

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan telah menjadi prioritas bagi lembaga kesehatan di seluruh fasyankes. Salah satunya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang diterapkan di puskesmas, dengan memakai rekam medis elektronik (RME). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan Tingkat pertama yang digunakan untuk layanan kesehatan kepada Masyarakat dengan berbagai keluhan ataupun kepentingan lain seperti pembuatan surat rujukan, surat keterangan sakit, dan kepentingan lainnya. Dengan berkembangnya teknologi yang ada di Indonesia, khususnya pada pelayanan yang diberikan kepada pasien, puskesmas mengalami perubahan yang signifikan diantaranya mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter ditulis berbasis kertas kini menjadi berbasis elektronik atau bisa disebut dengan rekam medis elektronik (RME) (Nurfitria et al., 2022).

Rekam medis elektronik (RME) merupakan data-data yang berisikan informasi mengenai pasien dari saat pendaftaran sampai dengan dilakukannya pemeriksaan ataupun Tindakan yang dilakukan oleh pemberi asuhan. Adanya regulasi terbaru yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 mengenai diwajibkannya seluruh fasilitas pelayanan kesehatan (Fasyankes) menggunakan RME, memberikan kemudahan bagi setiap fasyankes untuk melakukan pelayanan kepada pasien. Manfaat dengan adanya rekam medis elektronik yaitu petugas dengan mudah mengakses data-data pasien dengan tidak perlu mencari berkas rekam medis dalam bentuk kertas atau manual di ruang *filing*, kemudahan dalam membaca tulisan dokter, mengurangi biaya akan pengeluaran kertas karena sudah dalam bentuk elektronik, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis, dan lain-lain (Mahbubillah, 2022).

Disamping adanya manfaat dari rekam medis elektronik (RME) masih terdapat beberapa kendala, yang mana pengguna dalam menggunakan RME masih mengalami ketidakpuasan terhadap RME yang sudah ada, seperti pada segi isi yang ada pada RME, ketidakakuratan terhadap hasil yang didapat di dalam RME, format yang belum sesuai, serta menu-menu yang Sebagian belum ada (Islam, 2021). Dengan adanya permasalahan tersebut yang berhubungan dengan kepuasan pengguna terkait rekam medis elektronik, perlu adanya suatu analisis yang digunakan guna mengukur suatu tingkat kepuasan pengguna terkait rekam medis elektronik yang digunakan dengan menerapkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Islam, 2021).

Model EUCS ialah model yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna mengenai rekam medis elektronik yang digunakan terdiri dari beberapa variabel diantaranya *control*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Model EUCS sangat membantu dalam mengetahui perspektif pengguna dalam bentuk narasi maupun angka dengan setiap variabel-variabel yang ada pada model tersebut (Sucantika & Wijayanta, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 18 Maret 2024, implementasi Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Kaligesing Purworejo dimulai pada bulan Juli 2023. Implementasi rekam medis elektronik sudah dimulai dari pelayanan rawat jalan yaitu pada poliklinik umum dan poliklinik KIA (Kesehatan Ibu dan Anak). Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada petugas rekam medis dan dokter diperoleh bahwa implementasi rekam medis elektronik di Puskesmas Kaligesing Purworejo masih ditemukan beberapa hambatan yaitu aplikasinya yang digunakan untuk pengodean diagnosis masih belum sesuai dengan ICD-10 serta istilah diagnosis tidak sama dengan P-Care. Selain itu pada nama obat tidak sinkron dengan aplikasi di unit farmasi. Rekam medis elektronik belum bisa digunakan untuk melihat riwayat pemeriksaan atau penunjang medis. Sarana dan prasarana seperti komputer atau laptop di setiap ruangan pemeriksaan belum ada dan sering terjadi pemadaman listrik, serta kurangnya jumlah dan skill sumber daya manusia dalam menjalankannya.

Penerapan rekam medis elektronik diperlukan agar dapat mempersingkat waktu pelayanan dibandingkan menggunakan pencatatan rekam medis *paper based*. Penerapan rekam medis elektronik tidak lepas dari *user* sebagai subjek yang menjalankan sistem tersebut sehari-harinya. Namun, sejak diperlakukannya rekam medis elektronik pada bulan Juli tahun 2023 hingga saat ini Puskesmas Kaligesing Purworejo belum ada yang melakukan analisis tingkat kepuasan petugas.

Hasil pada survei kepuasan pengguna dapat menjadi bahan untuk mengidentifikasi sektor manakah yang menyebabkan penerapan rekam medis elektronik belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna, sehingga dapat menjadi pertimbangan bagi puskesmas dalam melakukan perbaikan rekam medis elektronik menjadi lebih sempurna. Berdasarkan uraian dan studi pendahuluan di atas perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna guna mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik di Puskesmas Kaligesing Purworejo.

B. Rumusan Masalah

Menurut uraian dalam latar belakang, maka ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik di Puskesmas Kaligesing Purworejo?”.

C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik di Puskesmas Kaligesing Purworejo dengan metode EUCS.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik dari segi isi (*content*) di Puskesmas Kaligesing Purworejo.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik dari segi keakuratan (*accuracy*) di Peskesmas Kaligesing Purworejo.

