konsultasi klinis (84,0%)
----	---------------------	---	------------	---	---	--	--

7.	Kitesa dkk. (2021)	<i>Effect of Electronic Health Records on Patient Satisfaction and Waiting Time at Selected Hospitals, in Addis Ababa</i>	Addis Ababa	Untuk menilai efek EHR pada kepuasan pasien dan waktu tunggu di Rumah Sakit Addis Ababa.	<i>Cross-sectional</i>	Jumlah responden dalam penelitian ini 177 pasien (89 dari rumah sakit yang menerapkan EHR dan 88 dari rumah sakit tanpa EHR).	Instrumen: kuesioner yang diadaptasi dari berbagai literatur. Hasil penelitian: Penggunaan EHR di Yekatit 12HMC sebagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Implementasi EHR, terutama selama konsultasi klinis, membuat dokter lebih tersedia untuk membahas topik kesehatan, memiliki lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhan pasien, dan membahas hasil tes dan pengobatan. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi di Y12HMC. Waktu tunggu rata-rata di Yekatit 12HMC adalah 60,2 $\pm$ 48,2 menit dan 82 $\pm$ 56,8 menit di Menelik. Kepuasan pasien secara keseluruhan dan waktu tunggu di Yekatit 12 HMC lebih tinggi daripada di Menelik II Referral Hospital. Hal ini dikaitkan dengan instalasi EHR. Oleh karena itu, Kementerian Kesehatan Federal dan RHB harus menerapkan EHR di semua fasilitas layanan kesehatan. Instrumen: kuesioner.
8	McKernan, Corcoran, dan Greene	<i>Patient Experience of The Electronic</i>	Irlandia	Untuk mengeksplorasi kepuasan pasien	<i>Paper based survey</i>	Total responden 201 wanita yang melakukan	

Dampak Penggunaan EHR terhadap Kepuasan Pasien

	(2022)	<i>Health Record (EHR) in A Maternity Unit in Ireland</i>		dan apa yang dibutuhkan pasien dari <i>electronic health record</i> .		pemeriksaan <i>antenatal care</i> .	Hasil penelitian: Dalam artikel tersebut, gambaran kepuasan pasien sangat positif. Lebih dari 80% dari partisipan penelitian merasa puas dengan kunjungan mereka ke layanan kebidanan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa nyaman dan puas dengan pengalaman mereka di klinik tersebut. Selain itu, mayoritas partisipan menginginkan akses penuh ke catatan kesehatan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa mereka merasa memiliki tingkat kontrol yang lebih besar atas perawatan mereka dengan memiliki akses langsung ke informasi medis mereka.
9.	Setyadi dan Nadjib (2023)	<i>The Effect of Electronic Medical Records on Service Quality and Patient Satisfaction: A Literature Review</i>	Indonesia	Untuk menelaah literatur tentang implementasi EMR terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien.	<i>Systematic review</i>	Tidak menggunakan sampel.	Hasil penelitian: Berdasarkan beberapa hasil penelitian, penerapan EHR berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu: - Peningkatan kualitas perawatan: EHR dapat meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dengan memungkinkan akses dan pembaruan informasi pasien secara <i>real-time</i>.

							- Peningkatan keterlibatan pasien: EHR dapat memberdayakan pasien dengan memberi mereka akses ke catatan medis mereka dan memungkinkan mereka untuk lebih aktif berpartisipasi dalam perawatan kesehatan mereka. - Peningkatan komunikasi: EHR dapat meningkatkan komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan dengan memungkinkan mereka untuk berbagi informasi lebih mudah.
10.	Adamu, Angbazo, dan Keffi (2023)	<i>Electronic Health Record and Patient Satisfaction in Public Hospitals: Moderating Role of Operational Efficiency</i>	Nigeria	Untuk mengetahui hubungan antara EHR dan kepuasan pasien.	Survei	Total responden 440 orang.	Instrumen: kuesioner. Hasil penelitian: Terdapat hubungan positif yang signifikan antara sistem EHR (fungsi langsung, fungsi pendukung, dan infrastruktur informasi) dan kepuasan pasien. Hasil juga menunjukkan bahwa efisiensi operasional memoderasi hubungan antara EHR dan kepuasan pasien.

