BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem informasi adalah sekumpulan teknologi yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan serta menjalankan aktivitas operasional di dalam suatu organisasi. Di zaman sekarang, sistem informasi sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat akses data, dan memperkuat kerjasama antar departemen dalam organisasi (Stair & Reynolds, 2020). Selain itu, sistem informasi memiliki peran strategis dalam pengelolaan data dengan cara yang efisien dan mendorong pertumbuhan perusahaan melalui keputusan yang didasarkan pada data (Laudon & Laudon, 2022; Turban et al., 2018).

Sistem informasi kesehatan menurut WHO (2015) adalah subbidang dari sistem informasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam sektor kesehatan. Sistem ini mencakup berbagai aplikasi, mulai dari pengelolaan data pasien, rekam medis elektronik (EMR), hingga sistem untuk mendukung analisis epidemiologi dan manajemen kesehatan masyarakat. Tujuan dari sistem informasi kesehatan adalah menyajikan data yang akurat, terkini, dan relevan guna mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan serta memperkuat proses pengambilan keputusan berbasis bukti.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menurut McGonigle dan Mastrian (2021) mencakup beragam fungsi penting, mulai dari proses pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis elektronik, manajemen keuangan, hingga administrasi inventaris obat-obatan serta alat kesehatan (Wager dkk., 2017).

Tahun-tahun terakhir, penerapan SIMRS menjadi salah satu dari fokus utama pemerintah Indonesia dalam upaya mendukung digitalisasi di sektor kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mewajibkan setiap rumah sakit untuk mengimplementasikan SIMRS sebagai bagian dari

transformasi digital layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan, mempercepat proses administrasi, dan memperbaiki koordinasi antarunit dalam rumah sakit.

Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit, atau SIMRS, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013, merupakan suatu sistem teknologi informasi terpadu yang memiliki tujuan untuk mengelola proses pelayanan di rumah sakit. Sistem ini meliputi kegiatan koordinasi, pelaporan, serta penyusunan prosedur administrasi secara sistematis. Sistem ini dirancang untuk menghasilkan informasi yang tepat serta mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan profesionalitas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan peraturan ini, setiap rumah sakit diwajibkan menyelenggarakan SIMRS. Kesehatan maupun aplikasi buatan sendiri. Selain itu, peraturan ini juga menekankan pentingnya pengelolaan dan pengembangan SIMRS untuk mendukung layanan kesehatan yang lebih baik.

Implementasi SIMRS diharapkan dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik serta memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien. Pelayanan yang baik memiliki kaitan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan menentukan bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka secara keseluruhan. Pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka (Kotler & Keller, 2016). Efektivitas implementasi SIMRS sering diukur berdasarkan kepuasan pengguna, yang mencerminkan sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian yang dilakukan di RSUD Indramayu pada Desember 2024, menemukan bahwa SIMRS telah diterapkan sejak tahun 2017, terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya keakuratan data informasi yang dihasilkan oleh sistem. Masalah ini menghambat kecepatan dan keakuratan dalam membaca diagnosis serta berpotensi menyebabkan kesalahan pada prosedur *billing*.

Penelitian yang fokus pada masalah kepuasan petugas kesehatan terhadap implementasi rekam medis elektronik (RME) telah dilaksanakan

dengan menggunakan pendekatan EUCS. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Almas Nuran Fajri dan Untoro Dwi Raharjo (2023) di RSUD Queen Latifa Yogyakarta mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan RME di bagian rawat jalan. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa pengguna merasa senang dengan implementasi sistem itu, dengan nilai kepuasan rata-rata 4,06 pada skala kepuasan. Selain itu, penelitian oleh Aldi Wahyudi dan Syaikhul Wahab (2024) di RS X menunjukkan bahwa penggunaan RME memengaruhi kepuasan petugas rekam medis secara signifikan. Di sisi lain, penelitian oleh Syamsul Kamal et al. (2024) di RS Hermina Kota Padang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi pada sistem RME yang diterapkan di rumah sakit tersebut, terutama dalam hal kinerja aplikasi yang mencakup dimensi tampilan, akurasi data, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan.

