

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara komprehensif. Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit dibedakan menjadi dua jenis, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, sesuai dengan jenis pelayanan yang diselenggarakan. Rumah sakit umum menyelenggarakan pelayanan untuk seluruh bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus fokus pada pelayanan utama dalam satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu. Klasifikasi rumah sakit ini juga memperhatikan aspek fasilitas, kapasitas pelayanan, serta jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, khususnya tenaga kesehatan yang berperan sebagai garda terdepan dalam pelayanan medis (Kementrian Kesehatan RI, 2020). Oleh karena itu, dalam mendukung peran tersebut diperlukan adanya pencatatan informasi medis yang akurat dan lengkap, salah satunya melalui rekam medis.

Rekam medis adalah dokumen yang memuat informasi penting mengenai riwayat kesehatan pasien, yang mencakup data identitas, anamnesis, hasil pemeriksaan fisik dan laboratorium, diagnosis, serta seluruh tindakan medis yang telah dilakukan. Rekam medis berfungsi sebagai sarana pencatatan informasi kesehatan, rekam medis juga merupakan catatan yang disusun oleh tenaga kesehatan terkait tindakan-tindakan yang diberikan kepada pasien dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Kementrian Kesehatan RI, 2022). Berdasarkan pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit adalah dengan diterapkannya Rekam Medis Elektronik (RME) sebagai pengganti sistem pencatatan secara manual. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan

diwajibkan untuk menyelenggarakan rekam medis secara elektronik yang mencakup kegiatan pencatatan, penyimpanan, serta pengelolaan data pasien. Penerapan RME bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan keamanan informasi medis dalam proses pelayanan kesehatan. Sistem ini memungkinkan akses terhadap data pasien secara cepat dan akurat, serta mendukung kesinambungan pelayanan medis. Implementasi RME yang optimal diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pasien (Astuti & Fahyudi, 2023). Keberhasilan implementasi RME tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kepuasan tenaga kesehatan yang langsung menggunakan sistem tersebut (Alfiansyah et al., 2024). Oleh karena itu, evaluasi terhadap kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam menilai efektivitas penerapan RME (Suci Ariani, 2023).

Penerapan RME perlu melakukan evaluasi sejauh mana sistem ini diterima oleh tenaga kesehatan, karena tingkat kepuasan mereka sangat mempengaruhi efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan. Tenaga kesehatan adalah individu yang bekerja di bidang kesehatan, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan, serta memiliki kewenangan untuk melaksanakan upaya kesehatan (UU RI Nomor 17, 2023). Tenaga kesehatan diharapkan memperoleh kepuasan tersendiri melalui pelaksanaan pelayanan kesehatan yang mereka lakukan.

Kepuasan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan seseorang terhadap hal yang ideal dan persepsi mereka terhadap kenyataan yang diterima. Kepuasan pengguna merujuk pada tingkat kepuasan tenaga kesehatan secara keseluruhan dalam menggunakan rekam medis elektronik. Kepuasan pengguna rekam medis elektronik di rumah sakit mencakup dokter, perawat, petugas pendaftaran, bidan, fisioterapis, serta penyedia layanan kesehatan lainnya (Ramdani, 2023). Adanya angka kunjungan yang tinggi di unit Rawat jalan mengakibatkan bertambahnya beban kerja petugas, dan terjadi penumpukan pasien sehingga waktu tunggu lebih

Panjang (Endah, 2024). Kepuasan pengguna rekam medis elektronik (RME) menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi seperti kemampuan sistem yang mudah diakses, menjamin kebaruan data, mudah dipelajari, mudah digunakan, pengelolaan rekam medis lebih efisien, dan interaksi antar pengguna menjadi mudah (Astuti & Fahyudi, 2023).

Menurut penelitian Farhansyah (2024) kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di unit rawat jalan dipengaruhi oleh tiga faktor utama. Pertama, *content* atau isi, yang mengacu pada sejauh mana informasi dalam sistem RME memenuhi kebutuhan pengguna, termasuk data rekam medis pasien, riwayat kesehatan, diagnosis, pengobatan, dan tanda tangan dokter. Kedua, *accuracy* atau keakuratan, yang menekankan pentingnya ketepatan dan kebenaran data dalam sistem. Ketiga, *format* atau tampilan, yang berhubungan dengan desain antarmuka sistem RME yang mudah dipahami dan memudahkan pencarian serta penginputan data (Farhansyah, 2024).

