

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas ialah lembaga yang melaksanakan berbagai layanan kesehatan yang mempunyai sifat menyeluruh, terpadu, merata, bisa diterima serta bisa dijangkau sama masyarakat, serta melibatkan andil aktif dari masyarakat (Sri Irmawati & Nurhannis, 2019). Puskesmas ialah sarana layanan kesehatan yang melakukan upaya kesehatan masyarakat serta sangat berperan penting dalam seseorang bagi kesehatannya, secara lebih mengoptimalkan upaya *promotif* serta *preventif* di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019).

Rekam Medis Elektronik (RME) ialah rekam medis yang dilakukan lewat penggunaan sistem elektronik yang dikhususkan untuk penyelenggara rekam medis (Permenkes, 2022). Rekam medis elektronik ialah catatan rekam medik pasien selama hidup pada wujud elektronik yang berisikan informasi kesehatan pasien yang dituliskan sama satu ataupun lebih petugas kesehatan. Rekam medis elektronik dapat diakses melalui komputer dari suatu jaringan lewat tujuan utama menyediakan dan menaikkan perawatan dan layanan yang efektif serta terpadu (Khasanah Meilia, 2020). Rekam medis elektronik ialah sistem yang telah dirancang dengan cara khusus dalam memudahkan pekerjaan petugas dalam melakukan pelayanan kesehatan sehingga menghasilkan data yang lengkap dan akurat serta mendukung pengambilan keputusan klinik. (Silalahi & Sinaga, 2019).

Seiring semakin berkembangnya puskesmas dalam menerapkan RME, penting dalam mengukur serta mengevaluasi apakah sistem tersebut memenuhi kebutuhan mereka, dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik diharapkan mendorong pengembangan sistem hingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan khususnya di bidang rekam medis. Evaluasi sebaiknya perlu dilakukan terhadap sistem yang sudah beroperasi untuk menemukan aspek-aspek positif yang mendukung penggunaan sistem tersebut. Hal ini memungkinkan kami mengidentifikasi faktor-faktor yang

dapat mempengaruhi mutu sistem, informasi, serta layanan dan memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna (Alfiansyah et al., 2020).

Untuk dapat mengetahui kepuasan pengguna rekam medis elektronik salah satu metode yang dipakai ialah *End User Computing Satisfaction* (EUCS) suatu metode dalam menilai tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem aplikasi lewat melakukan perbandingan harapan terhadap kenyataan sistem informasi. Evaluasi model ini lebih menekankan sama kepuasan yaitu (*satisfaction*) pengguna akhir pada aspek teknologi berdasarkan aspek itu dapat ditinjau berdasarkan 5 faktor yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Alfiansyah et al., 2020).

Menurut hasil penelitian sebelumnya yang diteliti sama peneliti pada bulan Desember tahun 2023 melalui wawancara sama kepala unit rekam medis serta salah satu petugas pendaftaran menjelaskan bahwa di Puskesmas Majenang I telah menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (RME) sejak tahun 2023. Dalam mewujudkan rekam medis elektronik yang terintegrasi dan dapat di akses secara *online*, Puskesmas Majenang I mengimplementasikan rekam medis elektronik sejak bulan Mei Tahun 2023 dengan menggunakan aplikasi RME. Terdapat dua aplikasi RME di Puskesmas Majenang I, yaitu SIMPUS dan RMD (Rekam Medis Digital). Untuk Simpus sudah *terbridging* dengan BPJS sedangkan untuk RMD masih belum *bridging*, hal ini disebabkan oleh penggunaan server SIMPUS dari Dinas Kesehatan.

Namun, terhubung fitur dari SIMPUS belum memadai untuk penyelenggaraan RME mulai dari pasien datang hingga pasien pulang, maka dari itu, Puskesmas Majenang I menggunakan RMD sebagai aplikasi internal khusus di Puskesmas Majenang I untuk penyelenggaraan rekam medis yang lebih memadai. RMD telah diterapkan mulai dari bagian pendaftaran, ruang pemeriksaan, ruang obat sampai dengan kasir. Adapun fitur- fitur yang belum memadai pada aplikasi RMD adalah *general consent*, *inform consent*, *odontogram* dan *assessment* nyeri. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan tindakan medis di Puskesmas yang wajib memerlukan persetujuan khusus, seperti tindakan cabut gigi, pemasangan KB, layanan RGD, dan lain-lain. Petugas medis menggunakan formulir kertas untuk

fitur-fitur tersebut di karenakan formulir tersebut belum tersedia dalam aplikasi RMD dan SIMPUS. Alasannya adalah aplikasi RMD dan SIMPUS masih dalam proses penyempurnaan untuk memenuhi standar RME. Pengguna aplikasi RMD di Puskesmas Majenang I meliputi dokter, perawat, bidan, farmasi dan Tim pengembangan IT.