Menghadapi sejumlah rintangan yang ada serta potensi untuk peningkatan, penerapan penilaian kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan pilihan yang ideal. Metode EUCS, yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988, difungsikan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima elemen utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

Analisis kepuasan petugas kesehatan terhadap SIMRS di RSUD Indramayu menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan. SIMRS dirancang untuk mendukung operasional rumah sakit secara terintegrasi, mulai dari pendaftaran pasien hingga pelaporan, sehingga keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kepuasan penggunanya. Sistem yang memadai dan mudah digunakan dapat meningkatkan produktivitas petugas serta kualitas pelayanan kepada pasien. Namun, sistem *monitoring* SIMRS di RSUD Indramayu saat ini hanya terbatas pada perbaikan *bug* berdasarkan laporan petugas kesehatan dan dilakukan *update* secara berkala. Oleh karena itu, analisis ini diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan, agar sistem yang diterapkan semakin sesuai dengan kebutuhan

operasional rumah sakit. Di era transformasi digital, SIMRS yang efektif dan *user-friendly* tidak hanya mendukung kelancaran strategi digital, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja petugas, mengurangi stres, dan mendukung pemenuhan standar akreditasi rumah sakit.

Latar belakang tersebut, membuat penulis tertarik mengangkat “Analisa Kepuasan Petugas Kesehatan Dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik di RSUD Indramayu tahun 2025” sebagai judul kajian yang akan dijelaskan pembahasannya pada penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan petugas kesehatan terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik di RSUD Indramayu pada tahun 2025 dengan menggunakan Metode EUCS”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mempelajari seberapa puas tenaga kesehatan terhadap implementasi sistem rekam medis elektronik di RSUD Indramayu dengan memakai metode EUCS pada tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari segi isi (*Content*) di RSUD Indramayu.
- b. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari segi keakuratan (*Accuracy*) di RSUD Indramayu.
- c. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari segi tampilan (*Format*) di RSUD Indramayu.
- d. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari segi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) di RSUD Indramayu.

- e. Mengetahui kepuasan pengguna SIMRS dilihat dari segi ketepatan waktu (*Timelines*) di RSUD Indramayu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Hasil dari studi ini diharapkan dapat menjadi pedoman dalam usaha meningkatkan dan menjaga mutu layanan, terutama berkaitan dengan peningkatan pemanfaatan data medis digital di area rumah sakit.

2. Manfaat Bagi Institusi

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sumber referensi untuk mahasiswa dan memberikan kontribusi melalui saran serta memperluas pemahaman dan pengetahuan mereka, terutama dalam sektor sistem teknologi informasi, dengan penekanan pada penggunaan rekam medis.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pengetahuan yang mendalam dan mendorong peningkatan kemampuan individu dalam menghadapi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang kesehatan yang berkaitan dengan catatan medis.

D. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
Almas Nuran Fajri & Untoro Dwi Raharjo	“Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan RME di RSUD Queen Latifa Yogyakarta”	EUCS	Kepuasan Pengguna, Dimensi RME (kemudahan penggunaan, akurasi data)	Fokus pada bagian rawat jalan, dimensi lebih umum
Aldi Wahyudi	“Pengaruh Penggunaan Rekam	EUCS	Penggunaan RME,	Penekanan pada pengaruh

& Syaikhul Wahab	Medis Elektronik terhadap Kepuasan Petugas Rekam Medis di RS X”		Kepuasan Petugas Rekam Medis	penggunaan RME terhadap kepuasan petugas
Risa Setia Ismandan i dkk.	“Kepuasan Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan dalam Implementasi RME di Rumah Sakit Dr. OEN Kandang Sapi Solo”	EUCS	Kepuasan Tenaga Medis & Kesehatan, Dimensi RME (konten, akurasi, format, kemudahan)	Lebih banyak dimensi RME yang dianalisis (konten, akurasi, format)
Syamsul Kamal, Nila Mayasari & Dila Khairani	“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem RME di RS Hermina Kota Padang”	EUCS	Kepuasan Pengguna, Kinerja Aplikasi RME	Fokus pada kinerja aplikasi RME di RS Hermina
Selvy Putri Rahayu	“Evaluasi Tingkat Kepuasan Petugas Kesehatan terhadap Penggunaan RME Medify di RS TK. III Brawijaya”	EUCS	Kepuasan Petugas Kesehatan, Penggunaan RME Medify	Fokus pada penggunaan RME Medify, perbandingan dengan sistem lain