Implementasi sistem RME di rumah sakit, khususnya pada unit rawat jalan, masih menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat kepuasan pengguna. Salah satu hambatan utama adalah belum optimalnya desain sistem yang digunakan, seperti tampilan antarmuka yang membingungkan, sehingga menyulitkan tenaga kesehatan dalam mencari maupun menginput data (Ginting et al., 2024). Selain itu, kualitas sistem yang belum stabil, seperti seringnya terjadi jaringan yang error, atau kesalahan sistem, turut mengganggu kelancaran proses dokumentasi pelayanan (Permana et al., 2024). Kurangnya pelatihan yang memadai sebelum penggunaan juga menjadi faktor signifikan, karena menyebabkan pengguna tidak memahami secara menyeluruh cara kerja sistem dan berujung pada kesalahan pencatatan atau keterlambatan input data (Hanif Andini, 2022). Akumulasi dari berbagai kendala ini berpotensi menyebabkan pengguna merasa tidak puas terhadap sistem, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan produktivitas kerja, resistensi

terhadap teknologi, serta gangguan dalam kesinambungan pelayanan kepada pasien.

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengevaluasi sejauh mana sistem RME dapat memenuhi kebutuhan pengguna, dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem. EUCS adalah model yang secara khusus dirancang untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem berbasis komputer, seperti RME. Pendekatan ini tidak hanya mengukur sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi. Dalam metode EUCS terdapat 5 dimensi meliputi isi (*content*) pada indikator ini mengukur sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem RME sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang lengkap dan relevan, seperti data medis pasien, riwayat kesehatan, dan hasil pemeriksaan (Sitohang, 2024). (*accuracy*) Keakuratan data dalam sistem RME sangat krusial, karena kesalahan informasi dapat berdampak serius pada diagnosis dan pengobatan pasien (Ulun et al. 2024). Tampilan (*format*) tampilan sistem mencakup Desain antarmuka sistem yang mencakup elemen-elemen seperti pemilihan warna yang tepat, penambahan halaman baru, dan pemberian navigasi petunjuk halaman dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi (Siswanto, 2024). Kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) Kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat mengoperasikan sistem tanpa mengalami kesulitan teknis. Sistem RME yang mudah digunakan memungkinkan tenaga kesehatan untuk lebih fokus pada pelayanan pasien daripada mengatasi masalah teknis (Ginaris et al., 2024). Ketepatan waktu (*timeliness*) ketepatan waktu berkaitan dengan seberapa cepat sistem dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal ini, informasi yang tersedia secara *real-time* sangat penting untuk pengambilan keputusan medis yang cepat dan tepat (Sitohang, 2024). Serta pada pada kepuasan

pengguna (*user satisfaction*) adalah penilaian keseluruhan dari pengguna terhadap sistem RME, yang mencerminkan sejauh mana sistem memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara keseluruhan (Kamal et al., 2024). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih terstruktur mengenai bagian mana dari sistem RME yang sudah berjalan optimal dan bagian mana yang masih perlu perbaikan. Penilaian berbasis EUCS juga sangat relevan dengan konteks rawat jalan, karena unit ini membutuhkan sistem yang informatif, akurat, cepat, dan mudah digunakan agar efektif dengan efisien (Astuti & Fahyudi, 2023).

Pentingnya evaluasi terhadap sistem RME, penelitian tentang kepuasan pengguna menjadi sangat krusial, mengingat peran RME dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sebagai sistem yang mempermudah pencatatan data medis dan mendukung integrasi informasi antar unit pelayanan kesehatan, RME memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan pasien (Astuti & Fahyudi, 2023). Implementasi RME yang kurang efektif atau tidak disukai oleh pengguna dapat menghambat kelancaran pelayanan, memperlambat proses diagnosis, dan bahkan meningkatkan risiko kesalahan medis yang berbahaya bagi pasien (Ginting et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi tinggi, mengingat pentingnya memperbaiki sistem dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Studi oleh Astuti & Fahyudi, (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna RME secara signifikan berpengaruh terhadap pengurangan waktu tunggu pasien dan peningkatan akurasi dokumentasi medis. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merancang kebijakan atau perbaikan sistem yang lebih efektif, yang tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan dan kesejahteraan mereka di tempat kerja (Sugiharto et al., 2022).

Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika merupakan rumah sakit swasta tipe D yang telah melakukan transisi dari rekam medis tradisional ke sistem rekam medis elektronik sejak tahun 2017 melalui penggunaan

SIMRS versi sebelumnya. Pada bulan Januari 2025, rumah sakit ini melakukan pembaruan sistem dan mulai menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit yang baru bernama “NUHA”. Penerapan dan pelaksanaan rekam medis elektronik di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika tentunya dapat mengalami kendala tidak hanya masalah teknis saja melainkan masalah dari sisi pengguna yang merasa sulit menggunakan dan ada beberapa perbedaan dari rekam medis lama dan rekam medis baru.

Berdasarkan hasil wawancara pada studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 April 2025, ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang digunakan. Salah satu permasalahan yang diidentifikasi adalah pada pemeriksaan EKG yang tidak dapat diinput pada kolom yang tersedia di SIMRS dan tidak dapat tersimpan secara otomatis, sehingga pada kunjungan berikutnya data harus dilihat secara manual. Selain itu, tampilan SIMRS berbeda pada tiap unit karena hak akses dibatasi sesuai unit kerja masing-masing, yang menyebabkan ketidakkonsistenan tampilan dan menyulitkan koordinasi antarunit. Kendala lain yang ditemukan adalah tampilan riwayat kunjungan pasien yang tidak langsung muncul pada halaman utama, sehingga petugas harus mencari secara manual, berbeda dengan versi SIMRS sebelumnya yang dianggap lebih praktis. Tidak adanya penanda khusus pada data pasien, seperti pasien HIV, pasien alergi atau pasien dengan penyakit lainnya, juga menjadi faktor yang menghambat identifikasi cepat dan tepat. Selain itu, untuk melihat riwayat pasien yang baru saja berkunjung petugas harus melakukan koreksi data untuk mencegah kekeliruan demi pembuatan surat kontrol lanjutan, petugas harus membuka dua akun yang berbeda, hal ini berdampak pada beban kerja ganda dan meningkatkan waktu tunggu pasien.

Meskipun demikian, para petugas menyatakan bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya rekam medis elektronik karena tampilannya yang ringkas dan tidak rumit. Namun, adaptasi terhadap

sistem masih diperlukan. Komunikasi mengenai kendala penggunaan SIMRS biasanya dilakukan secara langsung melalui grup WhatsApp internal. Petugas juga menyampaikan harapan agar riwayat pemeriksaan pasien dapat ditampilkan secara menyeluruh dalam satu tampilan untuk mempermudah proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kepuasan pengguna Rekam Medis Elektronik (RME) di RSUD Mitra Paramedika sangat penting dilakukan guna memastikan sistem yang diterapkan dapat terus ditingkatkan secara optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di Unit Rawat Jalan.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas sistem RME dari sudut pandang pengguna serta memberikan masukan yang bermanfaat bagi rumah sakit dalam pengembangan dan perbaikan sistem informasi yang mendukung pelayanan kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini Bagaimana kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika.

2. Tujuan Khusus

- a. Melakukan *Cross-Tabulasi* silang pada karakteristik responden di unit rawat jalan.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME pada dimensi isi (*content*) berdasarkan metode EUCS di unit rawat jalan.

- c. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME pada dimensi keakuratan (*accuracy*) berdasarkan metode EUCS di unit rawat jalan.
- d. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME pada dimensi tampilan (*Format*) berdasarkan metode EUCS di unit rawat jalan.
- e. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME pada dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) berdasarkan EUCS di unit rawat jalan.
- f. Mengidentifikasi kepuasan pengguna RME pada dimensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) berdasarkan EUCS di unit rawat jalan.
- g. Mengidentifikasi Kepuasan Keseluruhan pengguna RME berdasarkan metode EUCS di unit rawat jalan.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penelitian Lain

Penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah dan menambah wawasan tentang kepuasan pengguna rekam medis elektronik menggunakan metode metode EUCS di unit rawat jalan.

b. Bagi Mahasiswa

Menambah literature dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai sumber bacaan dan informasi mengenai kepuasan pengguna rekam medis elektronik menggunakan metode EUCS di unit rawat jalan.

