

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan *signifikan* dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk pada bidang layanan kesehatan (Ulva et al., 2024). Salah satu implementasi teknologi informasi di bidang kesehatan yang menjadi fokus pengembangan adalah Rekam Medis Elektronik (RME) atau *Electronic Medical Record* (EMR). RME merupakan sistem penyimpanan data kesehatan pasien dalam format digital yang menggantikan sistem pencatatan berbasis kertas konvensional. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas data kesehatan pasien (Holmgren et al., 2024).

Di era transformasi digital kesehatan, RME telah menjadi komponen krusial dalam sistem informasi rumah sakit dan beragam fasilitas layanan kesehatan. Menurut data World Health Organization (WHO, 2022), implementasi RME telah meningkat secara signifikan di berbagai negara dalam dekade terakhir sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Di Indonesia sendiri, penerapan RME telah didorong melalui berbagai kebijakan, termasuk PERMENKES RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis (Permenkes 24 Tahun 2022). Meskipun RME menawarkan berbagai keuntungan potensial seperti peningkatan kualitas pelayanan, pengurangan kesalahan medis, dan efisiensi waktu, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada penerimaan dan kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan para profesional medis dapat dievaluasi melalui perbandingan antara pandangan subjektif serta impresi yang terbentuk pada diri praktisi kesehatan terhadap aktivitas profesional yang dijalankannya (F. & Sittig, 2020).

Kepuasan sendiri didefinisikan sebagai tingkat emosi yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya (Riyani et al., 2021). Kepuasan mempengaruhi secara langsung *engagement* seseorang kepada profesinya. Kepuasan yang besar akan mendorong individu melaksanakan pekerjaan yang lebih baik (Ofori et al., 2020). Hal ini tentu berlaku juga dalam konteks penggunaan RME oleh para tenaga kesehatan.

Berbagai studi telah mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi RME di berbagai fasilitas kesehatan di Indonesia. Berdasarkan studi yang dilakukan (Wijaya *et al*, 2022) di RSUD Kabupaten Tangerang, ditemukan bahwa 72,3% pengguna rekam medis elektronik menunjukkan kepuasan, mengindikasikan mayoritas tenaga kesehatan merasa puas dengan implementasi sistem tersebut. Sementara itu, penelitian longitudinal yang dilaksanakan Hartono dan Purwanto (2024) di Jawa Timur mengungkap adanya tren peningkatan kepuasan pengguna rekam medis elektronik dari 61,2% pada 2021 hingga mencapai 78,9% pada 2024, sejalan dengan peningkatan infrastruktur teknologi informasi kesehatan dan kompetensi tenaga kesehatan dalam pengoperasian sistem.

Dimensi kualitas layanan juga berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna RME. Dalam penelitian di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ditemukan bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai 83,2%, diikuti dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 79,4% (Sari *et al.*, 2022). Penelitian lain di Yogyakarta yang dilakukan oleh Wulandari *et al.* (2023) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik sebesar 76,8%, dengan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah kemudahan penggunaan sistem dan dukungan teknis yang responsif.

Meskipun demikian, tidak semua aspek implementasi RME mendapatkan tingkat kepuasan yang sama. Pada penelitian yang dilakukan Putra dan Widodo (2021) di rumah sakit tipe B di Sumatera Barat, ditemukan bahwa 68,5% responden menyatakan puas dengan kemudahan akses dan keamanan data, tetapi hanya 45,3% yang merasa puas dengan aspek kecepatan dan stabilitas sistem. Menurut penelitian Ariestin (2022), kepuasan penggunaan rekam medis elektronik dipengaruhi oleh beberapa aspek. Aspek-aspek itu terdiri dari persepsi faedah, aspek kemudahan, serta aspek efek. Persepsi menjadi salah satu faktor kunci yang

mempengaruhi kepuasan penggunaan rekam medis elektronik. Persepsi merupakan kemampuan seseorang menafsirkan dan mengorganisir pola stimulus dari lingkungan yang dihadapinya, berhubungan dengan kecakapan interpretasi sehingga setiap individu dapat memberikan gambaran yang bersifat personal (Fauziah *et al.*, 2023). Dalam penyelenggaraan dokumen elektronik, kemampuan individu dipengaruhi oleh cara pandang atau persepsinya terhadap teknologi informasi yang sudah atau akan diterapkan.

