

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital telah membuka akses arus informasi secara global, sehingga sektor kesehatan menghadapi tantangan dan tuntutan untuk mengintegrasikan teknologi informasi sebagai bagian dari sistem pendukung pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit didorong untuk melakukan berbagai pembaruan dan inovasi di semua aspek guna menjawab kebutuhan dan ekspektasi konsumen di masa depan. Sementara itu, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi turut membawa perubahan mendasar atau disrupsi yang memengaruhi kehidupan masyarakat secara signifikan. Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi komponen vital dalam pengelolaan data, khususnya melalui penerapan sistem informasi di rumah sakit.¹ Salah satu langkah transformasi digital di rumah sakit adalah menggunakan rekam medis elektronik yang sesuai standar dan mampu saling berbagi data dengan sistem lain.² Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) telah ditetapkan sebagai kewajiban bagi semua fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes) melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022, yang dikeluarkan pada September 2022, peraturan tersebut, diatur bahwa setiap sistem RME yang digunakan oleh fasyankes harus terkoneksi dengan platform SATUSEHAT, menggunakan standar data dan sistem yang telah ditentukan.³

Seiring perkembangan tersebut Kementerian Kesehatan RI telah mengeluarkan berbagai peraturan untuk mendorong penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan. Salah satu peraturan yang mendukung digitalisasi layanan kesehatan adalah Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 mengenai Rekam Medis, yang menetapkan aturan terkait penggunaan rekam medis elektronik sebagai bagian dari upaya modernisasi sistem pelayanan kesehatan. Pemerintah Menteri Kesehatan ini menekankan pentingnya pencatatan dan penyimpanan data pasien secara elektronik. Ini lebih aman,

akurat, dan mudah diakses oleh petugas medis. Penggunaan rekam medis elektronik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional di rumah sakit sekaligus meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi dalam pengelolaan data pasien secara manual. Oleh karena itu, seluruh fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit, diwajibkan untuk mengimplementasikan rekam medis elektronik paling lambat pada 31 Desember 2023.⁴

Manfaat rekam medis elektronik bagi tenaga medis profesional menjadikan rekam medis elektronik menjadi dasar perencanaan dan analisis penyakit, perencanaan pengobatan, perencanaan perawatan pasien dan tindakan medis, meningkatkan mutu pelayanan dan dengan demikian melindungi kesehatan pasien. Tenaga kesehatan dapat mencapai kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan penerapan sistem RME sangat bergantung pada kepuasan pengguna. pengguna rekam medis elektronik mencakup perekam medis, perawat, staf administrasi, dokter dan pengguna lain yang terlibat dalam pengoperasian rekam medis elektronik tersebut.⁵

Penelitian Aldi dan Syaikul (2024) menyebutkan beberapa faktor utama memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Salah satunya adalah sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan fungsional pengguna, serta keselarasan sistem dengan tujuan dan harapan mereka. Faktor-faktor ini sangat penting karena tidak hanya menentukan seberapa baik sistem mendukung pekerjaan pengguna, tetapi juga membentuk persepsi mereka terhadap sistem secara keseluruhan. Selain itu, tingkat kepuasan yang tinggi terhadap RME dapat memberikan motivasi positif bagi individu dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Jika pengguna belum merasakan kepuasan terhadap penggunaan rekam medis tersebut maka penerapan belum dikatakan berhasil.⁶

Kepuasan pengguna terhadap sistem Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan salah satu indikator utama untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem informasi. Tingkat kepuasan ini menggambarkan sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan seberapa baik sistem tersebut sesuai dengan tujuan serta harapan mereka. Ketidakpuasan

pengguna umumnya disebabkan oleh penggunaan sistem yang tidak tepat atau kurang optimal. Sebaliknya, sistem yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara maksimal cenderung meningkatkan motivasi dan mendukung efisiensi serta efektivitas kerja. Oleh karena itu, menilai dan meningkatkan kepuasan pengguna RME sangat krusial untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi.⁷

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). yang diperkenalkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini mencakup lima dimensi utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu konten (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).⁸ Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan penerapan *Electronic Health Record* (EHR) di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo secara umum telah memenuhi kriteria baik berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), dengan dimensi keakuratan (*accuracy*) meraih skor tertinggi sebesar 73,28%, diikuti oleh tampilan (*format*) 71,6%, kemudahan penggunaan (*ease of use*) 69,33%, isi (*content*) 69,2%, dan ketepatan waktu (*timeliness*) 65,66%. Meskipun pengguna merasa puas terhadap EHR yang ada, beberapa tantangan masih ditemukan, seperti keterbatasan modul, validasi data yang kurang optimal, dan seringnya sistem mengalami loading pada jam sibuk. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut pada sistem, termasuk penyesuaian modul dan penyediaan panduan penggunaan untuk meningkatkan efisiensi serta kepuasan pengguna.⁹

Rumah sakit juga mengambil, menyebarkan, dan mengirimkan informasi kesehatan secara tepat waktu dalam format yang sesuai dengan harapan pengguna, dan dengan frekuensi yang diinginkan.¹⁰ Berdasarkan KMK No 1128 Tahun 2022 sistem informasi dalam menunjang mutu pelayanan harus akurasi, kecepatan dalam pengoperasian dan kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional.¹¹ Salah satu kelebihan EUCS adalah kemampuannya untuk mengukur tingkat kepuasan secara efektif, karena

variabel dan indikator yang digunakan telah disesuaikan dengan masalah yang relevan pada sistem atau aplikasi. Selain itu, metode ini lebih efisien dibandingkan pendekatan lainnya dalam menilai kepuasan pengguna akhir terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi.¹²