b. Bagi Lahan Penelitian

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta menjadi acuan dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

c. Bagi Responden

Sebagai informasi berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna rekam medis elektronik.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

E. Keaslian Penelitian

Table 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nina Dwi Astuti, Asharul Fahyudi,	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo 2023	Tingkat kepuasan pengguna RME di RSUD Tugurejo dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan sebesar 74,8%, sedangkan 25,2% sisanya berasal dari faktor lain yang tidak diteliti. Dokter dan perawat merasa puas jika RME mudah diakses, menyajikan data terkini, mudah dipelajari dan digunakan, efisien dalam pengelolaan, serta mendukung interaksi. Konsistensi, ketepatan, dan relevansi informasi juga sangat berpengaruh. Selain itu, RME diharapkan mampu mendukung pelayanan yang andal, cepat tanggap, dan memberikan hasil yang nyata.	Topik penelitian hampir sama yaitu mengenai kepuasan pengguna RME	Penelitian ini menggunakan metode IT/IS <i>success model</i>
2	SaryadiSaryadi, Puguh Ika Listyorini, Liss Dyah Dewi Arini, Anggelli Marsha Pattinama	Analisis Kepuasan PMIKTerhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode EUCS di RSUD Dr. Moewardi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam penggunaan Rekam Medis Elektronik berada pada kategori sangat puas. Dimensi isi memperoleh nilai mean 4,44, keakuratan 4,27, tampilan 4,24, kemudahan penggunaan 4,20, dan ketepatan waktu 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem RME sangat baik dari segi kelengkapan informasi, keakuratan data, tampilan antarmuka, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu penyajian informasi.	Topik penelitian hampir sama yaitu mengenai kepuasan pengguna RME	Penelitian ini menggunakan skala liket 5
3	Ajeng Fitriani, Erna Zakiyah, Bangkit Ary	Analisis Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Puskesmas Weru Dengan Metode Eucs	Pada dimensi isi (<i>content</i>), 24 responden menyatakan puas dan 3 responden menyatakan kurang puas. Pada dimensi keakuratan (<i>accuracy</i>), jumlah yang sama,	Topik penelitian hampir sama yaitu mengenai pengguna RME	Metode yang digunakan adalah <i>Purposive Sampling</i> , Jenis

	Pratama, Widya Kurnianingsih	(<i>End User Computing Satisfactio</i>), 2024	yaitu 24 responden, merasa puas, sementara 3 lainnya kurang puas. Untuk dimensi kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>) dan tampilan sistem (<i>format</i>), seluruh 27 responden menyatakan puas. Sementara itu, pada dimensi ketepatan waktu (<i>timeliness</i>), sebanyak 25 responden merasa puas dan 2 responden belum puas.	menggunakan metode EUCS	penelitian ini adalah <i>Deskriptif Kualitatif</i>
4	Arjuna Ginting, Nasipta Ginting, Coni Orien	Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Berdasarkan metode EUCS, hasil kepuasan pengguna terhadap RME menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap lima indikator utama, yaitu isi (98%), keakuratan (91,8%), tampilan (93,9%), kemudahan penggunaan (87,8%), dan ketepatan waktu (93,9%). Tingkat ketidakpuasan hanya ditemukan dalam persentase kecil pada masing-masing indikator tersebut.	Topik penelitian hampir sama yaitu mengenai Kepuasan pengguna RME menggunakan metode EUCS	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>proportional stratified random sampling</i>
5	Ulfa Fauziah, Fery Fadly	Persepsi Tenaga Kesehatan Dalam Penggunaan RME di RSUD Singaparna Medika Citrautama	Penelitian di RSUD Singaparna Medika Citrautama (SMC) tahun 2023 menunjukkan bahwa penggunaan Rekam Medis Elektronik berdasarkan ekspektasi kinerja secara keseluruhan berada dalam kategori sangat setuju sebesar 95,11%. Ekspektasi usaha juga tergolong sangat setuju dengan persentase 92,5%, pengaruh sosial sebesar 90,58%, sedangkan kondisi yang memfasilitasi berada pada kategori cukup setuju dengan persentase 83,57%.	Topik penelitian hampir sama yaitu mengenai Kepuasan pengguna RME	Teknik sampel di jurnal ini menggunakan Teknik sampel probabilitas dengan 7 skala likert