Penelitian Yulida *et al.* (2024) menyebutkan implementasi rekam medis elektronik di fasilitas layanan kesehatan masih terkendala oleh persepsi tenaga kesehatan, baik dalam hal input data maupun prosesnya. Aspek perilaku pengguna harus ditingkatkan untuk mendorong penerapan dan penggunaan rekam medis elektronik yang lebih baik. Perbaikan aspek perilaku pengguna dapat dicapai melalui pembenahan faktor-faktor yang mempengaruhinya, misalnya dengan menyediakan pedoman pengisian rekam medis elektronik dan menyebarluaskan regulasi, peraturan, serta panduan penggunaan rekam medis elektronik kepada semua tenaga kesehatan. Persepsi pengguna terhadap teknologi baru dan sistem informasi kesehatan menjadi faktor penentu dalam adopsi dan keberlanjutan penggunaannya (Gagnon *et al.*, 2021).

Beberapa studi menunjukkan berbagai persepsi tenaga kesehatan terhadap RME. Studi oleh Purnomo *et al.* (2023) di RSUD Kota Yogyakarta mengungkapkan bahwa 71,5% responden mempersepsikan sistem rekam medis elektronik sebagai alat yang meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan pasien, meskipun 24,8% masih mempersepsikan adanya kompleksitas dalam pengoperasian sistem. Penelitian Rahmawati dan Nugroho (2022) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II menemukan bahwa 82,7% perawat mempersepsikan sistem rekam medis elektronik membantu mengurangi kesalahan dokumentasi, sementara 75,4% dokter mempersepsikan sistem tersebut mendukung kontinuitas perawatan pasien. Penelitian komprehensif oleh Setiawan dan Mulyani

(2023) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta mengungkapkan bahwa 77,6% responden mempersepsikan rekam medis elektronik sebagai alat yang meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dengan 81,2% responden mempersepsikan bahwa sistem tersebut membantu dalam pelacakan riwayat kesehatan pasien secara komprehensif.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 22 April 2025 mengenai hubungan antara persepsi dan kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta menunjukkan adanya korelasi positif. Dari 11 responden yang terdiri dari Perkam Medis (54,5%), Dokter (18,2%), Perawat (18,2%), dan Admisi (9,1%) dengan rentang usia 24-32 tahun, ditemukan bahwa 100% responden berkomitmen akan menggunakan kembali RME dan SIMRS. Mayoritas responden (91%) menyatakan sistem mudah digunakan, 82% tidak merasa rumit mengoperasikannya, 82% percaya fitur-fitur berjalan sebagaimana mestinya, dan 82% merasa tidak ada hambatan signifikan dalam penggunaannya. Meskipun demikian, 45% masih membutuhkan bantuan teknis dan 73% perlu waktu adaptasi sebelum menggunakan sistem secara optimal.

Para pengguna juga mengakui manfaat praktis RME, seperti tidak perlu bolak-balik mencari rekam medis manual di rak penyimpanan. Namun, beberapa petugas poli mengaku belum lincah menggunakan komputer dan berharap sistem dapat terintegrasi dengan database kependudukan sehingga cukup memasukkan NIK untuk mendapatkan data alamat pasien secara otomatis. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum persepsi positif terhadap RME berkorelasi dengan kepuasan penggunaan, masih ada ruang peningkatan untuk mengoptimalkan penerimaan dan pemanfaatan sistem tersebut oleh seluruh tenaga kesehatan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, peneliti berkeinginan untuk mengkaji lebih lanjut tentang **“Hubungan Antara Persepsi Terhadap**

Tingkat Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit TK III 04.05.06 Dr. Soetarto Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan penjelasan diatas peneliti mengusulkan rumusan masalah “Apakah terdapat korelasi antara persepsi dengan tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara persepsi dengan tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta
- b. Mengetahui gambaran persepsi pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- c. Mengetahui gambaran kepuasan pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.
- d. Mengetahui keeratan hubungan antara persepsi terhadap tingkat kepuasan pada pengguna rekam medis elektronik di RS TK III 04 06 03 Dr. Soetarto Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmiah mengenai persepsi dan tingkat kepuasan tenaga kesehatan khususnya pengguna rekam medis elektronik, serta dapat dijadikan referensi dalam bidang Rekam Medis berbasis Elektronik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi mahasiswa