Tabel 2. Indikator kepuasan pasien

Indikator Kepuasan pasien	Artikel 1	Artikel 2	Artikel 3	Artikel 4	Artikel 5	Artikel 6	Artikel 7	Artikel 8	Artikel 9	Artikel 10
Penyedia layanan memiliki pengetahuan yang baik tentang riwayat medis pasien	Ya	-	-	Ya	-	-	-	Ya	Ya	-
Sistem pengingat pada EHR meningkatkan kepatuhan pasien dalam pengobatan	-	Ya	-	-	-	-	-	-	-	-
Waktu tunggu pasien relatif singkat	-	-	Ya	-	Ya	-	Ya	-	-	-
Waktu konsultasi dengan dokter cukup memadai	-	-	Ya	-	-	Ya	-	-	-	-
Peningkatan perhatian dokter selama konsultasi klinis	-	-	-	-	-	Ya	-	-	Ya	-
Waktu yang memadai dalam memberikan penjelasan terkait tes dan obat	-	-	-	-	-	Ya	-	-	-	-
Aksesibilitas informasi kesehatan pada EHR.	-	-	-	-	-	-	-	Ya	Ya	-
Peningkatan efisiensi operasional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Ya

Keterangan:

- : Tidak dijelaskan dalam artikel

Telaah literatur dari sepuluh artikel penelitian memberikan informasi signifikan mengenai dampak penggunaan EHR pada aspek kepuasan sebagaimana ditampilkan di Tabel 2. Dari hasil penelitian tersebut terbukti bahwa EHR dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan jika dibandingkan dengan penggunaan rekam medis kertas (Setyadi dan Nadjib, 2023). EMR memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengakses dan memperbarui informasi pasien secara *real-time*, cepat, dan akurat. EHR meningkatkan akurasi dan aksesibilitas informasi medis, EHR meningkatkan kenyamanan pasien dalam hal waktu tunggu, dan EHR memberikan pengalaman yang positif kepada pasien karena tingkat efisiensi operasional meningkat (Armagnague, Esteban, dan Baum, 2020; Jabour, 2020; Jin dkk., 2022; Kitesa dkk., 2021; Wali dkk., 2020). EHR juga memberikan dampak positif kepada tenaga kesehatan dan medis. Dengan sistem EHR, tenaga medis dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan kecepatan dalam pengambilan keputusan klinis sehingga meningkatkan keselamatan pasien (Sahney dan Sharma, 2017).

Kepuasan pasien yang meningkat memiliki dampak positif terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan menjadi lebih baik, pelayanan berjalan dengan efisien, dan keselamatan pasien meningkat. Tingkat kepuasan ini dinilai pada negara maju karena penelitian tentang EHR cenderung banyak dilakukan di negara maju (Ngusie dkk., 2022). Negara maju umumnya memiliki infrastruktur kesehatan yang lebih baik dan matang, termasuk sistem teknologi informasi yang kuat. Hal ini menciptakan kondisi yang lebih kondusif untuk mengadopsi dan meneliti penggunaan EHR. Sementara di negara berkembang, tingkat kesiapan keseluruhan penyedia layanan kesehatan untuk adopsi EHR dianggap kurang memadai seperti kesiapan

organisasi, kesiapan teknologi, dan kesiapan sosial (Ngusie dkk., 2022). Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kesiapan penggunaan EHR.

Transisi rekam medis kertas ke rekam medis elektronik merupakan salah satu bentuk adaptasi terhadap perkembangan sistem informasi digital. Armagnague, Esteban, dan Baum (2020) mengatakan bahwa sebagian besar pasien merasa nyaman dengan transisi ini. Wali dkk. (2020) juga mengatakan bahwa transisi penggunaan rekam medis kertas ke EHR di 5 pusat kesehatan primer di Arab Saudi selama konsultasi klinis meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Kepuasan meningkat karena komunikasi yang efektif antara pasien, perawat, dan dokter serta perhatian personal selama konsultasi. Pasien mendapatkan informasi medis yang jelas dan mudah dimengerti. Pasien berpendapat bahwa penggunaan EHR meningkatkan akurasi dan aksesibilitas informasi medis (Wali dkk., 2020).

