

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong transformasi dari sistem pencatatan manual menuju penggunaan rekam medis elektronik (Serianti et al., 2024). Implementasi rekam medis elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas informasi kesehatan pasien. Namun, di balik berbagai manfaat yang ditawarkan, keberhasilan penggunaan rekam medis elektronik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh tingkat kepuasan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut (Sukmawati & Tarmizi, 2022). Fenomena yang menarik muncul ketika sebagian pengguna merasa terbantu dengan adanya rekam medis elektronik, sementara sebagian lainnya menghadapi tantangan seperti antarmuka yang kompleks, pelatihan yang minim, atau ketidaksesuaian sistem dengan alur kerja mereka. Kondisi ini menjadi penting untuk diperhatikan karena rekam medis sendiri merupakan dokumen yang berperan sangat krusial (Nurfaidah et al., 2025).

Rekam medis yaitu dokumen yang berisikan informasi lengkap mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, prosedur pengobatan, tindakan medis, serta layanan kesehatan yang diberikan selama proses perawatan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Rekam medis memiliki peran krusial dalam mendukung proses diagnosis, pengobatan, serta pemantauan kondisi pasien oleh tenaga kesehatan. Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem rekam medis mengalami digitalisasi menjadi Rekam Medis Elektronik (RME) (Ravi Hadiansyah & Wahab Syaikhul, 2024). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, (2022) RME adalah sistem berbasis digital yang memungkinkan pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan data pasien secara lebih efisien dan aman. Implementasi RME bertujuan untuk meningkatkan akurasi pencatatan data medis, mempercepat proses pelayanan, serta mempermudah akses informasi bagi tenaga kesehatan yang berwenang (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, 2022). Dalam operasionalnya, berbagai tenaga kesehatan seperti dokter,

perawat, petugas pendaftaran, bidan, dan fisioterapis menggunakan sistem ini untuk menunjang pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Ramdani et al., 2023).

Keberhasilan implementasi RME tidak hanya bergantung pada keandalan sistem, tetapi juga pada tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna RME mengacu pada pengalaman tenaga kesehatan dalam menggunakan sistem, yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, keakuratan data, serta efektivitas sistem dalam menunjang pekerjaan mereka (Ramdani et al., 2023). Tingkat kepuasan pengguna terhadap RME menjadi salah satu faktor utama dalam menilai keefektifitas penerapan atau pemanfaatan suatu sistem informasi. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan penggunanya serta seberapa baik sistem tersebut selaras dengan tujuan dan harapan mereka (Wahyudi & Wahab, 2024).

Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME tidak selalu tinggi karena masih terdapat berbagai kendala dalam implementasinya. Beberapa penyebab utama ketidakpuasan antara lain kurangnya pelatihan dan sosialisasi fitur yang belum sesuai kebutuhan, serta gangguan teknis seperti sistem error dan tidak adanya fitur otomatisasi (Anggraini, 2025). Hambatan lain mencakup sarana dan prasarana yang tidak memadai, khususnya koneksi jaringan yang tidak stabil, yang memperlambat kinerja pengguna (Wahyudi & Wahab, 2024). Kondisi ini berdampak pada resistensi penggunaan dan menurunkan mutu layanan kesehatan (Arnovita et al., 2024). Persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan adanya dukungan teknis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan adopsi sistem (Pratama, 2023), sementara antarmuka yang tidak ramah pengguna dan tingginya beban administrasi memperburuk pengalaman pengguna (Ilmiah et al., 2024).

Berbagai hasil penelitian turut memperkuat gambaran permasalahan ini. Berdasarkan penelitian Alfiansyah et al., (2020), dari 50 responden diperoleh data bahwa sebesar 65,66% merasa kurang puas terhadap aspek ketepatan waktu karena sistem RME sering mengalami loading lambat pada jam-jam sibuk pelayanan. Hal ini berdampak langsung pada keterlambatan dalam penyediaan rekam medis,

karena petugas tidak dapat segera melihat distribusi dan lokasi berkas yang dibutuhkan. Selanjutnya penelitian oleh Andini et al., (2022) di Rumah Sakit Siloam Balikpapan yang melibatkan 76 tenaga kesehatan juga memperkuat gambaran ketidakpuasan pengguna. Hasil studi menunjukkan beberapa aspek penting yang menjadi sumber ketidakpuasan pengguna, antara lain dari isi informasi yang dihasilkan sistem sering salah (46,1%), dari keakuratan sistem sering mengalami error saat digunakan (43,4%), dari tampilan yang kurang menarik (30,3%), dari kemudahan dalam penggunaan ketiadaan menu bantuan yang memadai (50%), serta informasi yang tidak diberikan secara tepat waktu (17,1%).

Identifikasi kepuasan pengguna penting dilakukan karena mencerminkan sejauh mana sistem informasi, seperti RME, memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, yang berdampak pada efektivitas kerja dan keberhasilan implementasi sistem (Doll et al., 2004). Menurut (Sugandi & Halim, 2020) salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan ini adalah End User Computing Satisfaction (EUCS), yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998), dengan lima dimensi utama: isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. EUCS dianggap sistematis, akurat, dan lebih relevan dibanding metode lain seperti TAM, SERVQUAL, atau DeLone & McLean karena fokus pada kepuasan pengguna akhir (Usman Ependil et al., 2018).

