

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Penggunaan teknologi di masa sekarang telah banyak membawa perubahan inovatif dalam berbagai aspek, salah satunya fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu organisasi yang memberikan layanan di bidang kesehatan baik untuk promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang diselenggarakan di sektor pemerintah atau swasta di berbagai level, hal ini tertuang dalam PP No. 47 Pasal 1, Kemenkes RI Tahun 2016. Dalam memberikan pelayanan diperlukan evaluasi untuk memastikan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan yang optimal dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tepat. Evaluasi adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja sistem atau kegiatan tertentu. Menurut Kementerian Kesehatan di dalam (Hidayat, 2019), evaluasi merupakan suatu proses penilaian yang dilakukan untuk identifikasi efektivitas suatu rencana dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dari hasil evaluasi, sistem informasi kesehatan dapat ditingkatkan dan dikembangkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan efisien.

Evaluasi memiliki peranan penting dalam sektor kesehatan guna mengevaluasi kinerja sistem informasi kesehatan, termasuk di dalamnya adalah sistem Rekam Medis Elektronik (RME). RME adalah dokumen elektronik yang berisi catatan medis pasien seumur hidup, catatan ini berisi informasi kesehatan individu yang dikumpulkan oleh satu atau lebih petugas kesehatan secara rutin setiap pertemuan antara petugas kesehatan dengan pasien (Apriliyani, 2021). Penggunaan RME di sektor kesehatan memiliki berbagai keuntungan, termasuk kemudahan dalam mengakses informasi, meningkatkan kualitas layanan kesehatan, dan mempermudah pemantauan kesehatan pasien dalam jangka panjang. Namun, ditemukan beberapa kendala dalam implementasinya, seperti kurangnya sertifikasi, kurangnya

pengetahuan tentang sistem, biaya yang tinggi, dan beberapa masalah lainnya (Wicaksono, 2017).

Penerapan RME di negara maju dan berkembang memiliki banyak variasi. Kepuasan penggunaan RME merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan. Evaluasi kepuasan penggunaan RME dapat dilakukan dengan mewawancarai para pengguna dan menganalisis keefektifan penggunaan RME. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana RME dapat memenuhi kebutuhan pengguna, serta untuk memperbaiki kekurangan yang ditemukan. Namun apabila pengguna tidak puas dengan sistem RME yang digunakan maka akan berdampak pada penurunan produktivitas, seperti menghambat kelancaran kegiatan pelayanan; kualitas pelayanan yang menurun; integritas data yang tidak berjalan dengan benar; dan dapat menurunkan nama baik fasilitas kesehatan di masyarakat. Kepuasan pengguna dalam layanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi yang digunakan (Alfiansyah et al., 2020).

Pada penelitian Golo et al (2021) tentang kepuasan sistem informasi RME, para petugas masih merasa kurang puas dengan aplikasi SIMPUS, terutama dalam hal akurasi dan kemudahan penggunaan sistem informasi, oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa sistem informasi di puskesmas tersebut masih belum berjalan dengan optimal. Pada penelitian Andini et al (2022) tentang kepuasan pengguna dalam menggunakan RME, berdasarkan model evaluasi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan, didapatkan bahwa sistem yang digunakan masih sering terjadi eror, sistem memberikan respon yang lama, data informasi yang dihasilkan masih belum optimal, dan petugas mengalami kesulitan saat menggunakan sistem. Adiningsih et al (2022) menyebutkan terdapat hubungan faktor EUCS pada penerapan RME, masalah yang sering muncul dalam penerapan RME adalah kualitas jaringan internet yang tidak memadai sehingga proses

penginputan data pasien menjadi lambat dan kurangnya jumlah petugas kompeten dalam menggunakan RME.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilaksanakan peneliti di Puskesmas Jetis telah menerapkan RME sejak tahun 2019, namun masih ada beberapa petugas yang belum puas dengan sistem yang digunakan saat ini, sehingga perlu dilakukannya evaluasi yang lebih mendalam untuk mengetahui kepuasan pengguna, seperti pada bagian konten di sistem yang belum terpenuhi, kemudian belum adanya tanda peringatan (*alert*) dalam pengisian data pasien, dan belum adanya genset untuk membantu menjaga ketersediaan listrik di Puskesmas Jetis. Oleh karena itu, peneliti ingin mengukur efektifitas penggunaan RME di Puskesmas Jetis menggunakan model EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988).

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan di atas, fokus penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Jetis ?”.

### **C. Tujuan**

#### 1. Tujuan Umum

Mengevaluasi kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Jetis.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengukur kepuasan pengguna dari segi *Content* (isi).
- b. Mengukur kepuasan pengguna dari segi *Accuracy* (keakuratan).
- c. Mengukur kepuasan pengguna dari segi *Format* (tampilan).
- d. Mengukur kepuasan pengguna dari segi *Ease of Use* (kemudahan pengguna).
- e. Mengukur kepuasan pengguna dari segi *Timeliness* (ketepatan waktu).

### D. Manfaat

#### 1. Bagi Peneliti

Dapat meningkatkan pemahaman, pengetahuan, dan pengalaman dalam proses evaluasi penggunaan rekam medis elektronik.

#### 2. Bagi Institusi

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mahasiswa atau peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang rekam medis elektronik dimasa yang akan datang.

#### 3. Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk mendukung peningkatan penerapan RME di Puskesmas Jetis.

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Antik Sucantika	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara Menggunakan Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (Eucs), 2022	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa instrumen content masuk dalam kategori puas (skor:3,74), accuracy masuk dalam kategori puas (skor: 3,85), instrumen format masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,3) dan ease of use masuk dalam kategori cukup puas (skor:3,38) dan timeliness masuk dalam kategori puas (skor:4,05).	Penelitian ini sama-sama mengukur kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS	Metode Penelitian ini kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner
2.	Heriski Rahayu	Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit menggunakan	Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pengguna akhir pada SIMRS	Penelitian ini sama-sama mengukur kepuasan pengguna	Metode Penelitian ini kuantitatif dengan teknik pengumpulan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Metode EUCS Di RSUD Ungaran, 2020	di RSUD Ungaran berada pada tingkat cukup puas, namun terdapat 1 variabel dengan skala kepuasan responden kurang puas yaitu variabel ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> ).	menggunakan model EUCS	data kuesioner  Mengukur kepuasan pengguna SIMRS
3.	Revi Rosalinda, Sali Setiatin, Aris Susanto	Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021	Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah X Bandung belum sepenuhnya maksimal dalam mengimplementasikan penggunaan rekam medis elektronik. Masih terdapat beberapa permasalahan dan kekurangan yaitu sarana & prasarana yang belum memadai, belum adanya staf atau tim khusus yang menangani masalah pelaksanaan rekam medis elektronik, serta belum adanya kebijakan tertulis dan SOP yang tetap.	Penelitian ini sama-sama mengukur efektifitas penggunaan RME	Model penelitian yang digunakan berbeda