- c. Mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik dari segi format di Puskesmas Kaligesing Purworejo.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik dari segi kemudahan penggunaan (*ease of use*) di Puskesmas Kaligesing Purworejo.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan petugas terhadap implementasi rekam medis elektronik dari segi waktu (*timeliness*) di Puskesmas Kaligesing Purworejo.

D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Keilmuan

Penelitian ini bisa menjadi kajian peningkatan teoritis tentang Tingkat kepuasan dalam implementasi rekam medis elektronik dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini bertujuan memahami teori tingkat kepuasan implementasi rekam medis elektronik menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Selain itu, hasil dari penelitian dijadikan sumber-sumber pembelajaran khususnya dalam konteks rekam medis elektronik di puskesmas. Baik mahasiswa maupun tenaga medis dapat menjadikan manfaat dari penelitian ini untuk memahami hambatan dan mengetahui Solusi dalam implementasi rekam medis elektronik.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan adanya penelitian ini memberikan manfaat di bidang kesehatan khususnya rekam medis puskesmas dan menjadi acuan bagi peneliti lain terkait tingkat kepuasan implementasi rekam medis elektronik menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa diharapkan untuk dijadikan sebagai sarana dalam penerapan ilmu yang didapat selama perkuliahan serta digunakan untuk memperluas wawasan dan pengalaman khususnya tentang kepuasan pengguna dalam implementasi rekam medis elektronik.

b. Bagi Institusi

Bagi institusi diharapkan untuk dipergunakan dalam bahan referensi kepustakaan serta menjadi tolok ukur bagi mahasiswa dalam memahami materi yang telah dipelajari.

c. Bagi Puskesmas

Bagi Puskesmas Kaligesing Purworejo diharapkan dijadikan tolok ukur dan masukkan bagi puskesmas dalam kepuasan pengguna dalam implementasi rekam medis elektronik berdasarkan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Untuk dijadikan bahan evaluasi dan untuk menilai Tingkat kepuasan pengguna.

d. Bagi PMIK dan Tenaga Kesehatan Lainnya

Bagi PMIK dan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan pemahaman yang baik mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam implementasi rekam medis elektronik. Serta membantu dalam pengambilan keputusan terkait sistem informasi kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1.	Tinjauan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Pada Petugas Rekam Medis Di Rsu Bunda Margonda Depok	Crisninda Fitriani & Sulianty, 2023	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan Teknik total sampling dengan menggunakan metode kuisioner	Penelitian ini menyatakan bahwa para petugas rekam medis di rs bunda margonda depok merasa puas dengan RME yang diterapkan. Hal ini dibuktikan dengan Tingkat kepuasan berdasarkan 5 model EUCS semuanya tidak ada yang tidak puas.	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan Teknik total sampling	Persamaan penelitian ini adalah meneliti tentang Tingkat kepuasan pengguna terhadap rekam medis elektronik dan menggunakan model EUCS
2.	Kepuasan Tenaga Medis Dan Tenaga Kesehatan Dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO	Risa Setia Ismandani et al., 2023	Metode penelitian ini adalah analitik deskriptif dengan model End User Computing Satisfaction dengan Teknik stratified random sampling	Penelitian ini menyatakan bahwa petugas medis dan petugas kesehatan puas dengan rekam medis elektronik di RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. Hal ini ditunjukkan dari 7 dimensi yang dibahas.	Pada penelitian ini menggunakan metode analitik deskriptif dengan Teknik stratified random sampling. Dimensi yang diteliti ada 7.	Persamaan penelitian ini sama sama meneliti kepuasan implementasi rekam medis elektronik, menggunakan model EUCS
3.	Analisis Tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RSUD HJ. ANNA LASMANAH BANJARNEGARA Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	Sucantika, 2022	Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kuantitatif yang menerapkan kuesioner, dan Teknik purposive sampling. Dengan model EUCS	Penelitian ini menyatakan pengguna rekam medis elektronik di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara berdasarkan model EUCS <i>content</i> kategori puas, <i>accuracy</i> kategori puas, format kategori cukup puas, <i>ease of use</i> kategori cukup puas, <i>timeliness</i> kategori puas	Pada penelitian ini berfokus pada metode deskriptif kuantitatif dengan Teknik purposive sampling	Persamaan penelitian adalah meneliti kepuasan pengguna RME menggunakan model EUCS

No	Judul Penelitian	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
4.	Tinjauan Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit SILOAM Balikpapan	Andini et al., 2022	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teori EUCS. Dengan Teknik wawancara instrument pengumpulan data kuesioner, pengambilan responden random sampling	Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME masih rendah. Dimana presentasi puas dengan tidak puas yaitu 41,1%: 53,9%	Pada penelitian ini menggunakan Teknik random sampling, dengan metode deskriptif	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan wawancara dengan instrumen kuesioner sebagai penguat wawancara dan menggunakan teori EUCS dengan 5 dimensi peninjauan
5.	<i>Relationship Of System Quality To User Satisfaction Through The Implementation Of Electric Medical Record At RSGM Unsoed</i>	Putri et al., 2022	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional study. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket, observasi, dan studi literatur.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan T-hitung yang lebih besar dibandingkan table ($2,255 > 1,185$). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sistem seperti kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, kecepatan akses, kegunaan fitur dan fungsi, serta keamanan sistem informasi klinis mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan desain Cross Sectional Study dan tempat penelitiannya.	Persamaan penelitian ini sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna melalui penerapan rekam medis elektronik.