Penggunaan EHR memiliki banyak dampak positif terhadap pasien dan layanan. Jabour (2020) dan Kitesa dkk. (2021) dalam penelitiannya tentang dampak penggunaan EHR terhadap durasi kunjungan pasien menyatakan bahwa penggunaan EHR meningkatkan kepuasan pasien karena mengurangi waktu tunggu pasien secara keseluruhan. Kondisi ini menguntungkan bagi pasien karena waktu pasien berada di rumah sakit lebih singkat dari sebelumnya. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan pasien ketika berkunjung ke rumah sakit.

Penelitian lain yang dilakukan di Nigeria dan Irlandia juga menyebutkan bahwa penggunaan EHR berdampak positif yaitu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di rumah sakit (Adamu, Angbazo, dan Keffi, 2023; McKernan, Corcoran, dan Greene, 2022). Menurut Adamu, Angbazo, dan Keffi (2023) dan McKernan, Corcoran, dan Greene, (2022) semakin tinggi efisiensi operasional

suatu rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan. Oleh karena itu, rumah sakit harus memperhatikan faktor-faktor operasional dalam penggunaan EHR.

Penerapan EHR tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga meningkatkan kepuasan tenaga kesehatan. Menurut Setyadi dan Nadjib (2023), penggunaan EHR dapat mengurangi beban kerja dan kesalahan tenaga kesehatan dan medis, serta menghemat biaya pengeluaran logistik rumah sakit. Dengan EHR, tenaga medis dan kesehatan dapat mengakses data pasien dengan mudah sehingga meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan klinis dan dapat meningkatkan keselamatan pasien.

Pengembangan sistem EHR yang berkelanjutan diharapkan dapat memfasilitasi penyedia layanan dan penerima layanan yaitu pasien. Pasien dapat berperan dalam meningkatkan status kesehatannya melalui pemantauan pengobatan pada EHR. Oleh karena itu, penyedia layanan harus memberikan dukungan kepada pasien agar pasien terlibat dalam penggunaan teknologi ini.

Keterbatasan dalam penelitian-penelitian ini adalah belum ada standardisasi EHR. Peralihan dari satu *platform* ke *platform* lain dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan EHR untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada pasien. Beberapa hal yang perlu dikembangkan dalam sistem EHR ini antara lain aksesibilitas penggunaan EHR. EHR harus dapat diakses dari berbagai perangkat seperti komputer dan ponsel pintar. Pasien juga harus difasilitasi untuk dapat mengakses informasi medis dari berbagai lokasi, seperti di seluruh layanan kesehatan dan di rumah sehingga kecepatan dalam mengakses dan menampilkan data juga harus ditingkatkan.

Keterbatasan lain dalam penelitian ini adalah tidak adanya publikasi yang serupa

yang dilakukan di negara berkembang seperti halnya di Indonesia. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan mewakili populasi masyarakat pengguna layanan kesehatan secara global. Selain itu, pencarian yang dilakukan hanya berfokus pada artikel berbahasa Inggris. Kami melakukan pencarian pada artikel berbahasa Indonesia, tetapi tidak menghasilkan satu pun artikel sesuai dengan kriteria inklusi.

