

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022, penggunaan rekam medis secara elektronik diwajibkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, menegaskan ketentuan hukum terkait manajemen rekam medis, serta memastikan keamanan, kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data medis. PMK tersebut juga menetapkan bahwa semua penyedia layanan kesehatan harus beralih ke rekam medis elektronik paling lambat pada 31 Desember 2023. Penggunaan Sistem Informasi Kesehatan dan pengembangan Rekam Medis Elektronik (RME) menghasilkan dampak yang sangat signifikan bagi pasien, dokter, serta lembaga Kesehatan. Penerapan RME bertujuan untuk menyederhanakan pelayanan kesehatan yang harapannya akan meningkatkan kualitas perawatan serta intervensi yang diberikan kepada pasien (Ningtyas & Lubis, 2018).

Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan bentuk digital dari rekam medis terdahulu yang berbasis kertas yang umum dipakai di fasilitas kesehatan. RME mencakup catatan dan informasi yang dikumpulkan oleh serta untuk dokter di fasilitas layanan Kesehatan yang berfungsi untuk diagnosis dan perawatan (Julia Pohan *et al.*, 2022). RME memungkinkan penyedia layanan Kesehatan untuk melacak data pasien dari waktu ke waktu, mengidentifikasi pasien yang membutuhkan kunjungan dan pemeriksaan pencegahan, memantau kondisi pasien, serta meningkatkan kualitas perawatan. Selain itu, RME lebih efisien dari segi biaya karena menghilangkan kebutuhan akan pencetakan dan ruang penyimpanan fisik (Gunawan & Christianto, 2020).

Perkembangan implementasi RME masih dibatasi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menciptakan teknologi informasi, tingginya investasi dan dukungan manajemen. Berbagai permasalahan muncul dalam penerapan RME

Kegagalan implementasi proyek RME teridentifikasi karena kurangnya integrasi ke dalam praktik dan organisasi. Penerimaan RME oleh pengguna lambat. Penerimaan RME oleh pengguna memerlukan biaya dan Upaya pembelajaran yang tinggi. Permasalahan terkait lambatnya penerimaan RME antara lain: kurangnya insentif finansial, ketidakpastian keseimbangan, teknologi yang kurang optimal, rendahnya prioritas, dan penolakan dari pengguna RME(Amin *et al.*, 2021). Hal itu dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi rekam medis elektronik merupakan indikator keberhasilan implementasi atau penggunaan sebuah sistem informasi. Kepuasan ini mencerminkan penilaian tentang seberapa baik atau buruk kinerja sistem tersebut, serta kesesuaiannya dengan tujuan pengguna. Pengguna memainkan peran kunci keberhasilan sistem informasi, karena Sebagian besar program atau sistem tidak akan berjalan optimal tanpa dukungan mereka(Sapriadi & Lase, 2023). Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi.

Penelitian tentang evaluasi sistem RME telah dilakukan, tetapi seringkali mencampurkan berbagai teori evaluasi dan tidak menjelaskan dengan jelas model tersebut digunakan. Model keberhasilan Delone and MClean telah terbukti efektif menjelaskan keberhasilan sistem informasi. Model ini juga telah diadopsi oleh Model Hot-fit yang sering digunakan. Terdapat enam variabel penting dalam model keberhasilan ini, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, serta kepuasan penggunaan(Andriani *et al.*, 2017). Melakukan survei kepuasan pengguna sistem RME di Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) penting untuk keberhasilan sistem informasi di rumah sakit tersebut dan memberikan masukan berharga untuk pengembangan sistem di masa depan.

Rumah Sakit Condong Catur yang merupakan rumah sakit tipe D telah memanfaatkan RME sejak tahun 2023 awal Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada bulan februari 2024 melalui wawancara dengan salah satu petugas pengguna RME mereka menyatakan di Rumah Sakit Condong Catur masih terdapat kendala pengguna seperti kualitas sistem yang belum optimal karena server sering error, kualitas informasi yang masih kurang lengkap, dan beberapa pengguna yang merasa kurang puas dengan sistem tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang

diatas, peneliti tertarik mengetahui Analisis Kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik dengan metode Delone and MClean di Rumah Sakit Condong Catur pada tahun 2024.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut dapat dirumuskan pertanyaan penelitian “Bagaimana kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur pada tahun 2024”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur dengan menggunakan metode *Delone and MClean*.

2. Tujuan Khusus

- a) Diketahui Kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur dari aspek kualitas sistem.
- b) Diketahui Kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur dari aspek kualitas Informasi.
- c) Diketahui Kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur dari aspek kualitas layanan.
- d) Diketahui Kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur dari aspek Penggunaan.
- e) Diketahui Kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit Condong Catur dari aspek Kepuasan penggunaan.

D. Manfaat

1. Manfaat praktis

a) Bagi Rumah sakit

Penelitian ini dapat sebagai bahan referensi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan efisiensi pelayanan terkait Rekam Medis Elektronik

b) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah implementasi ilmu yang sudah didapatkan selama kuliah terkait Rekam Medis Elektronik.

2. Manfaat Teoritis

a) Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan referensi terkhusus untuk program studi Rekam Medis Informasi Kesehatan di bidang Rekam Medis Elektronik.

b) Bagi penelitian lain

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa terkait kepuasan sistem informasi rekam medis elektronik.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
1	(Hendaryanti, R. A. T., & Deharja, 2020)	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Elektronik Health Record</i> (HER) dengan menggunakan Metode <i>Delone and Mclean</i> di unit Rekam medis RSUPN DR.Cipto Mangunkusumo	Kualitatif	Hasil analisis kepuasan pengguna diketahui bahwa HER memudahkan pekerjaan petugas, informasi yang disajikan berkualitas, dan fungsi-fungsi yang disediakan membantu pekerjaan.	tempat: RSUPN DR Cipto Mangunkusumo	Model evaluasi
2	(D. S. Putra & Darmawan, 2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model <i>Delone and MClean</i>	Kuantitatif	hasil yang didapat adalah ada hubungan signifikan yang sedang dan searah sebesar 0,519 antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.	Metode penelitian	Model evaluasi

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
3	(Larasati & Andayani, 2019)	Pengaruh Penggunaan <i>Learning Management System</i> (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode <i>Delone and Mclean</i>	Penelitian kuantitatif	Hasil didapat bahwa semua kualitas yang diberikan e-learning belum dapat memuaskan mahasiswa sebagai pengguna disebabkan dari beberapa faktor.	Metode penelitian dan tempat	Model evaluasi
4	(Tulodo & Solichin, 2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Care</i> dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi dan <i>perceived usefulness</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Metode dan tempat penelitian	Variabel kepuasan pengguna

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan	Persamaan
5	(Sapriadi & Lase, 2023)	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2022	Penelitian kuantitatif	Penelitian ini diketahui bahwa dari 82 responden, mayoritas pengguna RME dengan kategori baik yaitu sebanyak 44 orang (55,7%) dan merasa puas sebanyak 41 orang (50.0%).	Metode penelitian	Variabel kepuasan pengguna

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL
YOGYAKARTA
ACHMAD YANI