Hasil dari studi pendahuluan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan bahwa penelitian tentang kepuasan penggunaan RME belum pernah dilakukan sebelumnya, dan pihak rumah sakit pun belum pernah melakukan uji kepuasan terhadap pengguna RME. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perawat, masih terdapat keluhan terkait gangguan server internet, ukuran *font* yang terlalu kecil, ketiadaan kebijakan penulisan dalam RME yang menyebabkan ketidakteraturan pencatatan, serta penggunaan warna yang terlalu mencolok sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan berujung pada ketidakpuasan dalam penggunaan RME. Namun, faktor-faktor tersebut bukanlah satu-satunya yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap penggunaan RME dengan menggunakan pendekatan EUCS. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat

memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem RME serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu rumah sakit besar di Yogyakarta yang telah menerapkan sistem RME secara menyeluruh, namun belum pernah dilakukan evaluasi formal terhadap pengalaman dan kepuasan penggunanya, sehingga menjadi lokasi yang relevan dan strategis untuk dilakukan kajian ini.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap RME berdasarkan metode EUCS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2025?"

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem RME dengan menggunakan metode EUCS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, latar belakang profesi, dan lama pengalaman bekerja.
- b. Mengidentifikasi karakteristik tingkat kepuasan dilihat dari aspek (EUCS) *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna rekam medis berdasarkan karakteristik responden (latar belakang profesi, usia, jenis kelamin, lama pengalaman bekerja, dan pendidikan).

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmiah dan menambah wawasan mengenai kepuasan penggunaan rekam medis elektronik berdasarkan metode EUCS

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi tambahan dan dasar pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lahan Penelitian

Penelitian ini dapat menyajikan data terkait sejauh mana Tingkat kepuasan pengguna sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan sistem RME agar lebih efektif dan efisien

b. Bagi Institusi Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Sebagai referensi dalam penyusunan bahan ajar di lingkungan institusi pendidikan terkait kepuasan pengguna RME menggunakan metode EUCS

c. Bagi Responden.

Sebagai informasi berguna untuk meningkatkan kepuasan pengguna RME.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai landasan dan sumber referensi dalam memperkaya wawasan serta memperdalam pemahaman dalam penyusunan penelitian mengenai kepuasan pengguna RME.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Arpa Puziah, Aditya Purbayanti	Hubungan Penggunaan RME Dengan Kepuasan	Uji dilakukan dengan <i>Chi-square</i> menghasilkan nilai p sebesar 0,029 ($p < 0,05$), menandakan terdapat	Terletak pada variable kepuasan pasien yang diukur	Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel, yaitu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Tenaga Kesehatan	hubungan yang bermakna secara statistik antara penggunaan Rekam Medis Elektronik (RME) dan kepuasan kerja tenaga kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang tahun 2022		penggunaan rekam medis dan kepuasan tenaga kesehatan, dan juga tidak menerapkan analisis tabulasi silang.
2	Pomarida Simbolon, Arjuna Ginting, Novena Sanidra Silitonga	Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan	Penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 86,5% tenaga kesehatan di ruang rawat inap memiliki persepsi yang baik terhadap rekam medis elektronik, dan 88,5% di antaranya merasa puas. Berdasarkan hasil uji <i>chi-square</i> , diperoleh nilai p sebesar 0,026 ($p < 0,05$), yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan rekam medis elektronik.	Meneliti kepuasan penggunaan RME dengan metode kuantitatif	Penelitian sebelumnya melibatkan dua variabel, yaitu persepsi dan kepuasan terhadap penggunaan rekam medis elektronik, dan tidak melakukan analisis dengan tabulasi silang.
3	Indah Boni Yolanda Pardede	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	Hasil analisis menggunakan uji <i>Chi-square</i> menghasilkan p -value sebesar 0,029 ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penggunaan rekam medis elektronik dan tingkat kepuasan tenaga kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada tahun 2023.	Menganalisis tingkat kepuasan dalam penggunaan RME dengan pendekatan kuantitatif.	Penelitian sebelumnya tidak menggunakan metode EUCS dan tidak menerapkan analisis tabulasi silang.
4	Nina Dwi Astuti, Asharul Fahyudi	Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap	Mengukur kepuasan terhadap penggunaan RME	Penelitian sebelumnya melakukan analisis <i>outer model</i> serta

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Medis Elektronik RSUD Tugurejo	kepuasan pengguna, dengan kualitas sistem menjadi faktor yang paling berpengaruh. Model ini mampu menjelaskan sebesar 74,8% variasi dalam kepuasan pengguna, menegaskan pentingnya evaluasi terhadap sistem RME guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan.	melalui metode kuantitatif.	mengukur <i>discriminant validity</i> dengan menggunakan parameter <i>heterotrait-monotrait</i> ratio (HTMT), dan tidak melakukan tabulasi silang.
5	Aldi Wahyudi, Syaikhul Wahab	Pengaruh Penggunaan Rme Terhadap Kepuasan Petugas Rekam Medis Di Rs X	Berdasarkan hasil uji <i>regresi linier</i> sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan rekam medis elektronik (RME) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan petugas rekam medis.	Terdapat pada kepuasan petugas rekam medis	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang diteliti, dan dalam penelitian ini juga dilakukan uji regresi, dan pada penelitian sebelumnya tidak dilakukan tabulasi silang.