

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan saat ini telah berkembang sangat pesat pada pelayanan rekam medis dengan adanya rekam medis elektronik (RME). RME bermanfaat untuk pelayanan kesehatan yang memiliki keuntungan signifikan bagi pelayanan kesehatan primer, salah satunya adalah puskesmas (Sugiharto et al., 2022). Pelayanan puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75, 2014). Sehingga pelayanan akan menjadi paripurna, terdapat berbagai macam proses pelayanan kesehatan di Puskesmas, salah satunya melalui penyelenggaraan rekam medis.

Penyelenggaraan rekam medis di Indonesia mulai menerapkan RME sudah sejak lama namun belum merata. Penerapan RME mempunyai keuntungan bagi tenaga kesehatan, antara lain sebagai sebuah informasi untuk merencanakan dan menganalisis sebuah penyakit; menyiapkan sebuah pengobatan; perawatan dan tindakan kesehatan yang bisa dibagikan pada pasien dan bisa menaikkan derajat kesehatan masyarakat (Wirajaya & Dewi, 2020). Selain itu, penerapan RME dapat diterapkan untuk mengumpulkan, menyimpan dan pengolahan data serta mengakses data pasien yang telah dibuat oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya disimpan secara komputerisasi (Risdiyanti, 2019).

Menurut Salim et al., (2022), evaluasi sistem informasi merupakan upaya untuk benar-benar memahami realitas implementasi sistem informasi. Penentu utama keberhasilan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, khususnya para pengguna teknologi informasi. Hal ini karena untuk memberikan dampak positif pada suatu organisasi, sistem informasi terlebih dahulu harus berdampak pada individu, termasuk RME. Kepuasan pengguna terhadap penerapan RME merupakan salah satu cara ukur keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Kepuasan ini merupakan suatu penilaian kinerja pada sistem informasi mengenai baik atau buruknya sistem dan

dalam sistemnya sudah sesuai atau tidak dengan tujuan penggunaannya. Pengguna juga kunci terpenting untuk keberhasilan sistem informasi yang diterapkan karena sebegus apapun sistem, tidak dapat melangkah dengan baik jika tidak ada bantuan pengguna (Rohmadhan, 2022)

Meskipun penerapan RME memberikan banyak manfaat namun masih terdapat beberapa kendala. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Erawantini (2018) menyebutkan bahwa waktu pelayanan menggunakan rekam medis elektronik membutuhkan waktu 2 menit lebih lama daripada rekam medis manual, meskipun dari segi kelengkapan data, RME lebih baik 10,71% daripada rekam medis manual. Dalam studi lain, walaupun secara keseluruhan kepuasan penerapan RME mendapatkan hasil baik, akan tetapi masih terdapat 50% pengguna yang merasa kurang puas terhadap aspek *timeliness* (Andini et al., 2022). Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna terhadap RME tidak bisa digeneralisir dari studi terdahulu.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk menggambarkan kepuasan penerapan RME adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh tahun 1988 dalam (Prihatiningsih, 2020). EUCS meliputi 5 dimensi yang terdiri dari *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Model EUCS merupakan model yang paling efektif untuk menilai seberapa baik kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan sistem informasi. Menurut Aji & K (2021) model EUCS dapat mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sudut pandang penggunaannya, jika dibandingkan dengan model lain seperti HOT Fit, TTF, TAM, dan PIECES yang cenderung pada pengembangan tingkat penerimaan sistem informasi. Oleh karena itu, model EUCS digunakan dalam penelitian ini agar dapat mengakomodasi aspek waktu (*timeliness*) yang tidak terdapat di beberapa model lainnya.

Berdasarkan studi pendahuluan menjelaskan bahwa Puskesmas Gamping I telah menerapkan RME sejak tahun 2019. Tujuan penerapan RME di Puskesmas ini adalah untuk meringankan beban kerja dan mempermudah pekerjaan petugas serta dalam penerapan RME ini lebih baik dibandingkan dengan rekam medis manual. Akan tetapi, masih terdapat petugas kesehatan yang merasa bahwa dalam

penerapan RME di Puskesmas Gamping I ini terdapat kendala terutama ketika jaringan *error* pada sistem BPJS membuat pelayanan menjadi terhambat .

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Evaluasi Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Puskesmas Gamping I”.

### **B. Rumusan Masalah**

Pada rumusan dalam masalah ini adalah “Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik di Puskesmas Gamping I menggunakan metode EUCS?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Melakukan evaluasi kepuasan pengguna dalam penerapan rekam medis elektronik dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Gamping I

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi isi (*content*) di Puskesmas Gamping I.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi keakuratan (*accuracy*) di Puskesmas Gamping I.
- c. Mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi format di Puskesmas Gamping I.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di Puskesmas Gamping I.
- e. Mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap penerapan rekam medis elektronik dari segi waktu (*timeliness*) di Puskesmas Gamping I.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas

Diharapkan menjadi sumber saran dan pertimbangan manajemen puskesmas untuk meningkatkan mutu dari sistem RME sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
  - b. Bagi Peneliti