Namun, dalam penerapan RME masih ditemukan beberapa kendala salah satunya adalah masalah pada saat penginputan nama pasien dimana sistem tidak dapat mengakomodasi penggunaan tanda kutip. Sebagai contoh, jika nama pasien adalah “Siti Nursa’adah”, sistem hanya menerima input “Siti Nursaadah” tanpa tanda kutip. Meskipun demikian, penomoran rekam medis telah sesuai dengan standar yang berlaku. Kendala lainnya untuk aplikasi RMD masih mengalami *downtime* karena servernya masih lokal dan bukan *hosting* sehingga hanya dapat di akses secara internal saja. Meskipun SIMPUS juga mengalami *downtime*, namun servernya sudah *hosting* jadi dapat diakses dimanapun.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna rekam medis elektronik lewat pendekatan *End User Computing Satisfaction* tahun 2021” ditemukan bahwa implementasi rekam medis elektronik belum berjalan dengan sempurna, hal ini menjadi pertimbangan untuk melakukan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas rekam medis elektronik. Pendekatan EUCS dapat memberikan gambaran yang lebih rinci dan memudahkan dalam menilai kepuasan pengguna lewat pengukuran aspek *content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* serta *Timeliness* (HAIDAR YUDHA PRASETYO, 2023). oleh sebab itu, peneliti tertarik dalam melakukan penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik dengan Model *End User Computing Satisfaction* di puskesmas Majenang 1.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan permasalahannya ialah : “bagaimana kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan metode *end user computing satisfaction* (EUCS)?”

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi Rekam Medis Elektronik dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Puskesmas Majenang I.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari Isi (*content*) di Puskesmas Majenang I.
- b. Menganalisis Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari Keakuratan (*accuracy*) di Puskesmas Majenang I.
- c. Menganalisis Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari format di Puskesmas Majenang I.
- d. Menganalisis Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari Kemudahan Pengguna (*ease of use*) di Puskesmas Majenang I.
- e. Menganalisis Rekam Medis Elektronik (RME) berdasarkan kepuasan pengguna dari Ketepatan Waktu (*timeliness*) di Puskesmas Majenang I.

D. Manfaat Karya Ilmiah

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini berguna selaku masukan bagi puskesmas terkait dengan kepuasan pengguna rekam medis elektronik di Puskesmas Majenang I.

b. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan serta pengalaman langsung mengenai kepuasan pengguna RME melalui metode EUCS.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Diinginkan studi ini bisa menjadi bahan referensi mengenai kepuasan pengguna pada penerapan rekam medis elektronik dalam sarana layanan kesehatan.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan selaku bahan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Crisninda Fitriani & Sulianty, 2023)	Tinjauan kepuasan penggunaan rekam medis elektronik pada petugas rekam medis di rsu bunda margonda depok	Petugas rekam medis di RS Bunda Margonda Depok puas dengan Rekam Medis Elektronik milik Rumah Sakit secara spesifik	Deskriptif Kualitatif	Tempat Penelitian
2.	(Andini et al., 2022)	Tinjauan kepuasan pengguna dalam menggunakan rekam medis elektronik (rme) di rumah sakit siloam balikpapan	Bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME masih rendah	model penelitian sama	Judul, tempat penelitian dan metode penelitian
3.	(Alfiansyah et al., 2020)	Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) di Unit	Semua dimensi dalam EUCS termasuk dalam kriteria baik atau	model penelitian sama	Tempat Penelitian, Judul penelitian dan metode penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo	pengguna merasa puas dan terbantu dengan adanya EHR		
4.	(Putra, 2019)	Analisis rekam medis elektronik rawat jalan di semen padang hospital dengan metode eucs (end user computing satisfaction)	Dengan adanya RME, dapat mempermudah petugas dalam bekerja lebih optimal	Metode yang digunakan sama yaitu kualitatif dan judul penelitian	Pada subjek penelitian, tempat penelitian
5.	(Syahrullah et al., 2016)	Evaluasi EMR menggunakan model eucs studi kasus rumah sakit budi agung kota palu	Sistem informasi rekam medis konten informasi yang ada dalam sistem membantu pekerjaan	Metode yang digunakan sama yaitu kualitatif	Tempat Penelitian dan Judul Penelitian