SIMPULAN

Hasil tinjauan literatur memperlihatkan penggunaan EHR memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien, efisiensi pelayanan, mempersingkat waktu tunggu pasien, meningkatkan akurasi dokumentasi pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan data pasien, serta mempermudah komunikasi antar-profesi kesehatan. Penerapan EHR sebagai sistem pencatatan riwayat kesehatan pasien sangat bermanfaat apabila diterapkan di seluruh fasilitas kesehatan, baik di perkotaan ataupun di pedesaan karena EHR dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, sistem informasi digital harus terus dikembangkan sehingga memberikan akses yang lebih mudah bagi pasien. Selain itu, penelitian EHR juga perlu dilakukan di pelayanan rawat inap, di negara berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamu, M., Angbazo, R., & Keffi, M. (2023). Electronic health record and patient satisfaction in public hospitals: Moderating role of operational efficiency. *Nigerian Journal of Management Sciences*, 20, 214-224.
- Alfiyyah, A., Ayuningtyas, D., & Rahmanto, A. (2022). Telemedicine and electronic health record implementation in

- rural area: A literature review. *Journal of Indonesian Health Policy and Administration*, 7(2), 221-228.
- Armagnague T, Esteban, S., & Baum, A. J. (2020). Patients' experience and assessment on the transition from paper to electronic medical records. *Studies in Health Technology and Informatics*, 270, 1345-1346.
- Jabour, A. M. (2020). The impact of electronic health records on the duration of patients' visits: Time and motion study. *JMIR Medical Informatics* 8(2), e16502.
- Jin, C., Wang, C., Zhu, X., Kong, Z., & Zhu, L. (2022). The impact on healthcare service quality and patients satisfaction via adopting mobile health technology: An empirical study in a public ophthalmologic hospital in China. *Journal of Health Care Communications* 7(10): 136-150.
- Kitchenham, B. (2004). *Procedures for performing systematic reviews*. UK: Keele University.
- Kitesa, G., Mamo, E., Teshome, A., Binu, W., Abi, H., Abdisa, F. (2021). *Effect of electronic health records on patient satisfaction and waiting time at selected hospitals, in Addis Ababa*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/355836487_Effect_of_Electronic_Health_Records_on_Patient_Satisfaction_and_Waiting_Time_at_Selected_Hospitals_in_Addis_Ababa/fulltext/6180acf3eef53e51e119d87d/Effect-of-Electronic-Health-Records-on-Patient-Satisfaction-and-Waiting-Time-at-Selected-Hospitals-in-Addis-Ababa.pdf
- Legler, A., Price, M., Parikh, M., Nebeker, J. R., Ward, M. C., Wedemeyer, L., & Pizer, S. D. (2019). Effect on VA patient satisfaction of provider's use of an integrated viewer of multiple electronic health records. *Journal of General Internal Medicine*, 34(1), 132-136.
- McKernan, J., Corcoran, P., & Greene, R. A. (2022). Patient experience of the electronic health record (EHR) in a maternity unit in Ireland. *Patient Experience Journal*, 9(3), 69-75.
- Ngusie, H. S., Kassie, S. Y., Chereka, A. A., Enyew, E. B. (2022). Healthcare providers' readiness for electronic health record adoption: a cross-sectional study during pre-implementation phase. *BMC Health Serv Res* 22(282), 1-12.
- North, F., Pecina, J. L., Tulledge-Scheitel, S. M., Chaudhry, R., Matulis, J. C., & Ebbert, J. O. (2020). Is a switch to a different electronic health record associated with a change in patient satisfaction? *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(6), 867-876.
- Sahney, R., & Sharma, M. (2017). Electronic health records: A general overview. *Current Medicine Research and Practice*, 8(2), 67-70.
- Setyadi, D., & Nadjib, M. (2023). The effect of electronic medical records on service quality and patient satisfaction: A literature review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 2(12), 2780-2791.
- Varadaraj, V., Friedman, D. S., & Boland, M. V. (2019). Association of an electronic health record linked glaucoma medical reminder with patient satisfaction. *JAMA Ophthalmology*, 137(3), 240-245.
- Wali, R. M., Alqahtani, R. M., Alharazi, S. K., Bukhari, S. A., & Quqandi, S. M. (2020). Patient satisfaction with the implementation of electronic medical records in the Western Region, Saudi Arabia, 2018. *BMC Family Practice*, 21(1), 37-42.