Khusus untuk evaluasi penerapan RME, semoga dapat memberikan informasi terkait dalam wawasan suatu pemaparan dalam materi yang sudah diperoleh peneliti melalui suatu mata kuliah yang sudah disetujui menjadi suatu penelitian dalam peneliti.
2. Manfaat Teoritis
- a. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan studi ini dapat menjadi bahan referensi tentang kepuasan pengguna dalam penerapan rekam medis elektronik pada fasilitas pelayanan kesehatan.
  - b. Bagi Peneliti selanjutnya

Studi ini dapat dikutip atau digunakan sebagai titik awal untuk penelitian lebih lanjut.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 3. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul (Penelitian Tahun)	Metode	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
1	Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan I (Imaniar Sevdiyani & Findy Fatikasar, 2020)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan jumlah sampel 30 responden yang diambil dengan total sampling	Hasil penelitian menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem DGS di Puskesmas Banguntapan II adalah variabel format ( $T=2,504$ ) dan variabel <i>timeliness</i> ( $T=2,265$ ) dengan $\alpha=5\%$ . Dengan demikian, aspek format dan <i>timeliness</i> sistem DGS pada Puskesmas Banguntapan II perlu untuk ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna dan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga mutu pelayanan Puskesmas Banguntapan II dapat meningkat.	Perbedaannya : terletak pada Analisis kepuasan pengguna SIMPUS di Puskesmas dengan metode penelitian kuantitatif observasional sedangkan penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap penerapan RME di Puskesmas Gamping 1 dengan menggunakan metode penelitian kualitatif Persamaan : menggunakan pengujian teori EUCS untuk mengukur kepuasan penggunaannya.
2	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta (Purba, P. P., 2022)	jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang mana menggambarkan kepuasan pengguna atau pasien terhadap sistem APM di RSUP Dr. Sardjito	Hasil dari keseluruhan mean pada kelima dimensi menunjukkan hasil 2,41 dengan interpretasi hasil tidak puas, hasil tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada responden menunjukkan bahwa masih banyak fitur dan performa sistem APM yang perlu ditingkatkan.	Perbedaan : pada penelitian ini membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap RME dengan menggunakan metode penelitian kualitatif bukan pada kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan online Persamaan : pada penelitian ini membahas mengenai kepuasan dengan menggunakan metode EUCS

No	Judul (Penelitian Tahun)	Metode	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
3	Analisis Hubungan Faktor <i>End User Computing Satisfaction</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta Pada Tahun 2021 (Sinta, N., & Syam, N. S. 2022)	Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i> .	Berdasarkan dari hasil uji statistik dalam penggunaan SIMRS diketahui bahwa 212 responden (86,5%) menyatakan puas saat menggunakan sistem sedangkan 33 responden (13,5%) menyatakan ketidakpuasannya selama sistem digunakan. Melihat tingginya angka kepuasan pengguna pada aplikasi My Hospital yang berdasarkan penuturan responden bahwa My Hospital sangat membantu petugas saat menjalankan tugas, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi dan kendala yang dialami seperti server down dan kesalahan data yang terinput dengan data real.	Perbedaan : terletak pada hubungan faktor EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, sedangkan penelitian ini membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap penerapan RME Persamaan : Menggunakan teori EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
4	Model EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) untuk Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Informasi Bidang Kesehatan : <i>Literature Review</i> (Ismatullah, N. K., Widodo, A. P., & Nugraheni, S. A., 2022).	Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah <i>scoping review</i> , peneliti menggunakan beberapa kajian yang memiliki cakupan relevan dengan topik pembahasan. Kriteria kajian yang di review dalam artikel ini adalah artikel atau jurnal yang dipublikasi dalam 10 tahun terakhir (2012-2022).	Penelitian ditemukan bahwa kelima dimensi memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna sistem.	Perbedaan : penelitian terdahulu membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi bidang kesehatan dengan metode penelitian <i>scoping review</i> , sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap penerapan RME dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan : Menggunakan teori EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
5	Evaluasi Kepuasan Pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) Menggunakan Metode EUCS ( <i>End User Computing Satisfaction</i> ) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo (Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. 2020).	Penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan populasi seluruh pengguna <i>Electronic Health Record</i> di unit rekam medis pusat, dan sampel berjumlah 50 responden.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keakuratan memiliki nilai tertinggi, yaitu 73,28%, tampilan 71,6%, kemudahan pengguna 69,2%, isi 69,2%, dan waktu 65,66%. Skor dalam dimensi tersebut termasuk dalam kriteria baik atau pengguna puas terhadap konsisi <i>Electronic Health Record</i> (EHR) saat ini, namun masih diperlukan pengembangan sistem informasi	Perbedaan : penelitian terdahulu membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna <i>Electronic Health Record</i> (EHR) dengan menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, sedangkan penelitian ini membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna terhadap RME dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

No	Judul (Penelitian Tahun)	Metode	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
			serta menambahkan dan menyesuaikan modul yang ada di dalam EHR sehingga kepuasan pengguna terus meningkat.	Persamaan : membahas mengenai evaluasi kepuasan pengguna menggunakan metode teori EUCS.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA