

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas, atau pusat kesehatan masyarakat, merupakan landasan utama dalam sistem pelayanan kesehatan primer di masyarakat. Melalui jaringan pusat-pusat ini, berbagai layanan kesehatan seperti pemeriksaan, pengobatan, promosi kesehatan, dan pencegahan penyakit disediakan secara terjangkau dan mudah diakses. Puskesmas sering menghadapi tantangan serius terkait keterbatasan sumber daya, baik dari segi personel, fasilitas, maupun peralatan medis. Meskipun demikian, Puskesmas tetap berperan penting dalam upaya penanggulangan penyakit menular dan tidak menular, serta menjadi basis komunitas dalam menaikkan kesadaran akan pentingnya gaya hidup sehat. Seterusnya, pada kondisi darurat semisal bencana alam ataupun krisis kesehatan, Puskesmas juga menjadi garda terdepan dalam deteksi dini, penanganan, dan pemulihan masyarakat (D. L. Jayanto et al., 2023)

Perkembangan teknologi terutama melalui Rekam Medis Elektronik (RME), telah mengubah pandangan pelayanan kesehatan di Puskesmas secara signifikan. RME membawa sejumlah kelebihan, termasuk aksesibilitas informasi yang lebih baik, efisiensi operasional, peningkatan keselamatan pasien, dan penyimpanan data yang lebih aman. Namun beberapa tantangan yang perlu dihadapi, seperti biaya implementasi yang tinggi, kesulitan penyesuaian staf medis, kerentanan terhadap gangguan teknis, dan kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data medis. Manfaat RME dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan membuatnya tetap menjadi pilihan menarik bagi banyak Puskesmas di era digital ini. (Yulida & Harini, 2020). Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) memerlukan perhatian khusus terhadap *User Experience* (UX) karena pengalaman pengguna yang baik adalah kunci kesuksesan teknologi kesehatan. *User Experience* (pengalaman pengguna) menuju sama semua pengalaman individu ketika melakukan interaksi sama sistem ataupun produk, dalam hal ini yaitu sistem RME. *User Experience* penting karena dapat mempengaruhi seberapa efektif dan efisien

pengguna dapat berinteraksi dengan RME. Faktor seperti antarmuka yang mudah dipahami, navigasi yang sederhana, dan tanggapan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna dapat meningkatkan penerimaan RME oleh staf medis, mengurangi resistensi terhadap perubahan, dan memastikan penggunaan yang optimal. Dengan demikian, fokus pada *User Experience* dalam implementasi RME tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas (Sulistiyawati, 2021).

Puskesmas di Sidoarjo yang memutuskan untuk menggunakan sistem Rekam Medis Elektronik (RME) guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan mereka. Sebelumnya, Puskesmas ini mengalami tantangan dalam mengelola data pasien secara efektif dengan sistem rekam medis secara manual yang berbasis kertas. Setelah melakukan evaluasi, mereka memutuskan untuk beralih ke RME (Melania et al., 2024). Pada tahap implementasi, Puskesmas Sidoarjo memperhatikan *User Experience* sebagai fokus utama. Mereka bekerja sama dengan penyedia teknologi untuk mengembangkan antarmuka yang mudah dipahami dan mudah digunakan, serta menyediakan pelatihan intensif bagi staf medis tentang cara menggunakan sistem dengan efektif. Selain itu, mereka memastikan bahwa sistem RME responsif terhadap kebutuhan unit Puskesmas ini, seperti integrasi dengan sistem laboratorium dan pengaturan jadwal praktis. (Melania et al., 2024).

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Amalia et al., 2022) mengenai evaluasi pada pengalaman pengguna aplikasi SIAKAD yang mempunyai tujuan yaitu mengetahui pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ dan memperoleh hasil akhir yaitu nilai positif pada skala *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, dan *stimulation* dengan berarti $> 0,8$. Nilai negatif ditemukan pada skala *novelty* dimana *mean* adalah $< 0,8$ atau 0,564. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa lima dari enam aspek baik dengan *Cronbach-alpha* $> 0,7$.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Gamping 1, penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Gamping 1 diterapkan pada bulan Desember Tahun 2018 dan di implementasikan pada Tahun 2019, adapun pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di Puskesmas Gamping 1

ialah terdiri dari, dokter, perawat, dokter gigi, poli umum, laboratorium, bidan, obat, psikolog, fisioterapi, dan untuk penelitian terkait *user experience* sendiri yang menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) belum pernah dilakukannya penelitian tersebut di puskesmas gamping 1.

Permasalahan yang dihadapi ketika menggunakan sistem *User Experience* sering kali muncul dari berbagai keluhan pengguna yang mencerminkan ketidaknyamanan dan ketidakefektifan dalam pelayanan. Salah satu contohnya adalah antrian yang panjang dan sistem penjadwalan yang tidak efisien, yang mengakibatkan pasien harus menunggu berjam-jam sebelum mendapatkan layanan. Selain itu, pengguna juga melaporkan bahwa antarmuka aplikasi puskesmas yang ada sulit digunakan, dengan navigasi yang membingungkan dan fitur yang tidak responsif. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan pasien, serta menurunkan kepercayaan mereka terhadap kualitas pelayanan puskesmas. Perbaikan dalam desain dan fungsi sistem ini sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas layanan kesehatan di puskesmas.

Dalam konteks Puskesmas penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) sangat relevan dalam upaya meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan pengelolaan informasi kesehatan. Sebagai lembaga pelayanan kesehatan primer yang seringkali menjadi titik awal bagi masyarakat dalam mencari perawatan, Puskesmas memiliki peran penting dalam menjamin akses dan kualitas layanan kesehatan yang optimal. Implementasian RME di Puskesmas membawa sejumlah manfaat yang signifikan (D. L. Jayanto et al., 2022).

Dalam menanggapi permasalahan diatas, perlu diketahui bahwa *user experience* RME menjadi sebuah tahapan dalam implementasi sebuah teknologi yang dapat digunakan sebagai penyediaan kualitas layanan yang digunakan di sistem pelayanan kesehatan. Sehingga dalam hal ini penulis membuat sebuah penelitian dengan judul **“User Experience Penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana *User Experience* penggunaan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1?

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan umum

Bagaimana *user experience* penggunaan rekam medis elektronik di pelayanan rawat jalan puskesmas Gamping 1.

b. Tujuan khusus

- 1) Menganalisis pengalaman pengguna RME rawat jalan dari aspek Daya Tarik (*attractiveness*)
- 2) Menganalisis pengalaman pengguna RME rawat jalan dari aspek Kejelasan (*Perspiciuity*)
- 3) Menganalisis pengalaman pengguna RME rawat jalan dari aspek Efisiensi (*Efficiency*)
- 4) Menganalisis pengalaman pengguna RME rawat jalan dari aspek Ketepatan (*Dependability*)
- 5) Menganalisis pengalaman pengguna RME rawat jalan dari aspek Stimulasi (*Stimulation*)
- 6) Menganalisis pengalaman pengguna RME rawat jalan dari aspek Kebaruan (*Novelty*)

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini bisa jadi dasar pengembangan model evaluasi *User Experience* yang dapat diterapkan di berbagai konteks pelayanan kesehatan, serta memberikan wawasan bagi peningkatan desain dan implementasi sistem informasi kesehatan yang lebih efektif.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diinginkan berdasarkan penelitian ini ialah selaku hal ini:

- 1) Untuk Lokasi Penelitian

Penelitian ini dapat melihat tingkat pengalaman pengguna (*User Experience*) terhadap penggunaan Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Gamping 1 menurut model *User Experience Questionnaire* (UEQ).

2) Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi baru dalam literatur akademik terkait sistem rekam medis elektronik (RME) dengan fokus pada konteks Puskesmas dan layanan rawat jalan.

3) Bagi Peneliti

Peneliti akan mendapatkan wawasan yang mendalam dan mendapatkan pengalaman dalam melakukan penelitian kuantitatif yang melibatkan interaksi dengan responden, analisis data, dan penulisan laporan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama peneliti	Judul/tahun	Metode penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Irfan Aufa Ramadya, Satrio Hadi Wijoyo, Andi Reza Perdanakusuma	Perancangan <i>User Experience</i> pada Situs Web Rumah Sakit Umum Asri Purwakarta dengan menggunakan Metode <i>Human Centered Design</i> (HCD) dan <i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ) (2022)	<i>Human Centered Design</i> (HCD)	Penggunaan <i>user experience</i> untuk pelayanan kesehatan	Media perancangan menggunakan situs web sehingga lingkupnya lebih besar karna dapat dijangkau oleh banyak pengguna
2	I Wayan Bayu Diarsa, Kadek Yota Ernanda, Gede Indrawan	Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangli pada Aspek <i>Usability</i> dengan	<i>Mixed Method</i>	Penggunaan metode <i>User Experience Questionnaire</i> untuk memperoleh tanggapan pengguna	Penelitian untuk mencari hasil evaluasi sistem informasi menggunakan metode <i>Think Aloud</i> , dan perbaikan

No	Nama peneliti	Judul/tahun	Metode penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Metode <i>User Experience Questionnaire</i> dan <i>Think Aloud</i> (2021)			menggunakan <i>wireframe</i>
3	Evina Widianawati, dkk	Kajian Faktor Utama <i>User Experience</i> dan Usability Mahasiswa Dalam Menggunakan Sistem Desain Formulir Elektronik (2023)	Kualitatif	Objek kajian tentang rekam medis di sebuah pelayanan kesehatan	Melihat faktor dalam penggunaan <i>experience</i> dan <i>usability</i>
4	Hummam Aly Baziyad, Herman Tolle, Retno Indah Rokhmawati	Perancangan Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Antrean Rumah Sakit menggunakan Metode <i>Human-Centered Design</i> (Studi Kasus: RSUD 45 Kuningan) (2021)	<i>Human Centered Design</i> (HCD)	Penggunaan <i>User Experience</i> untuk layanan kesehatan	Melihat faktor <i>usability</i> dan pengaplikasian untuk sistem antrean
5	Neneng Fitriyatus Sholekhah, Saifu Rohman, Rina Mahmudat	Evaluasi <i>Usability</i> dalam <i>User Experience</i> Ppda Aplikasi RSUD Setjonegoro Wonosobo Dengan Metode <i>System Usability Scale</i> (2023)	mengumpulkan data dan menganalisis data secara sistematis	Penggunaan <i>User Experience</i> untuk layanan kesehatan	Evaluasi dari aplikasi yang sudah ada dengan metode <i>system usability scale</i>