Berdasarkan berbagai penelitian tentang kepuasan pengguna terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di beberapa rumah sakit, mayoritas pengguna merasa puas meskipun ada tantangan teknis. Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar Adelia CU & Muhlizardy, (2024) dan RS Hermina Kota Padang Syamsul Kamal, dkk. (2024) menunjukkan kepuasan tinggi terkait konten, akurasi data, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Namun, tantangan teknis tetap ada. Di RS Siloam Balikpapan Hanif Andini, dkk., (2022), ditemukan ketidakpuasan terkait kesalahan teknis, tampilan sistem yang kurang menarik, dan petunjuk penggunaan yang tidak jelas. Penelitian di RSI Sultan Agung Semarang Lutfiyah & Andri, (2024) juga menunjukkan kepuasan, dengan rekomendasi untuk evaluasi dan monitoring berkala, terutama pada validasi data dan tampilan sistem. Di RSUD Bunda Margonda Depok Sucipto, dkk., (2023), kepuasan pengguna tinggi terhadap kelengkapan informasi dan akurasi data, meskipun perlu perbaikan pada tampilan sistem.

Berdasarkan berbagai penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik (RME) di beberapa rumah sakit, mayoritas pengguna umumnya merasa puas meskipun ada beberapa tantangan teknis. Penelitian oleh Adelia CU & Muhlizardy (2024) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar menunjukkan bahwa RME memenuhi harapan pengguna terutama pada aspek konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.¹³ Hasil serupa ditemukan oleh Syamsul Kamal, dkk. (2024) di RS Hermina Kota Padang, di mana aplikasi RME mendapat apresiasi tinggi dalam hal keakuratan data dan kemudahan penggunaan, meskipun tantangan teknis tetap ada.¹⁴ Penelitian lain pada RS Siloam Balikpapan oleh Hanif Andini, dkk. (2022)

menunjukkan ketidakpuasan pengguna terkait kesalahan teknis, tampilan sistem yang kurang menarik, dan petunjuk penggunaan yang tidak jelas.¹⁵

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara pada Kepala Rekam Medis di RSUD Arjawinangun yang dilakukan pada tanggal 23 September 2024. Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit ini diterapkan pada pertengahan 2023 dengan nama Sistem Informasi Manajemen *Generic Open Source* (SIMGos), Kepala Rekam Medis juga mengatakan bahwa banyak pengguna rekam medis elektronik belum merasakan ketidakpuasan atas penggunaan sistem tersebut, karena tampilan sistem tersebut rumit seperti tampilan yang sangat kecil, terlalu banyak menu. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna rekam medis elektronik pada RSUD Arjawinangun dengan metode eucs karena dengan metode ini bisa mengetahui dari aspek kepuasan terhadap isi (*content*), kepuasan terhadap keakuratan (*accuracy*), kepuasan terhadap tampilan (*format*), kepuasan terhadap kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan kepuasan terhadap ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan implementasi sistem rekam medis elektronik di RSUD Arjawinangun agar lebih optimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah ini peneliti ini, yaitu berapa tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun menggunakan metode EUCS?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik pada rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun menggunakan metode EUCS.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) dari sistem Rekam medis elektronik Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun.
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan (*accuracy*) data yang dihasilkan oleh sistem Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun.
- c. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan (*format*) sistem sistem Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun.
- d. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terkait kemudahan pengguna (*ease of use*) sistem sistem Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun.
- e. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) sistem Rekam Medis Elektronik Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun dalam kepuasan pengguna rekam medis elektronik agar sistem Rekam Medis Elektronik lebih baik dan pelayanan lebih efisien.

2. Bagi Program Studi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pembelajaran terkait kepuasan pengguna rekam medis elektronik dan sebagai bahan pustaka bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelelitian ini dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan serta pengalaman mengenai penelitian tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik di Rumah Sakit.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Nina Dwi Astuti, Asharul Fahyudi (2023)	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo	Metode kuantitatif dengan indikator pengukuran teori <i>Delone and McLean IT/IS success model</i>	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna	Metode Penelitian, variabel Penelitian, tempat penelitian dan waktu penelitian, jumlah responden
2.	Adelia Cahya Utami, Muhlizardy (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar	Metode kuantitatif menggunakan teori <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi, keakuratan data yang diolah, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik	Tempat penelitian dan waktu penelitian, jumlah responden
3.	Hanif Andini, Adi Widodo, Nanda Aula Rumana, Laela Indawati (2022)	Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (Rme) Di Rumah Sakit Siloam Balikpapan	Metode kuantitatif menggunakan teori <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi, keakuratan data yang diolah, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik	Tempat penelitian dan waktu penelitian, jumlah responden
4.	Syamsul Kamal, Nila Mayasari, Dila Khairani (2024)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di	Metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode EUCS	Isi, keakuratan data yang diolah, tampilan, ketepatan waktu dan	Tempat penelitian, waktu penelitian, dan jumlah responden

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
		RS Hermina Kota Padang		kemudahan pengguna dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik	
5.	Sucipto, Anasia Crisninda Fitriani, Valerie Sulianty (2023)	Tinjauan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pada Petugas Rekam Medis di Rsu Bunda Margonda Depok	Metode kuantitatif menggunakan teori <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi, keakuratan data yang diolah, tampilan, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna dalam penggunaan sistem rekam medis elektronik	Tempat penelitian waktu penelitian, jumlah responden