Bagi mahasiswa diharapkan memperluas pemahaman bahwa adanya hubungan antara persepsi dari segi kemanfaatan, kemudahan

penggunaan, minat dan perilaku, serta penggunaan *actual* dengan tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik dengan karakteristik kehandalan, jaminan, kenyataan, empati, dan tanggung jawab. Pemahaman ini dapat memperkaya wawasan teoritis mahasiswa terkait faktor-faktor persepsi yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

b. Bagi Rumah Sakit

Bagi Rumah Sakit dapat memberikan wawasan tentang persepsi pengguna terhadap rekam medis elektronik (RME) mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, membantu management rumah sakit dalam optimalisasi penggunaan rekam medis elektronik, serta pengambilan keputusan berbasis data.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Kami berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa dalam skala lebih besar dan mendalam di masa mendatang.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pomarida simbolon (Pomarida Simbolon, Arjuna Ginting, 2024)	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Elisabeth Medan	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi dengan kepuasan penggunaan RME di ruang rawat inap RS Elisabeth Medan. Persepsi positif tentang manfaat, kemudahan penggunaan, dan kualitas sistem RME berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di kalangan pengguna.	<ul style="list-style-type: none"> a. Sama-sama meneliti tentang rekam medis elektronik (RME) b. Menganalisis aspek persepsi pengguna terhadap RME c. Membahas kepuasan penggunaan RME 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian ini berfokus pada ruang rawat inap, sedangkan KTI yang sedang dibuat mungkin mencakup area yang berbeda b. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi c. Lokasi penelitian
2.	Rina Yulida (Yulida et al., 2024)	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Profesional Pemberi Asuhan pada Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan RME memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap profesional pemberi asuhan di rawat jalan. Semakin tinggi persepsi kemudahan, semakin baik sikap profesional dalam menggunakan RME.	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengkaji persepsi kemudahan dalam penggunaan RME b. Melibatkan tenaga profesional kesehatan sebagai subjek penelitian c. Meneliti aspek sikap pengguna 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian ini khusus pada instalasi rawat jalan b. Variabel dependen adalah sikap profesional, bukan kepuasan
3.	Arpa Pauziah (Pauziah & Purbayanti, 2023)	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan	Penelitian ini menemukan adanya hubungan yang signifikan antara penggunaan RME dengan tingkat kepuasan tenaga kesehatan. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan meliputi kecepatan akses, keakuratan data, keamanan informasi, dan integrasi dengan sistem lain.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menganalisis hubungan penggunaan RME dengan kepuasan b. Mengukur variabel kepuasan dalam konteks RME 	<ul style="list-style-type: none"> a. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasional b. Tidak spesifik berfokus pada persepsi kemudahan

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Ice Septriani (Septriani et al., 2024)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Ruang Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022	Hasil penelitian menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang Laura RS Santa Elisabeth Batam berada pada kategori puas hingga sangat puas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi kualitas pelayanan medis, keramahan petugas, kenyamanan ruangan, dan kecepatan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Meneliti tentang tingkat kepuasan di lingkungan rumah sakit b. Dilakukan di rumah sakit swasta 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fokus pada kepuasan pasien, bukan tenaga kesehatan b. Tidak spesifik membahas rekam medis elektronik c. Terbatas pada satu ruangan rawat inap.
5.	Ulfa Fauziah & Fadly, 2023)	Persepsi Tenaga Kesehatan Dalam Penggunaan RME di RSUD Singaparna Medika Citrautama	Penelitian ini mengidentifikasi beragam persepsi tenaga kesehatan terhadap penggunaan RME. Sebagian besar tenaga kesehatan memiliki persepsi positif terhadap manfaat RME, namun masih menghadapi kendala dalam pengoperasian sistem, terutama terkait infrastruktur teknologi dan pelatihan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengkaji persepsi tenaga kesehatan tentang RME b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tentang RME c. Dilakukan di lingkungan rumah sakit 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak secara spesifik mengkaji hubungan persepsi dengan kepuasan b. Lebih berfokus pada identifikasi persepsi dan kendala penggunaan